



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Percepción por sexo de la calidad del servicio de otorgamiento
de licencias de funcionamiento en un municipio de Lima, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Castillo Balvin, Jhon Manuel (ORCID: 0000-0002-2559-1762)

ASESOR:

Mg. Vilcapoma Pérez, César Robín (ORCID: 0000-0003-3586-8371)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria:

Este trabajo está dedicado a Jehová que siempre guía mis sendas, a mi esposa y madre por su motivación y apoyo, y a mi hijo/a que sin bien aún no nace me sirvió de inspiración para la conclusión de mi investigación.

Agradecimiento:

Agradezco a mi esposa por la paciencia en este periodo de mucha dedicación y concentración para culminar mi trabajo, así como, agradezco a mi asesor y revisor por su apoyo en absolver las consultas y dudas en el desarrollo de la tesis.

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	23
3.2. Variables y operacionalización	24
3.3. Población, muestra y muestreo	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5. Recolección.....	27
3.6. Método de análisis de datos.....	27
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS.....	28
V. DISCUSIÓN.....	38
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES.....	48
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1	24
Tabla 2	27
Tabla 3	29
Tabla 4	30
Tabla 5	31
Tabla 6	32
Tabla 7	33
Tabla 8	34
Tabla 9	35
Tabla 10	36
Tabla 11	37

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1	26
Figura 2	29
Figura 3	30
Figura 4	31
Figura 5	32
Figura 6	33
Figura 7	34
Figura 6	35
Figura 9	36
Figura 10	37

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de percepción por sexo de la calidad del servicio de un municipio de Lima. El tipo de investigación fue básica, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental: transeccional o transversal. La población estuvo conformada por 2,633 usuarios que acudieron al centro de atención a tramitar una licencia de funcionamiento, la muestra fue de 142 usuarios diferenciados por sexo (hombres y mujeres), el muestreo fue de tipo no probabilístico. La técnica empleada para recoger información fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos el cuestionario, validados a través de juicios de expertos y su confiabilidad se determinó a través del estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach. El estudio concluyó que el 23,9% de usuarios tiene una percepción de nivel bajo sobre la calidad del servicio, el 53,5% de usuarios tiene una percepción de nivel regular sobre la calidad del servicio y el 22,5% de usuarios tiene una percepción de nivel bueno sobre la calidad del servicio.

Palabras clave: Percepción, calidad, servicio, licencia.

Abstract

The objective of the research was to determine the level of perception by sex of the quality of the service in a municipality of Lima. The type of research was basic, with a quantitative approach; non-experimental design: transectional or cross-sectional. The population consisted of 2,633 users who came to the service center to process an operating license, the sample was 142 users differentiated by sex (men and women), the sampling was non-probabilistic. The technique used to collect information was the survey and the data collection instrument the questionnaire, validated through expert judgments and its reliability was determined through the Cronbach's alpha reliability statistic. The study concluded that 23.9% of users have a low-level perception of service quality, 53.5% of users have a regular-level perception of service quality, and 22.5% of users have a perception of good level on the quality of the service.

Keywords: Perception, quality, service, license.

I. INTRODUCCIÓN

En la realidad internacional, a consecuencia del avance acelerado de las ciencias y el intercambio de información por la globalización acontecida en los últimos años, ha ocasionado un cambio en la perspectiva de las personas sobre la calidad. Antes la calidad estaba relacionada a la duración de los productos y al trato en la prestación de un servicio. En la actualidad cada cliente de acuerdo con sus necesidades elige los bienes o servicios que en su perspectiva logrará satisfacer sus necesidades. Bajo este contexto, la prestación de servicios públicos de calidad por su importancia directa hacia los ciudadanos y el impacto en la economía de los países hace que se apliquen medidas para su mejor prestación.

Comex (2019) Nueva Zelanda ha establecido como prioridad brindar información y registros de fácil acceso a sus usuarios, siendo uno de sus principales soportes el sistema online, a través del cual los usuarios pueden manejar y actualizar su información de forma remota y sencilla mediante las plataformas que ofrece el estado. Por otra parte, Arabia Saudita país petrolero, en los últimos años ha tenido que diversificar su economía, implementando ocho reformas económicas, que incluye la facilidad para empezar negocios, dicha reforma implicó juntar un conjunto de trámites en una sola oficina pública, con el fin de impedir la duplicidad de trámites y la utilización excesiva de papeleo.

A nivel nacional, las administraciones de los gobiernos locales muestran poco interés en los servicios administrativos que brindan a los ciudadanos, mucho menos toman importancia a la percepción que se tienen de los servicios, cuando la opinión sobre preferencias o satisfacción puede en muchos casos ayudar a resolver problemas en cualquier ámbito de la gestión municipal. Otro aspecto es que las gestiones municipales no desarrollan sus procesos teniendo como fin la satisfacción que requieren los ciudadanos o usuarios de los servicios que presta el estado, por el contrario, prioriza una mayor recaudación a través de la exigencia de requisitos muchas veces innecesarios para el trámite que se quiere realizar. El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) publicó que los municipios en 99.1% (1,855) tiene un canal de atención como mínimo y el 0.9% (17) no ofrece ningún canal de atención. De los 1,855 municipios, el 98.7% (1,847) atiende por mesa de partes, el 63.2% (1,184) por correo electrónico y el 47.5% (889) por vía telefónica fija y/o móvil. Ante la coyuntura sanitaria los medios virtuales si bien han tenido mucha importancia, la calidad del servicio no ha mejorado.

El ranking Doing Business (2020), que mide diez (10) indicadores económicos, el Perú subió del lugar 125 al 133, en relación con el indicador de dificultad para iniciar un negocio, entonces para iniciar un negocio ahora se necesita 26 días calendarios, realizar 8 trámites y un costo de 9.4% del ingreso per cápita promedio, en contra parte de otros estados, resulta más fácil iniciar un negocio, donde solo en 9.2 días se realizan 4.9 trámites. Si bien el estado mediante Decreto Supremo N° 045-2019-PCM, ha estandarizado a nivel nacional el trámite de licencias de funcionamiento el indicador no muestra que el servicio sea aun de calidad.

A nivel institucional, el servicio de otorgamiento de licencias de funcionamiento que ofrece el Municipio del Distrito de San Martín de Porres por la coyuntura sanitaria tuvo que funcionar a través de una plataforma física (centro de atención) y virtual (mesa de partes virtual), pero la calidad del servicio de otorgamiento de licencias no se refleja en la prestación del servicio público. Las constantes o reiteradas quejas que los usuarios, siendo los más recurrentes el tiempo, costo y requisitos excesivos. Es preciso señalar que, entre junio a diciembre de 2020, se han atendido 16,927 consultas mediante WhatsApp, correo electrónico y central telefónica. Además, si bien la municipalidad ha implementado una mesa de partes virtual que incluye el trámite de licencias de funcionamiento, esto no ha mejorado la percepción del servicio que tienen los usuarios. Estas razones hacen que el tramitar una licencia de funcionamiento desmotive a los usuarios y que una gran mayoría de mypes opten por la informalidad. En la actualidad se proyecta que existen 10,000 ambulantes, en los cuales no se incluyen a las empresas que funcionan en establecimientos sin licencia de funcionamiento.

Por otra parte, de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en su publicación: Perú: Indicadores de Gestión Municipal 2020, los sectores donde se tramitaron la mayor cantidad de licencias en el rubro de servicios fueron para restaurantes y establecimiento de expendio de comidas y bebidas, alcanzando 19,243 (41,6%). Asimismo, en el sector comercio los municipios han otorgado 16,443 (46,5%) licencias a bodegas y negocios de consumo de bienes de primera necesidad. Como puede verse en el ámbito nacional el servicio de obtención de licencias de funcionamiento es una necesidad, debido a que es a través de estos que los ciudadanos pueden dinamizar la economía de

sus hogares y contribuyen a la reactivación de la economía del estado. Es por ello, que el presente estudio busca medir la percepción que tienen los usuarios del servicio en un municipio de la ciudad de Lima.

Esta investigación en el contexto actual donde los servicios del estado moderno deben orientarse a los ciudadanos proporcionando igualdad de oportunidades, que cierren las brechas existentes, cobra una mayor importancia para los dirigentes de los gobiernos locales, porque les permitirá tomar mejores decisiones en la prestación de servicios similares o diferentes en cuanto a la calidad. Otro aspecto importante de esta investigación recae en la importancia y la necesidad de tener funcionarios públicos calificados y motivados que reflejen la empatía hacia los ciudadanos o usuarios, esto conlleva a la construcción de una nación incluyente y democrática.

Por lo que, esta problemática hace notar que los organismos públicos del estado deben mejorar su gestión en la atención a los ciudadanos, lo que implica elevar sus niveles de eficacia y eficiencia, ello solo se logrará cuando la base de las acciones de las entidades públicas sea la opinión de los ciudadanos. Otro aspecto importante es el empleo acertado del presupuesto otorgado para este fin, lo que debe ser utilizado para capacitar, mejorar y modernizar los procesos de los servicios que se prestan con el fin de desarrollar la gestión pública y así poder edificar un estado moderno y funcional orientado a lo más importante que se tiene, los ciudadanos de un país.

De todo lo referido anteriormente, se desprende la siguiente pregunta general: ¿Cuál es el nivel de percepción por sexo de la calidad del servicio de otorgamiento de licencias de funcionamiento en el Municipio del Distrito de San Martín de Porres? Del mismo modo se plantearon las siguientes preguntas específicas: a) ¿Cuál es el nivel de percepción por sexo de la calidad de tangibilidad del servicio de otorgamiento de licencias de funcionamiento en el Municipio del Distrito de San Martín de Porres?, b) ¿Cuál es el nivel de percepción por sexo de la calidad de fiabilidad del servicio de otorgamiento de licencias de funcionamiento en el Municipio del Distrito de San Martín de Porres?, c) ¿Cuál es el nivel de percepción por sexo de la calidad de capacidad de respuesta del servicio de otorgamiento de licencias de funcionamiento en el Municipio del Distrito de San Martín de Porres?, d) ¿Cuál es el nivel de percepción por sexo de la calidad de seguridad del servicio

de otorgamiento de licencias de funcionamiento en el Municipio del Distrito de San Martín de Porres?, e) ¿Cuál es el nivel de percepción por sexo de la calidad de empatía del servicio de otorgamiento de licencias de funcionamiento en el Municipio del Distrito de San Martín de Porres?.

De otra parte, esta investigación como justificación teórica aportó conocimiento científico de como la percepción de los usuarios sirvió como una herramienta para la mejora en la calidad de los servicios públicos, sobre todo en la administración pública, toda vez que describen procesos trascendentes que se ejecutan en las entidades públicas. Las recomendaciones del estudio aportaron soluciones a los diversos problemas que se generan en los lugares donde se tramitan las licencias de funcionamiento. El resultado de este estudio al sustentarse en definiciones y conceptos a través del desarrollo temático incrementa el caudal del conocimiento y la ciencia que, servirá como apoyo para generar nuevas investigaciones, y se pueda explicar y conocer mejor la variable de la presente investigación.

En cuanto a la justificación metodológica, el presente estudio presentó en evidencia la importancia que tiene la percepción de los usuarios en la afectación de la calidad del servicio público brindado en los trámites y como se pueden hacer correcciones a los procesos de las instituciones. Asimismo, La utilización del instrumento en la investigación permitió concretar el diseño, el análisis y la medición de la variable en estudio, además, de la técnica a través de procedimientos utilizados como sustento para el agrupamiento de los datos, la formulación de la estadística y descripción en forma ordenada y sistemática de los resultados del estudio, que podrán ser utilizados como base para nuevos estudios que tengan un mayor grado de complejidad.

Respecto a la justificación práctica, al tratarse de una investigación de nivel descriptiva simple permitió determinar la percepción de los usuarios por sexo de los procesos que se ejecutan en el lugar de tramitación de las licencias de funcionamiento del Municipio Distrital de San Martín de Porres, teniendo en cuenta las siguientes dimensiones: a) Tangibilidad, relacionado a lo material y que puede ser percibido por alguno de nuestros sentidos, b) Confiabilidad o fiabilidad, relacionado a la prestación en forma constante y precisa de acuerdo a lo que se ofrece, c) Capacidad de respuesta, relacionado a la destreza en la orientación

rápida y oportuna a los clientes, d) Seguridad, relacionado a la fidelidad por parte del cliente a la empresa y e) Empatía, relacionado a la forma de construir una relación con el cliente. La información resultante será beneficiosa para las decisiones que tomen los servidores públicos a favor de los usuarios, debido a que les permitirá conocer sus fortalezas y debilidades, siendo esta última de suma importancia porque es la que afecta principalmente la percepción de los usuarios.

También se consideraron estos aspectos con los que se redactó el objetivo general: Determinar el nivel de percepción por sexo de la calidad del servicio de otorgamiento de licencias de funcionamiento en el Municipio Distrital de San Martín de Porres. Asimismo, se redactaron los objetivos específicos siguientes: a) Determinar el nivel de percepción por sexo de la calidad de tangibilidad del servicio de otorgamiento de licencias de funcionamiento en el Municipio Distrital de San Martín de Porres, b) Determinar el nivel de percepción por sexo de la calidad de fiabilidad del servicio de otorgamiento de licencias de funcionamiento en el Municipio Distrital de San Martín de Porres, c) Determinar el nivel de percepción por sexo de la calidad de capacidad de respuesta del servicio de otorgamiento de licencias de funcionamiento en el Municipio Distrital de San Martín de Porres, d) Determinar el nivel de percepción por sexo de la calidad de seguridad del servicio de otorgamiento de licencias de funcionamiento en el Municipio Distrital de San Martín de Porres, e) Determinar el nivel de percepción por sexo de la calidad de empatía del servicio de otorgamiento de licencias de funcionamiento en el Municipio Distrital de San Martín de Porres.

II. MARCO TEÓRICO

La publicación de Bustamante et al. (2020), tuvo como objetivo comparar en los pacientes las expectativas de cómo perciben la calidad del servicio en hombres y mujeres. La investigación se desarrolló teniendo en cuenta el enfoque cuantitativo, no experimental y transeccional, nivel descriptivo. Se utilizó un cuestionario a quinientas treinta y tres (533) personas, escogidas a través del muestreo probabilístico. Asimismo, se aplicó la estadística descriptiva y se comprobó el contenido, confiabilidad, convergencia con el Alfa de Cronbach. Se analizó y exploró las percepciones y expectativas. El estudio concluyó que las prestaciones o servicios de salud brindados en el lugar de estudio, son valorados positivamente y son las personas de sexo femenino las que en su mayoría tienen esa percepción.

En la publicación de Holguín et al. (2020), el objetivo que tuvo la investigación mediante enfoque cuantitativo era reconocer los distintos factores que involucra y afecta la percepción de calidad del servicio de transporte de pasajeros estatal de la ocupación de taxi en la citada ciudad. Fue aplicada a 160 usuarios del servicio denominado taxi, basándose en las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL. Esto permitió determinar la relación entre la percepción y las dimensiones de seguridad, capacidad de respuesta y fiabilidad; así como, los elementos que afectan la calidad del servicio brindado. La investigación determinó que es la competencia lo que genera mejoras en el servicio de taxi, otro factor es que el principal problema que tiene dicho transporte es la falta de servicio y que la escuadrilla de vehículos debe modernizarse con los requisitos mínimos de comodidad y seguridad. Finalmente, se concluyó que las compañías deben mejorar sus políticas y mecanismos para que los choferes mejoren la comunicación y exista una mejor empatía con el cliente.

La publicación de Mena (2018), el objetivo del estudio era analizar la calidad del servicio que brinda una empresa privada a través de la percepción de los usuarios del municipio de Quibdó. El estudio se desarrolló con la metodología cuantitativa orientado con un enfoque descriptivo. La población que sirvió para el estudio constó de 466 usuarios que se distribuyeron en varias áreas de la ciudad. El muestreo fue aleatorio según los estratos de la muestra. El modelo SERVPERF por ser un instrumento seguro y eficaz fue el utilizado en la medición de la percepción de la calidad. Del análisis elaborado se concluye que, los usuarios

perciben de manera moderada la calidad del servicio, al haber arrojado una calificación de 2.01, teniendo como rango de calificación, excelente 5 y mala 1.

La publicación de Pedraja et al. (2019), la investigación realizó una investigación exploratoria y descriptiva. Este trabajo tiene como objetivo evaluar cómo perciben los pacientes en relación con la calidad del servicio de distintos centros de salud familiar, teniendo como perspectiva orientar una estrategia para optimizar el servicio e incrementar su calidad. SERVPERF fue el modelo utilizado. La encuesta se aplicó en forma equilibrada en el contexto demográfico y geográfico de la ciudad. El estudio realizado permitió diagnosticar si el servicio que se brinda es de calidad, logrando establecer cuáles son las más importantes debilidades, así como, que se puede mejorar en el servicio que se presta. Del análisis realizado, se encontró que los elementos tangibles tienen un mayor nivel de satisfacción y la fiabilidad fue percibida como la más desfavorable, en conclusión, se manifiesta que la sociedad desconfía en relación con el servicio que se promete cumplir.

La publicación de Torres y Luna (2017), el objetivo del estudio fue someter a evaluación los servicios ofrecidos por dos (2) entidades bancarias, a fin de determinar si son de calidad de acuerdo con la percepción de los clientes. Se utilizó una versión modificada de SERVPERF para aplicar el método de investigación, donde se valoró 5 criterios de percepción de los clientes: fiabilidad o confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad, que colectivamente miden la calidad que brinda en un servicio. Del análisis realizado, se encontró que los usuarios o clientes valoran altamente los productos o servicios que reciben de ambas entidades bancarias; sin embargo, fueron las variables socioeconómicas de los usuarios lo que explica una expectativa baja de los servicios que se prestan. Asimismo, en las variables que se analizaron (escolaridad, ocupación y rangos de edad), encontrándose diferencias representativas en la forma de valorar la calidad.

La tesis de maestría de Santa Cruz (2018), el objeto del estudio era determinar cómo se percibe por parte de los usuarios la calidad de la atención por género y edad del servicio de emergencia de dicho nosocomio. El enfoque fue cuantitativo no experimental y de diseño correlacional. La encuesta fue la técnica de investigación aplicada a las personas que recurren al servicio. El Test SERVQUAL fue utilizado para la recolección de datos. El Alfa de Cronbach es utilizada como escala de medida. Del análisis realizado. Encontrándose que los recurrentes

perciben el servicio de emergencia fue de nivel medio (72.9%) en relación con la calidad. Asimismo, se determinó que el nivel de percepción no está relacionada directamente con la edad ni el género. Finalmente, se concluyó que la edad y el género tienen una escasa correlación con el nivel de percepción de la calidad.

La tesis de Silva (2020), el objeto del estudio era determinar la percepción de la calidad en la atención de las personas recurrentes externas del servicio de emergencia del citado nosocomio. El enfoque de la investigación fue observacional, prospectiva y transversal. Una cantidad de 356 de usuarios fue la muestra. La encuesta fue la técnica y el cuestionario el instrumento (SERVQHOS). El estudio obtuvo las siguientes deducciones: El 53.4% de personas recurrentes, según su percepción manifiestan descontento de la calidad de atención y el 46.6% manifiestan satisfacción. Asimismo, el 61,2% y 60,4% de los encuestados manifiestan descontento con lo tangible y la fiabilidad, respectivamente. Por otra parte, el 64.9%, 52.0% y 69.1% manifiestan descontento con la capacidad de respuesta, seguridad y empatía, respectivamente. En consecuencia, se concluye que la atención que se brinda en el nosocomio no promueve satisfacción en las personas recurrentes.

La tesis de maestría de Vidalón (2019), el objeto de la investigación constaba de determinar el nivel de satisfacción del servicio odontológico a través de la calidad percibida. El tipo descriptivo, prospectivo y transversal fue la metodología utilizada. La muestra fue de doscientos veintiséis (226) personas en calidad de pacientes y SERVQHOS fue el instrumento que se utilizó. Del análisis realizado, se encontró que los pacientes tuvieron una satisfacción en la atención médica odontológica del 66.7%, un 22.2% fue una satisfacción indecisa y un 11.1% fue insatisfecha. El estudio concluyó que, es favorable el nivel de satisfacción sobre la calidad de la atención brindada en los servicios médicos odontológicos e igualmente en la Microred de sus centros de atención obtuvieron niveles similares de satisfacción.

La tesis de maestría de Delgado (2018), el objetivo fue describir la calidad de servicio. El modelo empleado fue SERVQUAL, que tiene como base las expectativas y percepción a razón de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. La investigación fue descriptiva y diseño no experimental. La población estuvo conformada por clientes de una entidad bancaria, la muestra fue a través del muestreo probabilístico de 346

clientes. Se aplicó un cuestionario basado en el tipo Likert. La herramienta utilizada fue el programa SPSS Versión 22. Se concluyó en relación con los elementos tangibles, seguridad y empatía que no existe una buena percepción, siendo necesaria la mejora de los indicadores, para así generar una mayor confirmada de los clientes.

La tesis de maestría de Condori (2019), el objeto del estudio fue determinar si el enfermo percibe una atención de calidad. La investigación es de naturaleza no experimental, diseño descriptivo y enfoque cuantitativo. La totalidad de enfermos con tuberculosis fue la población, 168 de ellos fue la muestra. El resultado del estudio fue que el 82.7% de enfermos señalaron que la atención es buena. Por lo que, se concluyó que los enfermos del nosocomio tienen una percepción buena, tanto por la forma de tratarlos, la suficiencia en la resolución de conflictos, y no menos importante la empatía de todo el personal involucrado.

Para realizar una medición de la percepción de calidad del servicio, la investigación definió claramente conceptos como: percepción, calidad, servicio, satisfacción, y percepción de calidad del servicio, así como, la relación existente entre las citadas definiciones.

Percepción

La percepción se define como un proceso biológico y cultural, porque entre la relación de elementos que conforman el ambiente, se produce efectos que hace posible estimular sensaciones, clasificarlas, seleccionarlas y organizarlas culturalmente. Donde la experiencia es la que interpreta los datos que estimulan la percepción (Pérez y Martínez, 2018).

La percepción se define como la creación de juicios de los individuos, que se crea a través del proceso de interacción de la persona y el ambiente en el que se rodea. Es en este proceso donde la percepción incide sobre las personas o individuos, porque conjugan distintos factores o condiciones de las personas y el entorno. La relación entre las instituciones e individuos es donde la percepción se edifica y evoluciona. En ese sentido, las personas se comportan de acuerdo con el contexto actual de las organizaciones, asimismo, las instituciones pueden cambiar por las características únicas de las personas y su conducta (Mancilla et al., 2020).

Percepciones del usuario

La percepción del usuario se refiere al nivel de servicio que es valorado o calificado de forma subjetiva por la experiencia recogida del servicio brindado. El usuario según su definición personal de calidad y hace la medición de acuerdo con el grado de satisfacción de lo recibido (Druker, 1990).

Características de la percepción

Las características que intervienen en la percepción de las personas son: a) Las perspectivas, está relacionado a la manera de cómo considera algo o mejor dicho el punto de vista del cliente, b) Las situaciones de primacía y deseos, está relacionado a lo que lo motiva al usuario, de acuerdo a la percepción de lo placentero, c) La característica individual de cada usuario que lo utiliza para afrontar el entorno que lo rodea, si bien a algunas personas aceptan un conjunto mayor de característica, les resulta difícil recordar individualmente esas características para un toma de decisiones, d) Respecto a la formación en el ámbito académico, está relacionado a la educación que recibe una persona, logrando esto permitir, sentir y vislumbrar el contexto o la circunstancia, y e) La cultura en que se desarrolló, está relacionada a la forma como fue educada una persona (Hoffman y Bateson, 2012).

Calidad

Desde el inicio de la civilización los seres humanos han anhelado como un deseo social alcanzar la calidad. Si bien no existe una definición clara a consecuencia de su amplitud, esto porque interviene en aproximadamente todos los ámbitos cotidianos de los usuarios o ciudadanos y subjetivo porque los mismos servicios pueden percibirse de manera distinta en cuanto a los gustos, expectativas y necesidades. Asimismo, la calidad puede ser una cualidad o un cúmulo de cualidades propias de un bien o servicio y que puede ser apreciada como de peor, mediana o buena a diferencia de otra. Si bien existen diversas definiciones de calidad todas concuerdan que lo que se busca es cubrir las expectativas de los clientes o usuarios y para ello se tiene que alcanzar un nivel de calidad excelente (Barranco, 2002).

La calidad es definida como un cúmulo de cualidades indispensables para todas las acciones o actividades, por lo general involucra la mayoría de los campos donde se desarrollan los individuos y las sociedades. En ese sentido, la falta de

calidad en los servicios que ofrece una institución pública se refleja de diferentes formas: limitación en acceder a servicios, ineficientes e inefectivos servicios, costos elevados, usuarios y servidores insatisfechos, credibilidad debilitada (Numpaque et al., 2019).

Por otra parte, existe una definición sobre la calidad de vida que se relaciona a los aspectos que envuelve el trabajo y que podría influir significativamente en la motivación, satisfacción y el rendimiento del desarrollo laboral. Así también, la calidad de vida en el trabajo puede relacionar aspectos de la experiencia del servidor con los objetivos de las instituciones, esto se dividen en los campos: a) aspectos que se relacionan con el ambiente laboral, y b) aspectos que se relacionan a la experiencia de los servidores en campo psicológico (Pérez, 2020).

La calidad en cuanto a bienes y servicios ha ido edificándose a consecuencia de los entes individuales o colectivos de la sociedad, las economías y las políticas a través del espacio y tiempo, siendo la constante llegar a satisfacer las expectativas de calidad percibidas por el usuario. Una respuesta negativa de los usuarios es resultado de una prestación de un servicio de baja calidad. Por lo que, es de importancia hacer seguimientos a la calidad del servicio público, a través de las denuncias a los atropellos u arbitrariedades una herramienta para ello, lo que también permitirá corregir las políticas concernientes a las prestaciones que brinda el estado públicas (Ortiz et al., 2019).

En ese sentido, el término calidad en su definición puede tener una variedad de significados. La más importante y la que encaja en el presente estudio es como se define la percepción que el usuario desea de un servicio o producto. Es por ello por lo que para medir la calidad del servicio a través de las dimensiones ocurre después de la experiencia en la prestación de un servicio. Los resultados de estos estudios que miden la percepción de contribuye a que las instituciones observen y comparen la opinión de los usuarios sobre el desempeño del servicio (Solanelas y Fanega, 2019).

La mejora en la calidad

Se suele definir la calidad del servicio como una variedad de factores que convergen para logra determinar dicho resultado. Por lo que, para concebir la calidad del servicio se deben evaluar las distintas características que ofrece un

servicio, por lo tanto, siempre existirá una relación en las dimensiones y los instrumentos que se utilicen para la medición de la calidad del servicio (Contreras, 2021).

Mejorar la calidad se define como el esfuerzo en excluir las disconformidades existentes en la atención de los servicios que las instituciones ofrecen a los usuarios y la que podría ser brindada (De Fer et al., 2017).

Asimismo, uno de los factores para llegar a una mejora en la calidad del servicio, es la inclusión de la evaluación externa de los usuarios, lo que significa que se logren cumplir objetivos establecidos, tanto en efectividad, eficiencia e importancia (Cantón y Barrio, 2015)

Servicio, servicio al cliente y sus características

Según su significado es la acción y el resultado de servir y la obtención de un beneficio a consecuencia de lo recibido. Son las actividades o atenciones ofrecidas de una parte a otra. El servicio es intangible y no genera ninguna propiedad. El servicio es percibido de forma subjetiva por cada persona, estos se basan en los sentimientos de las personas. En actualidad el servicio se da como un atributo que se añade a un bien mejorado, que es brindado y mantenido para el requerimiento del usuario o cliente (Barranco, 2002).

El servicio prestado al usuario es un conjunto de procesos o sucesos que adicionan atributos a los clientes que lo usan o reciben. En ese sentido, cuando la institución en torno al servicio realiza acciones para su mejor prestación, es cuando este alcanza un significado para el usuario. La deficiencia de un servicio puede deberse al haberse realizado una acción incorrecta o varias en el proceso, de esto la trascendencia de desarrollar con excelencia cada una de las actividades del proceso (Gutiérrez et al., 2020).

Por lo tanto, es preciso entender las definiciones de servicio y servicio de calidad como fundamento para discernir qué modelo de medición sería el más adecuado para comprender su objeto y características. La Real Academia Española en su diccionario lo define: “servicio (del latín *servitium*) acción y efecto de servir, como servicio doméstico e incluso como conjunto de criados o sirvientes” Academia Española (1972). Definiciones más aplicadas al estudio, el servicio se define como:

“Es el trabajo realizado para otras personas” (Colunga, 1995).

“Es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas” (Fisher y Navarro, 1994).

Por otra parte, servicio al cliente viene hacer la gestión de relación de la exceptiva que tiene el usuario con la empresa u organismo se brinda el servicio. Para esto tiene que existir una interacción y retroalimentación entre personas, en las distintas etapas que tiene el servicio en su proceso de ejecución. Es el objetivo primordial de toda empresa privada o pública siempre mejorar la experiencia que tiene el usuario o el cliente con el servicio adquirido (Duque, 2005).

Características del servicio

Las características primordiales y que las diferencias en relación con los productos físicos son: a) intangibilidad, no se tocan, visualizan ni prueban; b) caducidad, no se almacenan para venderse ni volver usarse; c) variabilidad, depende de quién presta el servicio, donde, cuando y de qué manera se presta para determinar la calidad; d) inseparabilidad, no se separan de los que la proveen. Los clientes o usuarios retornan a solicitar el mismo u otro servicio a la entidad ofertante está ligada a las cuatro (4) características citadas, no obstante, no puede determinar cuál es la característica que influye sobre las otras para entender los que los consumidores prefieren (Gutiérrez et al., 2020).

Percepción Capacidad de sobre calidad en el servicio

Debido a la subjetividad de la definición de calidad por su variación en cada usuario, es de vital importancia tener claro que la percepción es la capacidad de los sentidos de ordenar datos, proceso que conlleva a saber las necesidades requeridas y a través de qué cualidades o gustos se puede brindar un servicio de excelencia. El usuario o cliente considera de acuerdo con su percepción si el servicio es de calidad si logra colmar sus expectativas, esta valoración de calidad puede ser buena, mala o regular (Estrada, 2018).

Una percepción equivocada por parte de los usuarios puede deberse a conductas que las instituciones en forma heterogénea o distinta tiene para cada

situación. De ahí que sea de vital importancia conocer de los usuarios cuáles son sus expectativas, lo que permitirá que las instituciones utilicen eficientemente los recursos económicos, materiales y humanos. Asimismo, la utilización de nuevas tecnologías puede ser utilizada, siempre que se adapten a los usuarios y favorezcan a la percepción del servicio de calidad (Alcas et al., 2019).

Por lo expuesto anteriormente, se puede decir que calidad es la diferencia que se forma el usuario entre la expectativa y la percepción, el resultado viene hacer el juicio de la calidad del producto, cuando la percepción es superior a la expectativa se puede se puede definir la calidad del servicio o producto, lo contrario el juicio de calidad es distinto (Luna, 2017).

Calidad del servicio administrativo

Cuando los usuarios o clientes reciben un servicio y perciben que se les da más de lo que esperaban, se define como el servicio de calidad, debido a que lo adicional que brinda le suma valor al servicio. Por lo que, adicionan valor a un servicio se utiliza para llegar a la calidad, lo cual debe ser una constante para se vuelva parte de la cultura de la persona o de todas las áreas que conforman una institución, con el único fin de satisfacer al usuario o cliente en sus necesidades (Pumacayo et al., 2020).

Por otra parte, si bien el servicio de calidad es de suma importancia en las organizaciones para alcanzar el éxito hacia los usuarios, también es beneficioso para sí misma, porque hace que disminuyan costos, aumente la producción y se eleve la motivación de los servidores. En ese sentido, la calidad en brindar un servicio de calidad reúne propiedades de forma integral, tales como, rapidez en la atención, oportunidad y cortesía que está en constante evaluación por parte de los usuarios, en cuanto al grado de satisfacción que perciban del servicio prestado. (Pumacayo et al., 2020).

Las instituciones públicas constantemente son criticadas en la prestación de los servicios, por lo que a través de estas críticas es que deben formularse los procedimientos, métodos y principalmente los procesos que viabilizan el funcionamiento de las instituciones públicas. Otro aspecto importante que, según la teoría revisada de la calidad en el sector público, se mide a través del nivel y/o grado de resolución que tienen los servidores o funcionarios antes los

requerimientos de los usuarios. Por lo que, el estado antes de contratar servidores públicos debe prever el nivel de profesionalidad, para que se logre el objetivo principal de la función pública, que es alcanzar lo esperado como máximo fin, lograr satisfacer al ciudadano (Pumacayo et al., 2020).

Por lo que, en el sector público es el nivel de respuesta a las solicitudes que dan los servidores lo que define la calidad del servicio. El estado debe preocuparse constantemente por mejorar sus procesos y las normas que se expidan debe orientarse al objetivo de modernizándose cada vez más. Asimismo, si bien el recurso humano es un factor importante, debe estar acompañado de medios que permita el cumplimiento de los plazos señalados en la normativa. (Pumacayo et al., 2020).

Los servicios en trámites administrativos se pueden mejorar solo con tener una mejor organización de las instituciones y dirigiendo los cambios a la actitud de los servidores, acción que no implica un costo elevado para el estado. Asimismo, si bien la información que proporcionan las instituciones públicas son las correctas para la eficacia del trámite, la forma de cómo la información llega al usuario no la es (Rico, 2019).

Licencias de funcionamiento

En la actualidad en el Perú se ha dictado normas relativas a mejorar y estandarizar el trámite para solicitar una licencia de funcionamiento en los municipios en provincias y distritos, eliminando requisitos, reduciendo costos, plazos, no existe una regulación sobre la calidad en el servicio que beneficie al usuario. Este cambio debe nacer de la propia institución mejorando sus procesos y orientarlos al ciudadano (Secretaría de Gestión Pública de la PCM, 2019).

Distrito Municipal de San Martín de Porres

El Distrito de San Martín de Porres se ubica al norte de la ciudad de Lima. De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) año 2016, la población estimada ascendía a 714,952 habitantes. Entre las subgerencias que tiene la municipalidad se encuentran las siguientes:

- Subgerencia de logística y gestión patrimonial: Unidad de apoyo que se encarga de la planificación, organización, dictar normas, ejecución y

proporcionar oportunamente recursos tangibles y servicios que requieren para la gestión de las unidades orgánicas.

- Subgerencia de recursos humanos: Unidad de apoyo que se encarga de la organización, condición, ejecución y evaluación de las actividades de administrar el personal, relaciones en las laborales, bienestar social, y desarrollo de capacidad de los recursos humanos.
- Subgerencia de promoción empresarial y comercialización: Unidad de apoyo que se encarga del desarrollo, proponer las mejores políticas y estrategias que incrementen, formalicen y dinamicen el emprendimiento de las empresas, incluyendo las pequeñas, medianas y grandes empresas, fomentando el clima de negocios promoviendo la competencia, y fortaleciendo los procesos para formalizar las unidades económicas de la municipalidad.

El modelo SERVPERF

El nombre Servperf se orienta únicamente en valorar el desempeño (SERVice PERFormance) y poder medir y evaluar la calidad de los servicios. Este método utiliza los mismos ítems y dimensiones del método Servqual, pero se diferencia porque elimina el área que hace referencia a la medición de las expectativas de los usuarios o clientes. Durante mucho tiempo existe mucha discusión e investigación de los expertos que la medición de la calidad del servicio es un asunto de suma importancia; en esas líneas, muchos autores concordaron en los trabajos realizados por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) que el modelo Servqual (SERVice QUALity) era el de mejor aplicación para medir la calidad del servicio; sin embargo, Cronin y Taylor (1994) plantearon y utilizaron el modelo Servperf en varias organizaciones prestadoras de servicios y llegaron a concluir que el modelo Servqual, no es el idóneo para medir y evaluar la calidad del servicio (Ibarra y Casas, 2014).

El modelo Servperf usa únicamente la percepción como una herramienta de aproximación para lograr descifrar la satisfacción del cliente. La satisfacción se define como el resultado comparativo del nivel de ánimo de un cliente, usuario o ciudadano del rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (Kotler, 2006, p.40).

En ese sentido, la presente investigación, utilizó el modelo SERVPERF para medir la calidad de servicio, que contempla veintidós (22) afirmaciones de perspectivas tomadas del modelo SERVQUAL, a diferencia de este último modelo se toman la mitad de las mediciones, por lo que resulta manejable y con un menor costo su utilización (Blas y Cabrera, 2019).

Asimismo, en el modelo SERVPERF en comparación con el modelo SERVQUAL solo se pregunta en una oportunidad el cuestionario por cada particularidad del servicio, lo que resulta ventajoso porque para su aplicación no se requirió mucho tiempo y resultó más fácil realizar el análisis e interpretación de la variable de percepción del usuario sobre la calidad del servicio. Este modelo permite a las instituciones u organizaciones tener un resultado más claro con respecto a las dimensiones y así podrá lograr un buen servicio para sus clientes. La teoría establece que la variable percepción de la calidad del servicio tiene las 5 dimensiones siguientes:

Tangibilidad: Conformado por la totalidad de componentes físicos que en la prestación del servicio se requiere, entre estos están, el área donde se atienden (centros de atención, mesa de partes e instalaciones), los equipos que los servidores usan y los aparatos de comunicación que se utilizan. Una característica de los elementos tangibles es que los usuarios los puede percibir y de ahí poder hacerse una percepción de la calidad de los servicios. Entre otros elementos físicos se encuentran la iluminación; así como, la limpieza o pulcritud. La apariencia física de los servidores también se considera como un elemento físico. Por último, la plataforma de las comunicaciones interna o externa, también se considera como un elemento físico (Pumacayo et al., 2020).

Confiabilidad o fiabilidad: Según Pumacayo et al. (2020), está referida al cumplimiento en forma eficaz y en el tiempo establecido el servicio público que se prometió. Cuando la institución otorga el servicio ofrecido con todas sus características y atributos (costo, plazo y requisitos) crea en los usuarios confiabilidad o fiabilidad, así como, la resolución de quejas, reclamos y problemas que se suscitan en la prestación del servicio. Otro aspecto importante es el interés que muestran los servidores en la prestación del servicio, porque cuando la

respuesta del servidor es buena, la percepción que se crea en los usuarios también será buena. Por otra parte, para Matsumoto (2014), quiere decir que la organización cumple con lo prometido, en cuanto a plazo de entrega, provisión de los servicios, la corrección de los problemas e implantación de precios.

Capacidad de respuesta o responsabilidad: Según Pumacayo et al. (2020), es la acción que se da a los usuarios a través del apoyo oportuno a la resolución del trámite o salida de un problema presentado. La dimensión acentúa la importancia en el nivel de atención y la celeridad. Es por eso, que en los usuarios la capacidad oportuna para aclarar las incertidumbres de los usuarios del servicio, sin tener que esperar tiempos largos para la solución o respuesta, está referida a la calidad de respuesta de la institución pública. En conclusión, la dimensión se relaciona a la resolución de forma cordial, rápida y eficiente que tiene que dar la entidad a los requerimientos de los ciudadanos al solicitar un servicio. Asimismo, para Sánchez y Sánchez (2016), es la actitud que de la entidad pública o privada que presta el servicio para brindar ayuda a sus usuarios y que se realice de manera oportuna.

Seguridad: Relacionada a la inspiración de confianza y buena voluntad a través de la habilidad, cortesía y conocimiento que tiene que reflejar la institución. Esta dimensión está referida al conocimiento de los servidores en las respuestas que plantean los usuarios del servicio, demostrando competencia en la labor y amabilidad en la interrelación, esto genera en el usuario una lealtad personal a la institución. Muchas veces los elementos tangibles como la imagen externa sirven para hacer una valoración de la institución en una primera oportunidad (Pumacayo et al., 2020).

Empatía: De acuerdo con Pumacayo et al. (2020), se tiene que tener presente que cada individuo o usuario es distinto en su personalidad, por lo que, la institución debe brindar una atención personalizada. El usuario debe sentirse comprendido y atendido en la atención que brinda la entidad. Es aquí donde, es importante la intervención de los servidores, teniendo en cuenta las prioridades, necesidades e intereses de las personas usuarias. En ese sentido, esta dimensión

se relaciona a la suficiencia que tienen las instituciones a través de los servidores con las personas usuarias, relación que puede ser amical, respecto y ponderando la calidad de la valoración como ser humanos de todos los individuos. Asimismo, según Luna (2017), se refiere al cuidado que proporciona a sus clientes a través de una atención individualizada la organización u empresa.

Por otra parte, se ha considerado en la investigación como categorías de la variable percepción de la calidad del servicio prevista en las preguntas de la encuesta en términos de bueno, regular o mala calidad del servicio, porque se adaptan bien a la escala que se quiere medir para evaluar la satisfacción del servicio (Velandia et al, 2007).

III. MÉTODOLÓGÍA

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, debido a que se recogieron datos utilizando un instrumento para que fueran procesadas estadísticamente. Según Hernández et al. (2014) una investigación es cuantitativa cuando se prueba la hipótesis a través de la administración de recolección de datos, teniendo como plataforma el análisis estadístico y la comprobación numérica, todo ello con la finalidad de demostrar teorías y edificar modelos de comportamiento. En cuanto al nivel de investigación, se utilizó el nivel descriptivo, cuyo propósito fue medir la variable. En referencia a esto Hernández et al. (2014) sostienen que el estudio descriptivo explica las características, propiedades, así como, los perfiles o aspectos de habitantes, grupos, comunidades, procesos, cosas o cualquier otra manifestación que puede ser analizada. Respecto al corte, indicamos que fue de corte transeccional o transversal, es decir, los datos fueron recogidos en una sola ocasión. Hernández et al. (2014) nos indica que en la investigación de corte transeccional o transversal solo se recogen datos en una oportunidad y único tiempo. El cual tiene como propósito la descripción de la variable; así como, de analizar la incidencia en un momento cualquiera.

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Este estudio se encuentra comprendido como una investigación básica, porque se buscó reafirmar las teorías existentes y ampliarlas en sus conceptos. Hernández et al. (2014) nos menciona que la investigación básica estudia un fenómeno a través de la aplicación de un conjunto de procesos reales y sistemáticos. Asimismo, Ander (2011) señala que la investigación pura o básica tiene como propósito el incremento del conocimiento de las teorías y el avance de la ciencia, no tiene como fin su aplicación o práctica.

Diseño de investigación: Se utilizó un diseño no experimental, debido a que no hubo manipulación ni alteración de las variables. Hernández et al. (2014) hace referencia que la investigación no experimental es cuando no se manipula de manera intencional ni asignación casual. Los individuos de estudio ya estaban dentro de un grupo o nivel definido de la variable.

3.2. Variables y operacionalización: En la investigación se consideró el uso de la variable Percepción de la calidad del servicio:

- **Definición conceptual:** Percepción de la calidad del servicio es la forma de percibir que tienen los usuarios de uno u otro servicio, en el cual intervienen un sinnúmero de variables (necesidades, requerimientos y deseos), existiendo irremediamente una dependencia entre lo que se espera y lo que se recibe. De hecho, es normal que, en sociedades avanzadas, los usuarios tengan expectativas cada vez mayores de los servicios que las instituciones u organismos públicos ofrecen (Solanelas y Fanega, 2019).
- **Definición operacional:** Percepción del servicio de calidad es un factor importante en la inclinación de nuestras necesidades, requerimientos y deseos, tiene relación para determinar la calidad de un servicio que se basa en la intangibilidad de la persona o la parte emocional expresada a través de sentimientos. Las dimensiones consideradas para la Percepción del servicio de calidad fueron tangibilidad, fiabilidad o confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Estrada, 2018).
- **Indicadores:** Las dimensiones señaladas anteriores fueron medidas a través de indicadores que permitieron medir las características de la variable percepción de la calidad del servicio. En el siguiente cuadro se muestran los citados indicadores:

Tabla 1
Dimensiones e indicadores.

Dimensión	Indicadores
Tangibilidad	1. Instalaciones 2. Calidad de equipos 3. Apariencia de los servidores 4. Limpieza y orden
Confiabilidad o fiabilidad	5. Precisión 6. Garantía 7. Prevención 8. Calidad del servicio resuelto 9. Eliminación de errores en el proceso del servicio 10. Interés por resolver problemas del usuario

Capacidad de respuesta	11. Tiempo de respuesta 12. Tiempo de entrega 13. Puntualidad 14. Oportunidad
Seguridad	15. Credibilidad 16. Profesionalismo 17. Cortesía 18. Trato justo
Empatía	19. Personalización del servicio 20. Asertividad con el cliente 21. Capacidad de comunicación 22. Flexibilidad

Fuente: Estrada (2018).

- **Escala de medición:** La variable se midió usando una escala politómica de Likert, en la cual 5 = totalmente de acuerdo, 4 = de acuerdo, 3 = en parte, 2 = en desacuerdo y 1 = totalmente en desacuerdo.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Se consideró a la meta programada de entrega de licencias de funcionamiento proyectada por el Municipio del Distrito de San Martín de Porres en el año 2020, los cuales fueron 2,633 usuarios. Según Hernández et al. (2014), la población se definió como la acumulación de casos que comparten un sinfín de características.

- **Criterios de inclusión:** Se incluyen a los usuarios que asisten personalmente a tramitar licencias de funcionamiento, al poder aplicar el instrumento sobre aquellas personas.
- **Criterios de exclusión:** No se consideró la diferencia entre la meta programada y ejecutada, debido a que la meta programada se establece en base a las condiciones de capacidad que tiene la institución para atender con calidad el servicio de licencias de funcionamiento. Además, no se incluye a las personas que tramitan virtualmente el servicio, al no tener acceso a dicha base de datos.

Muestra: Según Hernández et al. (2014) define a la muestra como una parte de la población con características definidas. La muestra fue calculada utilizando los siguientes parámetros:

Nivel de confianza = 95%

Error muestral = 8%

Proporción muestral = 0,5 (Criterio conservador)

Población N = 2,633 empleados

Figura 1

Cálculo de la muestra.

$$n = \frac{Z^2 p (1 - p) N}{e^2(N - 1) + Z^2 p (1 - p)}$$
$$\frac{(1,96)^2 (0,5) (1 - 0,5) (2,633)}{(0,08)^2 (2,633 - 1) + (1,96)^2 (0,5) (1 - 0,5)}$$
$$n = 142,02$$
$$n = 142 \text{ Usuarios}$$

Elaboración propia.

Muestreo: Según Ander (2011) el muestreo es un cumulo de procedimientos científicos que permite recopilar y examinar a una muestra de un universo o población. En la tesis se empleó el muestreo no probabilístico intencionado, por ser más conveniente, toda vez que no se cuenta con la data individualizada.

- 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:** En esta sección del informe, señalamos que la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento que se utilizó fue un cuestionario SERVPERF creado por Cronin y Taylor (1992), compuesta por análogas dimensiones del Servqual, teniendo como diferencia que extrae la sección que hace referencia a las expectativas y usa únicamente la percepción de calidad del servicio. En la presente investigación se adaptó la matriz de operacionalización de la tesis de Estrada (2018). El instrumento mide la variable Percepción de la calidad del servicio, se afirma que este instrumento tuvo 22 ítems, y para su validación se pidió la opinión de tres expertos, una doctora, un doctor y un magister, los cuales verificaron la pertinencia, relevancia y claridad de cada uno de los ítems, obteniéndose un dictamen de aplicable. Asimismo, las categorías de la variable fueron tres (3): malo, regular y bueno. En lo que

refiere a la confiabilidad, esta se hizo aplicándose una prueba piloto a 10 usuarios del distrito. Luego, de la verificación de la confiabilidad se obtuvo un valor Alfa de Cronbach = 0,922, lo cual indicó que el instrumento era confiable.

Tabla 2

Nivel de confiabilidad.

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N° de items</u>
0,922	22

- 3.5. Recolección:** Para este efecto se elaboró un cuestionario físico, el mismo que se hizo llegar a los usuarios que conformaron la muestra de estudio. No se necesitó una carta de consentimiento para recoger los datos necesarios para el estudio, debido a que fue realizada a los usuarios.
- 3.6. Método de análisis de datos:** En lo que respecta al análisis estadístico de la investigación, se menciona que para el análisis descriptivo se usaron tablas y figuras que permitieron detallar las características de la muestra de estudio. Estos procedimientos se realizaron con el uso de software estadístico SPSS V21.
- 3.7. Aspectos éticos:** Para desarrollar esta investigación, tener en cuenta que ha sido formulada y planteada por el investigador, donde se ha respetado la opinión de los usuarios encuestados que solo estuvieron involucrados y respondieron de manera anónima, pero de una forma responsable. Por ello, los resultados y el desarrollo de esta investigación fueron realizados de manera honesta y transparente. Asimismo, se han respetado los aportes de los autores, citándolos y referenciándolos adecuadamente, por último; los datos recogidos a través de los instrumentos no han tenido alteración, ni manipulación y corresponden a datos reales.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

En la tabla 3 y figura 2, se observa que la cantidad de mujeres usuarios en el estudio fueron 62, las cuales representaron el 43,7%, mientras que el número de hombres participantes fue de 80, los mismos que representaban el 56,3% del total de usuarios. Se puede notar una gran diferencia entre el número de hombres y mujeres que colaboraron con la investigación.

Tabla 3

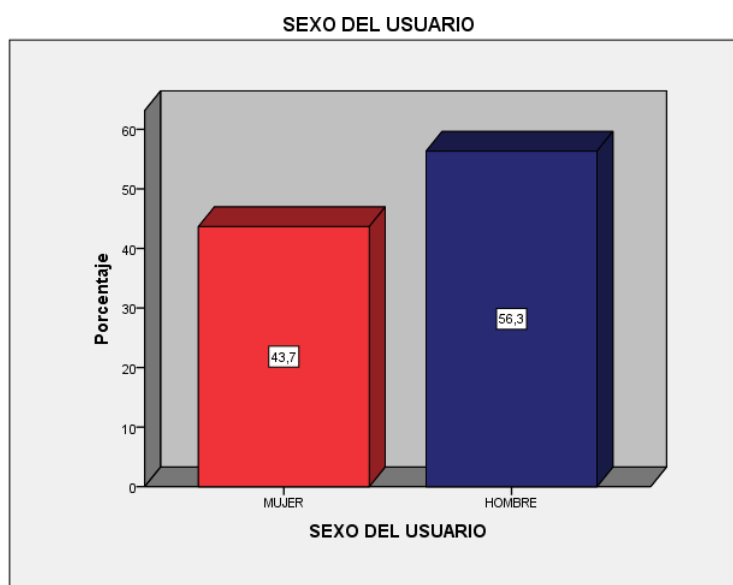
Sexo de los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MUJER	62	43,7	43,7	43,7
HOMBRE	80	56,3	56,3	100,0
Total	142	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

Figura 2

Sexo de los usuarios.



Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

En la tabla 4 y figura 3, se observó que 1 de los usuarios tiene un nivel de instrucción primaria y representa el 0,7%, mientras que 33 tienen secundaria y representan el 23.2%, mientras que los usuarios con nivel superior son 108, los

mismos que representan el 76.1% del total de usuarios. Se puede evidenciar un número mayor de usuarios con nivel de instrucción superior.

Tabla 4

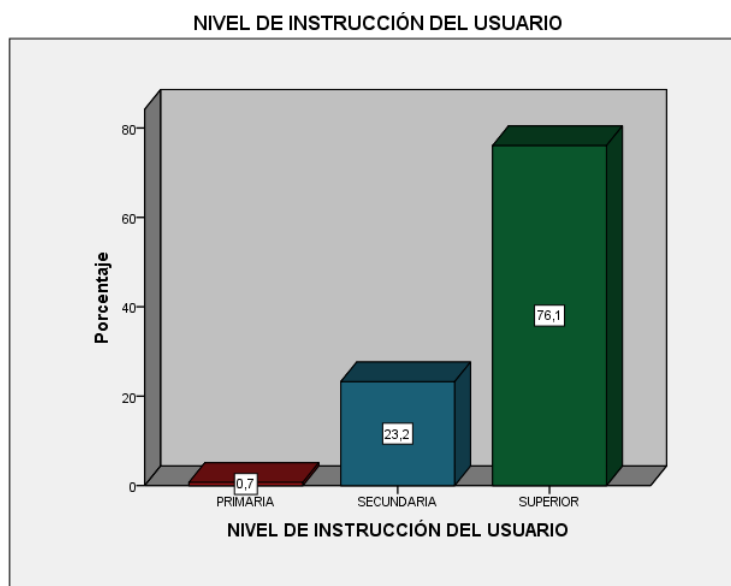
Nivel de instrucción de los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
PRIMARIA	1	0,7	0,7	0,7
SECUNDARIA	33	23,2	23,2	23,9
SUPERIOR	<u>108</u>	<u>76,1</u>	<u>76,1</u>	100,0
Total	142	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

Figura 3

Nivel de instrucción de los usuarios.



Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

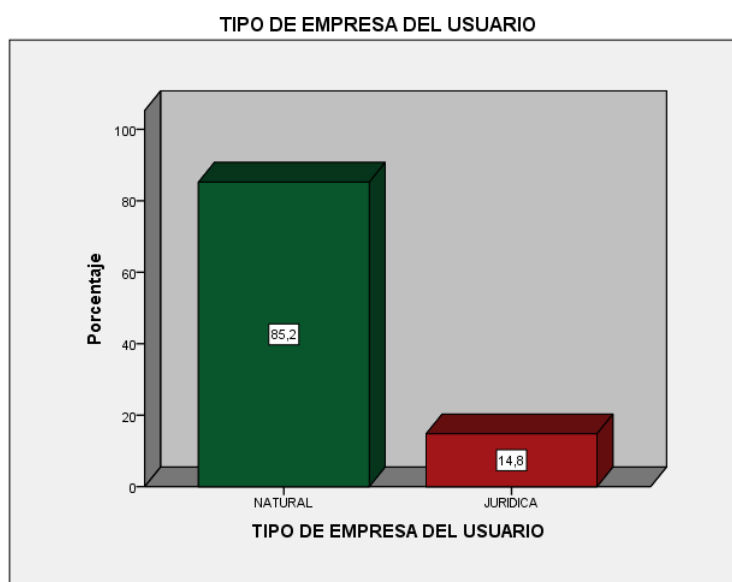
En la tabla 5 y figura 4, se observa que los usuarios que solicitan licencias como persona natural son 121, que representa el 85,2%, mientras que 21 tienen licencias como persona jurídica que representan el 14,8% del total. Se puede evidenciar un número mayor de usuarios como persona natural.

Tabla 5
Tipo de empresa de los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NATURAL	121	85,2	85,2	85,2
JURIDICA	21	14,8	14,8	100,0
Total	142	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

Figura 4
Tipo de empresa de los usuarios.



Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

En la tabla 6 y figura 5, se puede apreciar que los usuarios que perciben una mala calidad del servicio son 34 y representan el 23,9%, mientras que 76 usuarios, es decir; el 53,5% perciben una regular calidad del servicio, finalmente solo 32 usuarios perciben como buena calidad del servicio, lo que representa el 22,5%. Se puede notar una diferencia sustantiva entre el número de usuarios que perciben una regular calidad del servicio con los que perciben una calidad del servicio malo y bueno.

Tabla 6

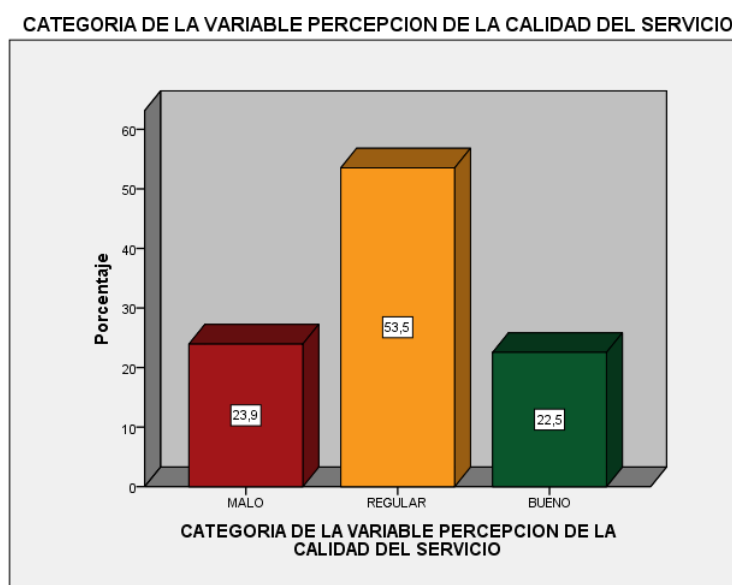
Percepción por sexo de la calidad del servicio.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	34	23,9	23,9	23,9
REGULAR	76	53,5	53,5	77,5
BUENO	32	22,5	22,5	100,0
Total	142	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

Figura 5

Percepción por sexo de la calidad del servicio.



Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

En la tabla 7 y figura 6, se puede apreciar en cuanto a la dimensión de tangibilidad sobre percepción de la calidad del servicio, que perciben una mala calidad del servicio 36 usuarios y representan el 25,4%, mientras que 95 usuarios, es decir, el 66,9% perciben una regular calidad del servicio, finalmente solo 11 usuarios perciben una buena calidad del servicio, lo que representa el 7,7%. Se puede notar una diferencia sustantiva entre el número de usuarios que perciben una regular calidad del servicio con los que perciben una calidad del servicio malo y bueno.

Tabla 7

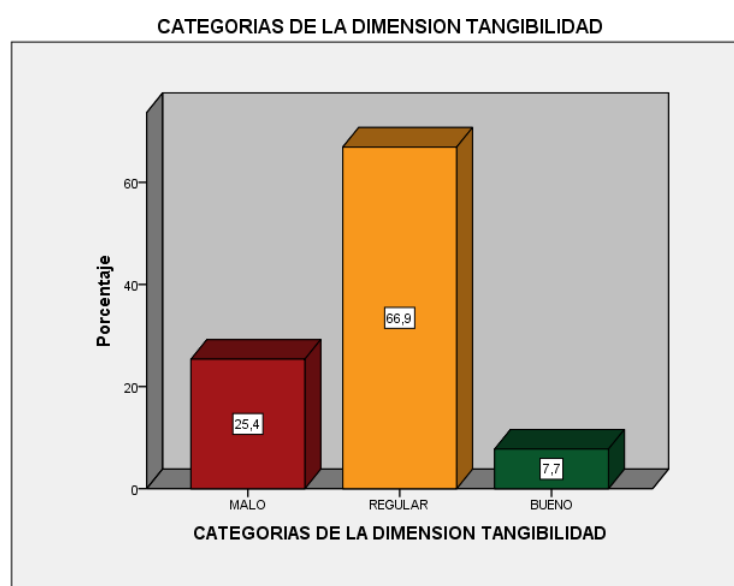
Percepción por sexo de la calidad de tangibilidad del servicio.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	36	25,4	25,4	25,4
REGULAR	95	66,9	66,9	92,3
BUENO	11	7,7	7,7	100,0
Total	142	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

Figura 6

Percepción por sexo de la calidad de tangibilidad del servicio.



Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

En la tabla 8 y figura 7, se observó en cuanto a la dimensión de fiabilidad sobre percepción de la calidad del servicio, que 73 usuarios perciben una mala calidad del servicio y representan el 51,4%, mientras que 66 usuarios, es decir, el 46,5% perciben una regular calidad del servicio, finalmente solo 3 usuarios perciben una buena calidad del servicio, lo que representa el 2,1%. Se puede notar una diferencia sustantiva entre el número de usuarios que perciben una regular calidad del servicio con los que perciben una calidad del servicio malo y bueno.

Tabla 8

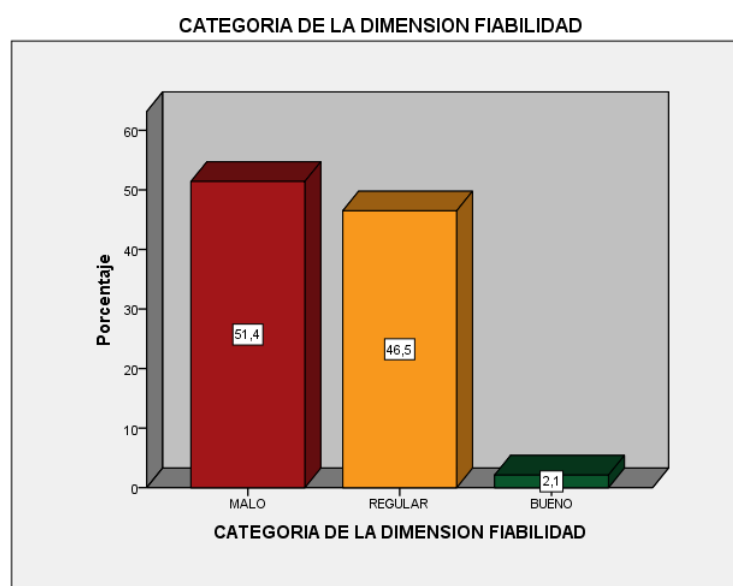
Percepción por sexo de la calidad de fiabilidad del servicio.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	73	51,4	51,4	51,4
REGULAR	66	46,5	46,5	97,9
BUENO	3	2,1	2,1	100,0
Total	142	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

Figura 7

Percepción por sexo de la calidad de fiabilidad del servicio.



Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

En la tabla 9 y figura 8, se puede apreciar en cuanto a la dimensión capacidad de respuesta sobre percepción de la calidad del servicio, que perciben una mala calidad del servicio 37 usuarios y representan el 26,1%, mientras que 102 usuarios, es decir, el 71,8% perciben una regular calidad del servicio, finalmente solo 3 usuarios perciben una buena calidad del servicio, lo que representa el 2,1%. Se puede notar una diferencia sustantiva entre el número de usuarios que perciben

una regular calidad del servicio con los que perciben una calidad del servicio malo y bueno.

Tabla 9

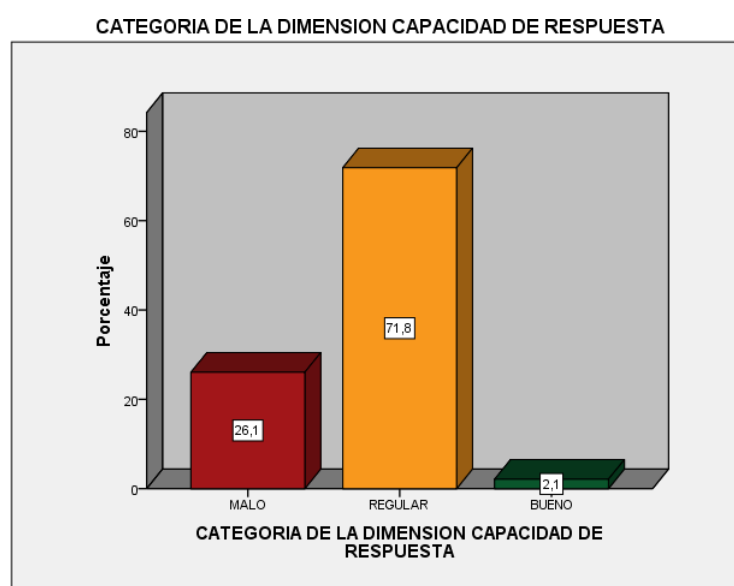
Percepción por sexo de la calidad de capacidad de respuesta del servicio.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	37	26,1	26,1	26,1
REGULAR	102	71,8	71,8	97,9
BUENO	3	2,1	2,1	100,0
Total	142	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

Figura 8

Percepción por sexo de la calidad de capacidad de respuesta del servicio.



Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

En la tabla 10 y figura 9, se puede apreciar en cuanto a la dimensión seguridad sobre percepción de la calidad del servicio, que perciben una mala calidad del servicio 39 usuarios y representan el 27,5%, mientras que 95 usuarios, es decir, el 66,9% perciben una regular calidad del servicio, finalmente solo 8 usuarios perciben una buena calidad del servicio, lo que representa el 5,6%. Se puede notar una diferencia sustantiva entre el número de usuarios que perciben

una regular calidad del servicio con los que perciben una calidad del servicio malo y bueno.

Tabla 10

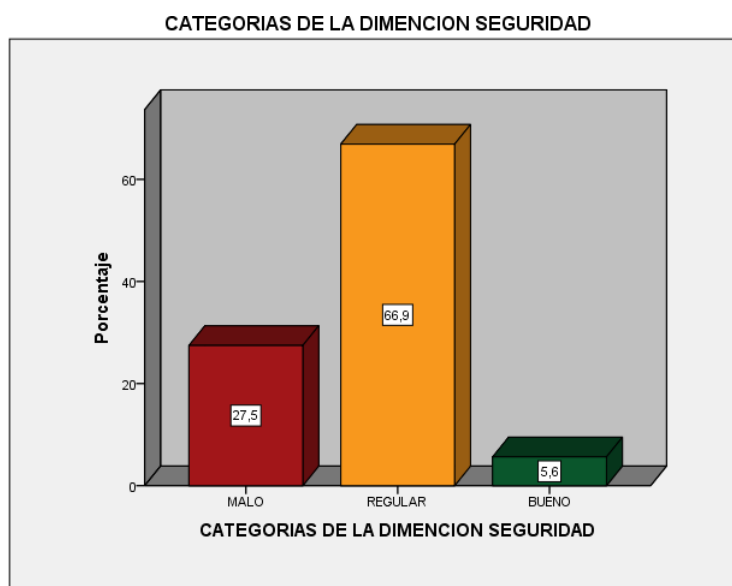
Percepción por sexo de la calidad de seguridad del servicio.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	39	27,5	27,5	27,5
REGULAR	95	66,9	66,9	94,4
BUENO	8	5,6	5,6	100,0
Total	142	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

Figura 9

Percepción por sexo de la calidad de seguridad del servicio.



Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

En la tabla 11 y figura 10, se puede apreciar en cuanto a la dimensión empatía sobre percepción de la calidad del servicio, que perciben una mala calidad del servicio 55 usuarios y representan el 38,7%, mientras que 63 usuarios, es decir, el 44,4% perciben una regular calidad del servicio, finalmente solo 24 usuarios perciben una buena calidad del servicio, lo que representa el 16,9%. Se puede notar

una diferencia sustantiva entre el número de usuarios que perciben una regular calidad del servicio con los que perciben una calidad del servicio malo y bueno.

Tabla 11

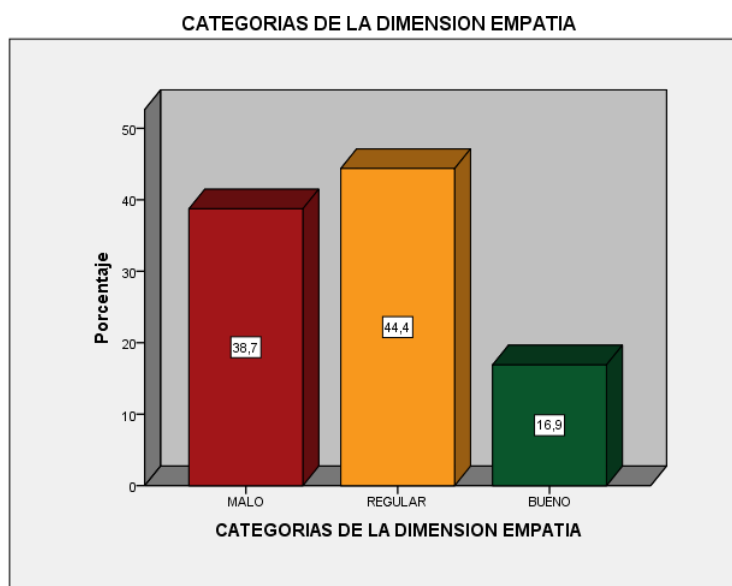
Percepción por sexo de la calidad de empatía del servicio.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	55	38,7	38,7	38,7
REGULAR	63	44,4	44,4	83,1
BUENO	24	16,9	16,9	100,0
Total	142	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

Figura 10

Percepción por sexo de la calidad de empatía del servicio.



Fuente: Reporte del SPSS para el estudio

V. DISCUSIÓN

La presente investigación para confirmar el objetivo de estudio tuvo en consideración otras investigaciones nacionales e internacionales relacionados a la percepción de la calidad del servicio, cabe señalar que en la actualidad la percepción es importante para establecer si los servicios que se brindan a los usuarios o ciudadanos satisfacen sus necesidades.

De acuerdo con el análisis descriptivo del presente estudio la muestra encuestada se encuentra conformada por usuarios hombres y mujeres, así como también se diferencian por nivel de instrucción y tipo de empresa, similar a las muestras consideradas en la publicación de Bustamante et al. (2020), donde las personas de sexo femenino tienen una valoración positiva mayor en comparación de los hombres sobre los servicios, Por el contrario, según Pedraja et al. (2019), en su estudio observó que en cuanto a géneros, no existe diferencias relevantes debido a los usuarios de género femenino y masculino calificaron con puntajes de promedio de 4,2 y 4,3 al servicio de salud, recomendando en las futuras acciones de mejora, no incluir esa diferencia. En relación con lo señalado la presente investigación consideró en igual proporción a los encuestados, a fin de no afectar los resultados. En ese sentido, se observa de los resultados que el 53,5% de los usuarios encuestados tienen una percepción regular de la calidad del servicio, mientras que el 23,9% tienen una percepción mala, por lo que, para elevar la calidad del servicio se debe evitar cometer errores en las 5 dimensiones, con esto se mejoraría las diferencias en los resultados obtenidos. De acuerdo con Parasuraman et al. (1985) ratifica que la percepción de las personas viene hacer las unidades de medición que permiten acercarse y aproximarse a un análisis de la realidad, toda vez que al tratarse de percepciones no existen medidas concretas u objetivas. Lo señalado guarda relación con el modelo utilizado de Servperf que únicamente hace mediciones a la percepción de las personas, clientes o usuarios, por lo que este modelo describe con excelencia las características de satisfacción de los usuarios.

En relación con la tabla 6 y figura 5, donde la medición estaba orientada al objetivo general del estudio, de determinar el nivel de percepción por sexo de la calidad del servicio de otorgamiento de licencias de funcionamiento, se obtuvo como resultado que el 53,5% de usuarios tiene una percepción de nivel regular de

calidad del servicio, resultado que concuerda con la publicación de Mena (2018), donde los usuarios tuvieron una percepción de manera moderada de la calidad del servicio y con la tesis de maestría de Santa Cruz (2018), donde los recurrentes perciben que el servicio de emergencia es de nivel medio (72.9%) en relación con la calidad del servicio.

Este resultado ratifica la teoría de Mancilla et al. (2020), que el nivel de educación en grupos de personas aumenta la exigencia en la calidad de un servicio, lo que guarda relación con la presente investigación donde el 76,1% de usuarios tiene un nivel de educación superior, por lo que podemos afirmar que el nivel de educación en los usuarios sí afecta la percepción de exigencia, entendiéndose que, a mayor nivel de educación, el nivel de exigencia en los servicios se incrementa y a menor nivel de educación se reduce. Sin embargo, contradice a la tesis de maestría de Vidalón (2019), sobre el nivel de satisfacción en la calidad de servicio en la atención odontológica de la Microred José Carlos Mariátegui, donde el estudio concluyó que, es favorable el nivel de satisfacción sobre la calidad de la atención brindada en los servicios, en dicho estudio los usuarios manifestaron una buena satisfacción del servicio, puntualmente en la absolución de consultas, el mostrar interés en la solución de problemas y la disposición de los servidores en brindar auxilio, son los aspectos más destacados. Por lo que, se puede afirmar que la interrelación entre servidores y usuarios es la parte más importante en todo servicio público.

Por otra parte, en el estudio las dimensiones de fiabilidad y empatía obtuvieron resultados superiores de nivel malo en la percepción de calidad del servicio (51,4% y 38,7%), en contraparte las dimensiones de tangibilidad, capacidad de respuesta y seguridad, obtuvieron resultados relativamente parecidos predominando el nivel regular en la percepción de calidad de servicio (66,9%, 71,8% y 66,9%), lo que conlleva a establecer que la institución debe implementar estrategias en los procesos del servicio e implementar capacitaciones a fin de mejorar la interrelación entre el servidor y usuario, este resultado guarda similitud a los resultados obtenidos en el estudio de Pedraja et al. (2019), donde se estableció un orden de puntuación en el nivel de percepción, siendo los elementos tangibles

el de mayor nivel, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y terminando con la fiabilidad, la de menor nivel, además, se recomendó que la institución debería presentar un programa de mejora a corto y largo plazo, con la finalidad de enriquecer notablemente la calidad de servicio de salud. A continuación, se desarrollan los resultados de cada dimensión:

En relación con la tabla 7 y figura 6, se advierte que, en cuanto al primer objetivo específico, sobre determinar el nivel de percepción de la calidad en tangibilidad del servicio de otorgamiento de licencias de funcionamiento, se ha verificado que el nivel de percepción de la calidad del servicio es regular y asciende a 66,9%, teniendo en cuenta que esta medición está relacionada a los componentes físicos en la prestación del servicio (centros de atención, mesa de partes e instalaciones), los equipos que los servidores usan y los aparatos de comunicación que se utilizan, este resultado concuerda con la publicación de Pedraja et al. (2019), donde los usuarios tuvieron un mayor nivel de la calidad del servicio entre regular y bueno de los elementos tangibles. Asimismo, se ratifica la teoría de que las sensaciones físicas producen efectos de satisfacción que luego se estimula en la percepción, cabe señalar que los elementos tangibles tienen una percepción visible y física, por lo que son la primera impresión que se llevan los usuarios. Este resultado contrasta con la definición de percepción, proceso biológico que se relaciona con elementos del ambiente y que producen efectos de sensaciones que estimulan la percepción, (Pérez y Martínez, 2018).

El resultado obtenido en cuanto a los elementos tangibles 25,4% nivel malo, 66,9% nivel regular y 7,7% nivel bueno, responde a que existe una inversión relativa en la infraestructura y que es mantenida de manera regular por los usuarios y los encargados de la institución pública. Por lo que, el distrito a ser el segundo más poblado de la ciudad de Lima, requiere que se aperturen más centros donde los usuarios puedan acceder al servicio, lo que incrementaría la calidad del servicio.

En relación con la tabla 8 y figura 7, se advierte que, en cuanto al segundo objetivo específico, sobre determinar el nivel de percepción de la calidad de fiabilidad del servicio de otorgamiento de licencias de funcionamiento, se ha

obtenido que el nivel de percepción de la calidad del servicio es malo en 51,4% de usuarios, teniendo en cuenta que esta medición está relacionada al cumplimiento en forma eficaz y en el tiempo establecido del servicio prometido (costo, plazo y requisitos); así como, la resolución de quejas, reclamos y problemas que se suscitan en la prestación del servicio, este resultado concuerda con la publicación de Pedraja et al. (2019), donde en el estudio de percepción de la calidad de servicio de salud, el nivel de satisfacción de fiabilidad fue percibida como la más desfavorable, en conclusión, se manifiesta que la sociedad desconfía en relación con el servicio que se promete cumplir. Este resultado concuerda con la teoría que señala que una respuesta negativa de los usuarios es resultado de una prestación de un servicio de baja calidad y es a través de los seguimientos a la calidad del servicio y denuncias a los atropellos u arbitrariedades que sirven como herramientas para corregir las políticas concernientes a las prestaciones que brinda el estado, (Ortiz et al., 2019).

En relación con la tabla 9 y figura 8, se advierte que, en cuanto al tercer objetivo específico, sobre determinar el nivel de percepción de la calidad en capacidad de respuesta del servicio de otorgamiento de licencias de funcionamiento, se ha verificado que el nivel de percepción de la calidad del servicio es regular en un mayor porcentaje (66,9%), teniendo en cuenta que esta medición está relacionada a la calidad de respuesta de la institución pública, tanto en los plazos en brindar una solución o respuesta a las solicitudes presentadas o en aclarar las incertidumbres que tienen los usuarios en el desarrollo del trámite. Lo señalado concuerda con Bazan (2020), donde se estudió la percepción de la calidad de atención de los usuarios externos del servicio de emergencia de un hospital, y se concluyó que el 64.9% manifiestan un descontento con la capacidad de respuesta, lo que colabora a la no satisfacción de los usuarios al servicio brindado. En ese sentido, la institución tendría que dictar normas que mejoren y estandaricen el trámite de licencia de funcionamiento, eliminando requisitos, reduciendo costos y plazos, para así mejorar la percepción de la calidad en el servicio. Lo señalado va en concordancia con la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP), que en su tercer pilar se encuentra la Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional, que orienta a

que las instituciones continúen en el esfuerzo de simplificar los procedimientos administrativos, ya que esto contribuye a la mejora en la calidad de vida de los ciudadanos. Asimismo, tiene como objetivo eliminar las barreras innecesarias para un funcionamiento adecuado del sector público.

En relación con la tabla 10 y figura 9, se advierte que, en cuanto al cuarto objetivo específico, de determinar el nivel de percepción de la calidad en seguridad del servicio de otorgamiento de licencias de funcionamiento, se ha verificado que el nivel de percepción de la calidad del servicio es regular en un mayor porcentaje, teniendo en cuenta que esta medición está relacionada a la confianza y buena voluntad que genera la institución y los servidores de la institución, a través de la habilidad, cortesía y conocimiento de los servicios que brinda la institución. Por lo que, al tener un nivel regular en la calidad de los servicios, se desprende que los servidores en las respuestas que plantean los usuarios del servicio han demostrado un nivel regular en la labor y amabilidad en la interrelación con los usuarios, mejorar esta dimensión generaría en los usuarios una lealtad personal a la institución. Este resultado concuerda con la tesis de maestría de Bazan (2020), sobre percepción de la calidad de atención del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital III EsSalud Puno, 2020, donde el 52.0% de usuarios encuestados manifestó descontento en relación con la dimensión de seguridad. Dicha situación de percepción regular se presenta en ambos servicios, lo que da como resultado que en ambas instituciones no promueven la satisfacción en las personas recurrentes.

En relación con la tabla 11 y figura 10, se advierte que, en cuanto al quinto objetivo específico, sobre determinar el nivel de percepción de la calidad de empatía del servicio de otorgamiento de licencias de funcionamiento, se ha verificado que el nivel de percepción de la calidad del servicio tienen un nivel malo y regular en un mayor porcentaje (44,4%), teniendo en cuenta que esta medición está relacionada a la forma de atención que reciben los usuarios por parte de los servidores, a como se interrelaciona el servidor con el usuario y el lado empático que quiere decir ponerse en el lugar de la otra persona. Este resultado en la medición de la dimensión empatía concuerda con la publicación de Holguín et al.

(2020), sobre factores que inciden en la percepción de la calidad del servicio de tipo taxi, donde se concluyó que las compañías deberían mejorar sus políticas y mecanismos para que los choferes mejoren la comunicación y exista una mejor empatía con el cliente, con la finalidad de elevar la calidad del servicio. Asimismo, concuerda con la tesis de maestría de Bazan (2020), sobre percepción de la calidad de atención del usuario externo en el servicio de emergencia, donde el 69.1% de usuarios manifiesta descontento con la empatía de los servidores, situación similar al presente estudio donde la falta de comunicación y falta de empatía afecta la calidad del servicio que la entidad pública proporciona. Si bien la entidad puede realizar una inversión importante en los elementos tangibles (infraestructura, mobiliario, canales de comunicación), esto no tiene significancia cuando la parte humana de todo servicio no está bien capacitado u orientado a las políticas que tiene el estado en materia del servicio al ciudadano.

De lo antes mencionado, es preciso señalar que el estado actualmente tiene una política visionaria orientada al ciudadano, donde los recursos que invierte y el diseño de procesos deben estar orientados a satisfacer las necesidades del ciudadano. Así como, las licencias de funcionamiento deben otorgarse cumpliendo los requisitos mínimos y necesarios, priorizando disminuir el costo del servicio, adecuándolo a un estándar, toda vez que este servicio está orientado no solo a satisfacer una necesidad personal, sino muchas veces colectiva, debido a que la apertura de un negocio no solo genera la tranquilidad de una persona, sino en muchos casos la tranquilidad económica de un grupo de personas y de la sociedad. En ese sentido, fomentar la calidad de un servicio a través de la medición como en la presente investigación, favorece en gran manera a las personas que toman decisiones en la dirección de las instituciones, a corregir aquellos aspectos donde la medición resulta deficiente y en que aspecto se podría mejorar para alcanzar niveles adecuados en la calidad del servicio.

Finalmente, este estudio al fomentar la participación de los usuarios, lo que fomenta es la evaluación sobre el desempeño del servicio, debido a que lo mismo se podría estar reflejando en otras realidades.

VI. CONCLUSIONES

Luego de realizada la discusión sobre los resultados del estudio, sobre el nivel de percepción por sexo de la calidad del servicio de otorgamiento de licencias de funcionamiento, se concluyó lo siguiente:

Primero. La percepción por sexo de la calidad del servicio de otorgamiento de licencias de funcionamiento en el Municipio Distrital de San Martín de Porres, de acuerdo con la evidencia se verificó que el 23,9% de usuarios tiene una percepción de nivel bajo, el 53,5 de usuarios tiene una percepción de nivel regular y el 22,5% de usuarios tiene una percepción de nivel bueno.

Segundo. La percepción por sexo de la calidad en tangibilidad del servicio de otorgamiento de licencias de funcionamiento en el Municipio Distrital de San Martín de Porres se ha comprobado que el 25,4% de usuarios tiene una percepción de nivel bajo, el 66,9% de usuarios tiene una percepción de nivel regular y el 7,7% de usuarios tiene una percepción de nivel bueno.

Tercero. La percepción por sexo de la calidad de fiabilidad del servicio de otorgamiento de licencias de funcionamiento en el Municipio Distrital de San Martín de Porres se obtuvo que el 51,4% de usuarios, tiene una percepción mala de la calidad del servicio, mientras que el 46,5% tiene una percepción regular y el 2,1% percibe que la calidad del servicio es de buena calidad.

Cuarto. La percepción por sexo de la calidad de capacidad de respuesta del servicio de otorgamiento de licencias de funcionamiento en el Municipio Distrital de San Martín de Porres se obtuvo que el 26,1% de usuarios, tiene una percepción mala de la calidad del servicio, mientras que el 71,8% tiene una percepción regular y el 2,1% percibe que la calidad del servicio es de buena calidad.

Quinto. La percepción por sexo de la calidad de seguridad del servicio de otorgamiento de licencias de funcionamiento en el Municipio Distrital de San Martín de Porres se obtuvo que el 27,5% de usuarios, tiene una percepción mala de la calidad del servicio, mientras que el 66,9% tiene una percepción regular y el 5,6% percibe que la calidad del servicio es

de buena calidad.

Sexta. La percepción por sexo de la calidad de empatía del servicio de otorgamiento de licencias de funcionamiento en el Municipio Distrital de San Martín de Porres se obtuvo que el 38,7% de usuarios, tiene una percepción mala de la calidad del servicio, mientras que el 44,4% tiene una percepción regular y el 16,9% percibe que la calidad del servicio es de buena calidad.

VIII. RECOMENDACIONES

- Primero. Se recomienda al Subgerente de promoción empresarial y comercialización, proponer políticas y estrategias para mejorar la percepción de la calidad del servicio que brinda la Municipalidad, sobre todo para mejorar las dimensiones de fiabilidad y empatía, donde los usuarios han percibido un nivel de la calidad del servicio malo, superior en comparación a las otras dimensiones.
- Segundo. Se recomienda al Subgerente de promoción empresarial y comercialización, en coordinación con el Subgerente de logística y gestión patrimonial, planificar, organizar y proporcionar oportunamente los recursos materiales y de servicios que requieren para el servicio de licencias de funcionamiento, esto es, la actualización sobre todo de los elementos tangibles, tales como equipos de PC personales; así como en la mejora de la infraestructura.
- Tercero. Se recomienda al Subgerente de promoción empresarial y comercialización, proponer políticas y estrategias para disminuir los requisitos que se exigen para la obtención de licencias de funcionamiento, eliminando aquellos que resulten innecesarios, lo que ayudara a elevar la formalización, dinamizar el emprendimiento empresarial desde las pequeñas, medianas y grandes empresas; así como, reducirán los costos en la tramitación.
- Cuarto. Se recomienda al Subgerente de promoción empresarial y comercialización, proponer políticas y estrategias para disminuir los plazos de atención del servicio, lo que ayudara a elevar la formalización, dinamizar el emprendimiento empresarial desde las pequeñas, medianas y grandes empresas; así como, reducirán los costos en la tramitación.
- Quinto. Se recomienda al Subgerente de promoción empresarial y comercialización en coordinación con el Subgerente de recursos humanos, programar capacitaciones a los servidores en temas relacionados a la normativa de licencias de funcionamiento, a fin de absolver las dudas de los usuarios.
- Sexta. Se recomienda al Subgerente de promoción empresarial y comercialización en coordinación con el Subgerente de recursos humanos y la Autoridad Nacional de Servicio Civil (SERVIR), programar capacitaciones sobre temas de atención al cliente, con la finalidad de brindar un servicio de

calidad a los ciudadanos, para así se mejorar la empatía hacia los usuarios.

REFERENCIAS

- Academia Española, R. (1972). *Diccionario de la Lengua Española*. (Decimonovena edición ed). Madrid: Espasa Calpe S.A.
- Alcas, N., Alarcón, H., Venturo C., Alarcón, M., Fuentes, J., y López, T. (2019). *Tecnoestrés docente y percepción de la calidad de servicio en una universidad privada de Lima*. *Journal of Indo - European Studies*, 47(3), 231-239. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.388>
- Ander, E. (2011). *Aprender A Investigar. Nociones básicas para la investigación social*. Editorial Brujas. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Aprender-a-investigar-nociones-basicas-Ander-Ezequiel-2011.pdf>
- Barranco, M. (2002). *Calidad de servicio: estudio realizado en CAMPs de Tenerife*. *Intervención Psicosocial*, 11(3), 371-382. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/calidad-de-servicio-estudio-realizado-en-camps/docview/2479810674/se-2?accountid=37408>
- Blas, J., y Cabrera, L. (2018). *El modelo SERVPERF como herramienta para medir la calidad de servicio en una empresa de transporte público urbano de Lima Norte en el año 2017*. <http://hdl.handle.net/11537/15187>
- Bustamante, M., Zerda, E.; Obando, F. y Tello, M. (2020). *Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador*. *Inf. tecnol.* [online], 31(1), 161-170. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>
- Cantón, I., y Barrios, N. (2015). *Calidad de las escuelas bolivarianas de Venezuela*. *Revista Fuentes*, (16), 155-172. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/calidad-de-las-escuelas-bolivarianas-venezuela/docview/2555639178/se-2?accountid=37408>
- Colunga, C. (1995). *La calidad en el servicio*. México: Panorama Editorial.
- Comex (2019). *Empezar Un Negocio*. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/doing-business-2020-empezar-un-negocio>
- Condori, M. (2019). *Percepción del paciente sobre calidad de atención del equipo del programa de control de tuberculosis del Hospital Jerusalén 2019*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/50073>
- Contreras, E. (2021). *La medición de la calidad del servicio en destinos turísticos: Una revisión desde Colombia*. *Innovar*, 31(81), 35-48. <http://dx.doi.org/10.15446/innovar.v31n81.95571>
- Cronin, J. y Taylor, S. (1992). *Measuring service quality: a reexamination and extension*. *Journal of Marketing* 56 (3): 55-68.
- Delgado, E. (2018). *Calidad de servicio en el sector de las microfinanzas, San Martín de Porres – Lima 2018*. <https://hdl.handle.net/20500.12692/31837>

- De Fer, T., Fondahn, E., Lane, M., y Vannucci, A. (2017). *Manual washington de calidad en la atención y seguridad del paciente*. Wolters Kluwer. <https://www.proquest.com/legacydocview/EBC/6359433?accountid=37408>
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad, del servicio y sus modelos de medición*. Innovar, revista de ciencias administrativas y sociales. Universidad Nacional de Colombia.
- Druker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Sudamericana.
- Estrada, K. (2018). *Percepción de calidad del servicio de licencias de funcionamiento en usuarios, según género, de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/20033>
- Fisher, L., y Navarro, V. (1994). *Introducción a la investigación de mercado* (3ª ed.). México: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.
- Gutiérrez, C., Garrido, P., Cabrera, N., y Obando, K. (2020). *Percepción de la Calidad en el Sector de la Salud: Una mirada desde la nueva Región de Ñuble*. Encuentros, 18(1), 74-83. <http://dx.doi.org/10.15665/encuent.v18i01.2049>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill Education. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hoffman, K., Bateson, J. (2012) *Marketing de servicios. Conceptos, estrategias y casos*. Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Holguín, A., Gutiérrez, J. y Bermúdez, J. (2020). *Factores que inciden en la percepción de la calidad del servicio tipo taxi en la ciudad de Medellín Colombia*. Revista CIES – ISSN-e, 11(2), 83-94. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:CB2YnsdVIGYJ:https://www.escolme.edu.co/revista/index.php/cies/article/download/297/322+&cd=1&hl=qu&ct=clnk&gl=pe>
- Ibarra, L. y Casas, E. (2014). *Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio*. Contaduría y Administración, 60 (1), 229-260. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5118451.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) (2020), *Perú: Indicadores de Gestión Municipal 2020*. Pp. 94-105. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1791/libro.pdf
- Kotler, P. (2006). *Dirección de marketing*. Pearson Educación, México. Décimo Segunda Edición. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14585/mod_resource/content/1/libro%20direccion-de-marketing%28kotler-keller_2006%29.pdf

- Luna, F. (2017). *Application of the SERVPERF model for the assessment of students' attitudes to the quality of their higher education*. Revista Ecomatemático ISSN: 8 (1), 2462-8794. <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/ecomatematico/article/view/1381/1621>
- Mancilla, C., Abello, J., y Ganga, F. (2020). *Factores que influyen en la percepción de asimetría de información en los gobiernos corporativos universitarios*. Interciencia. 45(8), 390-396. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/factores-que-influyen-en-la-percepcion-de/docview/2443643296/se-2?accountid=37408>
- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Perspectivas, Universidad Católica Boliviana San Pablo, Unidad Académica Regional Cochabamba. Año 17 – Nº 33 – octubre 2014. pp. 181-209. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Mena, A. (2018). *Análisis del impacto del proceso de tercerización en la percepción de calidad del servicio público domiciliario de energía eléctrica en el municipio de Quibdó*. Revista CES Derecho, 9(1), 34-58. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/análisis-del-impacto-proceso-de-tercerización-en/docview/2091875241/se-2?accountid=37408>
- Municipalidad Distrital San Martín de Porres (2020). *Memoria Institucional 2020*, (Pág. 36), https://www.mdsmp.gob.pe/data_files/memoria_inst_2020.pdf
- Municipalidad Distrital de San Martín de Porres (2021). *Mesa de Partes Virtual*. <https://servicios.mdsmp.gob.pe/mesa-de-partes/requisitos-y-formatos>
- Municipalidad Distrital de San Martín de Porres (2021). *Plan Integral de Desarrollo del Distrito de San Martín de Porres al 2014*, https://www.mdsmp.gob.pe/data_files/plan_integral_desarrollo_2014.pdf
- Numpaqué, A., Buitrago, L., y Pardo, D. (2019). *Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario*. Revista de la facultad de medicina, 67(2), 235-239. <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v67n2.65978>
- Ortiz, A., Nuñez, J., y Mejía, W. (2019). *La percepción social de la calidad y gestión del agua potable en el municipio de Las Vueltas, Chalatenango, El Salvador*. Tecnología y ciencias del agua, 10(3), 124-155. <http://dx.doi.org/10.24850/jtyca-2019-03-06>
- Pedraja, L., Valdés, G., Riveros, I., y Santibáñez, D. (2019). *Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: Hacia un plan de mejora*. Interciencia, 44(9), 514-520. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/percepcion-de-la-calidad-servicio-salud-en-ciudad/docview/2311522178/se-2?accountid=37408>
- Pérez, O., y Martínez, M. (2018). *Bioantropología de la percepción y el conocimiento*. Revista de ciencias sociales. (40), 27-40. <https://www.proquest.com/scholarly>

journals/bioantropología-de-la-percepción-y-el/docview/2138469547/se-2?accountid=37408

Pérez, J. (2020). *¿Qué es la calidad de vida en el trabajo? Psicología desde el Caribe*. 37(2). <https://www.proquest.com/scholarly-journals/qué-es-la-calidad-de-vida-en-el-trabajo/docview/2466042903/se-2?accountid=37408>

Presidencia del Concejo de Ministros (2021, diciembre 9). *Gestión por Procesos*. <https://sgp.pcm.gob.pe/gestion-por-procesos/>

Presidencia del Concejo de Ministros (2021, diciembre 9). *Plan nacional de Simplificación Administrativa*. <https://sgp.pcm.gob.pe/plan-nacional-de-simplificacion-administrativa/>

Presidencia del Concejo de Ministros (2021, diciembre 9). *¿Qué es la Modernización de la Gestión Pública?* <https://sgp.pcm.gob.pe/que-es-la-modernizacion-de-la-gestion-publica/>

Presidencia del Concejo de Ministros (2021, diciembre 10). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. (Pag. 19), <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>

Pumacayo, I., Calla, K., Yangali, J., Vasquez, M., Arrátia, G., y Rodríguez, J. (2020). *Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo*. *Apuntes Universitarios*, 10(2), 46-63. <http://dx.doi.org/10.17162/au.v10i2.440>

Rico, C. (2019). *Análisis para incrementar la calidad del servicio de trámites del gobierno de Andorra*. *Revista Enfoques*, 17(30), 27-41. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/análisis-para-incrementar-la-calidad-del-servicio/docview/2417814283/se-2?accountid=37408>

Sánchez, M. y Sánchez, M. (2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones*. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>

Santa Cruz, D. (2018). *Percepción de la calidad de atención por género y edad. Usuarios que acuden al servicio de Emergencia del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo 2018*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/29755>

Secretaría de Gestión Pública de la PCM (2019, marzo 14). *Licencia de funcionamiento*. <https://sgp.pcm.gob.pe/tag/licencia-de-funcionamiento>

SICPRE (2016). *Concepto de Calidad*, <https://sicpre.wordpress.com/2016/04/18/concepto-de-calidad/>

Silva, C. (2020). *Percepción de la calidad de atención del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital III EsSalud Puno, 2020*. <https://hdl.handle.net/20500.12692/60524>

Solanellas, F., y Fanega, L. (2019). *Análisis comparativo sobre la percepción de la calidad de los servicios deportivos municipales del Baix Llobregat*. *Revista de*

Psicología Del Deporte, 28(1), 105-114. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/análisis-comparativo-sobre-la-percepción-de/docview/2250586040/se-2>

Torres, J., y Luna, I. (2017). *Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF*. Contaduría y Administración, 62(4), 1270–1293. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=125443387&lang=es&site=eds-live>

USAID Perú (2012). *Rol de los gobiernos locales en el funcionamiento de nuevos negocios*. Lima. Perú, 1, 89-99. https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/pa00hs7m.pdf

Velandia, F. Ardon, N. y Jara, M. (2007). *Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos*. Rev. Gerenc. Polit. Salud 6 (13): 139-168. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272007000200008

Vidalón, G. (2019). *Nivel de satisfacción en la calidad de servicio en la atención odontológica de la Microred José Carlos Mariátegui, San Juan de Lurigancho*. <https://hdl.handle.net/20500.12672/10612>

ANEXOS

ANEXO 01. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Percepción de la calidad del servicio	Percepción de la calidad del servicio es la forma de percibir que tienen los usuarios de uno u otro servicio, en el cual intervienen un sinnúmero de variables (necesidades, requerimientos y deseos), existiendo irremediamente una dependencia entre lo que se espera y lo que se recibe. De hecho, es normal que, en sociedades avanzadas, los usuarios tengan expectativas cada vez mayores de los servicios que las instituciones u organismos públicos ofrecen (Solanelas y Fanega, 2019).	Percepción del servicio de calidad es un factor importante en la inclinación de nuestras necesidades, requerimientos y deseos, tiene relación para determinar la calidad de un servicio que se basa en la intangibilidad de la persona o la parte emocional expresada a través de sentimientos. Las dimensiones consideradas para la Percepción del servicio de calidad fueron tangibilidad, fiabilidad o confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Estrada, 2018).	Tangibilidad	Instalaciones	Escala de Likert: (5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) En parte (2) En desacuerdo (1) Totalmente en desacuerdo
				Calidad de equipos	
				Apariencia de los servidores	
				Limpieza y orden	
			Confiabilidad o fiabilidad	Precisión	
				Garantía	
				Prevención	
				Calidad del servicio resuelto	
				Eliminación de errores en el proceso del servicio	
			Capacidad de respuesta	Interés por resolver problemas del usuario	
				Tiempo de respuesta	
				Tiempo de entrega	
				Puntualidad	
			Seguridad	Oportunidad	
				Credibilidad	
				Profesionalismo	
				Cortesía	
Empatía	Trato justo				
	Personalización del servicio				
	Asertividad con el cliente				
	Capacidad de comunicación				
	Flexibilidad				

Fuente: Adaptado Estrada (2018).

ANEXO 02. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN POR SEXO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Sexo:

Nivel de instrucción:

Código de instrumento

Tipo de Empresa:

Fecha de aplicación:

OBJETIVO:

Determinar el nivel de percepción por sexo de la calidad del servicio de otorgamiento de licencias de funcionamiento en el Municipio Distrital de San Martín de Porres.

INDICACIONES:

Estimado (a) usuario, el presente instrumento busca evaluar el nivel de percepción de la calidad del servicio que usted ha recibido; por lo cual pedimos que leas cada uno de los ítems que se te plantea y con la mayor sinceridad marques la alternativa de valoración que consideres refleja tu percepción personal. Te hacemos presente que el uso de la información es únicamente de carácter investigativo.

ÍTEMS	VALORACIÓN				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	En parte	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD					
1. El centro de atención de licencias de funcionamiento es moderno para brindarle un buen servicio.					
2. Observa que los equipos para atender a los usuarios de licencias de funcionamiento son de última generación.					

3. Considera que la presentación personal de los servidores es la adecuada.					
4. Observa limpieza y orden en los espacios del centro de atención de licencias de funcionamiento.					
DIMENSIÓN: FIABILIDAD					
5. Considera justificable el costo de tramitación para obtener una licencia de funcionamiento.					
6. Considera que el servicio recibido garantiza su satisfacción como usuario.					
7. El centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad toma las medidas necesarias para prevenir errores o dificultades en la expedición de las licencias de funcionamiento.					
8. El centro de atención de licencias de funcionamiento brinda un servicio que satisface sus necesidades por completo.					
9. El centro de atención de licencias de funcionamiento del Municipio se preocupa por eliminar las fallas o deficiencia en el servicio que brinda.					
10. El centro de atención de licencias de funcionamiento del Municipio muestra un interés real por solucionar los problemas de sus usuarios.					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
11. La respuesta a la solicitud de los usuarios se hace de manera oportuna.					
12. Las licencias de funcionamiento se entregan en los plazos establecidos por ley.					
13. El centro de atención de licencias de funcionamiento del Municipio se caracteriza por la puntualidad en sus horarios.					
14. El centro de atención de licencias de funcionamiento					

del Municipio otorga igualdad de oportunidades a todos sus usuarios.					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD					
15. El centro de atención de licencias de funcionamiento del Municipio goza de credibilidad por parte de sus usuarios.					
16. Los servidores se caracterizan por su profesionalismo.					
17. Los servidores son corteses con los usuarios.					
18. Existe un trato justo de los servidores a los usuarios.					
DIMENSIÓN: EMPATÍA					
19. Los servidores brindan un servicio personalizado a los usuarios.					
20. Los servidores se ponen en la situación de los usuarios.					
21. Existe un alto nivel de comunicación entre los servidores y los usuarios.					
22. Los servidores cumplen las normas, pero también son comprensivos con las necesidades de sus usuarios.					

ANEXO 03. FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

1. **NOMBRE:** Cuestionario de retroalimentación en el aprendizaje.
2. **ADAPTACIÓN:** Jhon Manuel Castillo Balvin
3. **AÑO:** 2022
4. **ADMINISTRACIÓN:** Individual.
5. **DURACIÓN:** 20 minutos.
6. **NIVEL DE APLICACIÓN:** Usuarios del servicio de licencias de funcionamiento de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres.
7. **FINALIDAD:** Determinar el nivel de percepción por sexo de la calidad del servicio de otorgamiento de licencias de funcionamiento en el Municipio Distrital de San Martín de Porres.
8. **MUESTRA:** 142 usuarios.
9. **VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:**
 - La validación se consideró el método de consulta a expertos.
 - La confiabilidad del instrumento se determinará mediante la aplicación de una prueba piloto a 10 usuarios con características similares a la muestra; los resultados hallados serán sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach.
10. **DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:** El cuestionario consta de 22 ítems alineados a 5 dimensiones preestablecidas, como son intangibilidad (4 ítems), fiabilidad (6 ítems), capacidad de respuesta (4 ítems), seguridad (4 ítems) y empatía (4 ítems) y se ha considerado la escala de valoración de Likert, en la cual 5 = totalmente de acuerdo, 4 = de acuerdo, 3 = en parte, 2 = en desacuerdo y 1 = totalmente en desacuerdo.
11. **MATERIALES QUE SE REQUIERE PARA SU APLICACIÓN:**
 - Hojas impresas con el instrumento.
 - Lápiz o lapicero.
12. **PROCESAMIENTO:** Para el procesamiento de los puntajes obtenidos a nivel de dimensiones y a nivel de variable se tomará en cuenta los siguientes baremos:

NIVEL	Intangibilidad (4 ítems)	Fiabilidad (6 ítems)	Capacidad de respuesta (4 ítems)	Seguridad (4 ítems)	Empatía (4 ítems)	VARIABLE Percepción de la calidad del servicio (22 ítems)
Bueno	19 - 20	19 - 30	18 - 20	18 - 20	15 - 18	84 - 99
Regular	15 - 18	18 - 24	13 - 17	13 - 17	11 - 14	67 - 83
Malo	11 - 14	11 - 17	8 - 12	8 - 12	7 - 10	50 - 66

ANEXO 4. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN POR SEXO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Resultado2.spv [Documento6] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado
Log
Análisis de fiabilidad
Título
Notas
Conjunto de datos
Escala: TODAS LAS VARIABLES
Título
Resumen de
Estadísticos

RELIABILITY
/VARIABLES=TANG1 TANG2 TANG3 TANG4 FIAB1 FIAB2 FIAB3 FIAB4 FIAB5 FIAB6 CAP
A1 CAPA2 CAPA3 CAPA4 SEGU1 SEGU2 SEGU3 SEGU4 EMPA1 EMPA2 EMPA3 EMPA4
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

→ **Análisis de fiabilidad**

[Conjunto_de_datos1] C:\Users\ketty\Desktop\TESIS JHON CASTILLO.sav

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

Casos	Válidos	N	%
	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	22

ANEXO 05. CARTA DE PRESENTACIÓN



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:
Dr. LUIS ENRIQUE ALVA PALACIOS GÓMEZ
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Maestría de Gestión Pública de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2021 - II, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentare mi competencia investigativa en la Experiencia curricular de Metodología de la investigación.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: **Percepción por sexo de la calidad del servicio de otorgamiento de licencias de funcionamiento en un municipio de Lima, año 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

A handwritten signature in black ink on a light-colored background. The signature is fluid and cursive, starting with a large, stylized 'J' and ending with a long horizontal stroke.

.....
JHON MANUEL CASTILLO BALVIN

D.N.I 40331204

CARTA DE PRESENTACIÓN

Srta:
Dra. MIRTHA LISBETH SANCHEZ FARÍAS
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Maestría de Gestión Pública de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2021 - II, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentare mi competencia investigativa en la Experiencia curricular de Metodología de la investigación.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: **Percepción por sexo de la calidad del servicio de otorgamiento de licencias de funcionamiento en un municipio de Lima, año 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de gestión pública.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



.....
JHON MANUEL CASTILLO BALVIN
D.N.I 40331204

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:
Mg. CÉSAR ROBÍN VILCAPOMA PÉREZ
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Maestría de Gestión Pública de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2021 - II, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentare mi competencia investigativa en la Experiencia curricular de Metodología de la investigación.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: **Percepción por sexo de la calidad del servicio de otorgamiento de licencias de funcionamiento en un municipio de Lima, año 2021** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



.....
JHON MANUEL CASTILLO BALVIN
D.N.I 40331204

ANEXO 06. VALIDEZ DE CONTENIDO

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: Percepción por sexo de la calidad del servicio de otorgamiento de licencias de funcionamiento en un municipio de Lima, 2021.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de percepción por sexo de la calidad del servicio.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: PERCEPCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: TANGIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El centro de atención de licencias de funcionamiento es moderno para brindarle un buen servicio.	Si		Si		Si		
2	Observa que los equipos para atender a los usuarios de licencias de funcionamiento son de última generación.	Si		Si		Si		
3	Considera que la presentación personal de los servidores es la adecuada.	Si		Si		Si		
4	Observa limpieza y orden en los espacios del centro de atención de licencias de funcionamiento.	Si		Si		Si		
	DIMENSION 2: CONFIABILIDAD O FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera justificable el costo de tramitación para obtener una licencia de funcionamiento.	Si		Si		Si		
6	Considera que el servicio recibido garantiza su satisfacción como usuario.	Si		Si		Si		
7	El centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad toma las medidas necesarias para prevenir errores o dificultades en la expedición de las licencias de funcionamiento.	Si		Si		Si		
8	El centro de atención de licencias de funcionamiento brinda un servicio que satisface sus necesidades por completo.	Si		Si		Si		
9	El centro de atención de licencias de funcionamiento del Municipio se preocupa por eliminar las fallas o deficiencia en el servicio que brinda.	Si		Si		Si		
10	El centro de atención de licencias de funcionamiento del Municipio muestra un interés real por solucionar los problemas de sus usuarios.	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La respuesta a la solicitud de los usuarios se hace de manera oportuna.	Si		Si		Si		
12	Las licencias de funcionamiento se entregan en los plazos establecidos por ley.	Si		Si		Si		
13	El centro de atención de licencias de funcionamiento del Municipio se caracteriza por la	Si		Si		Si		

	puntualidad en sus horarios.							
14	El centro de atención de licencias de funcionamiento del Municipio otorga igualdad de oportunidades a todos sus usuarios.	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	

15	El centro de atención de licencias de funcionamiento del Municipio goza de credibilidad por parte de sus usuarios.	Si		Si		Si		
16	Los servidores se caracterizan por su profesionalismo.	Si		Si		Si		
17	Los servidores son corteses con los usuarios.	Si		Si		Si		
18	Existe un trato justo de los servidores a los usuarios.	Si		Si		Si		
	DIMENSION 5: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Los servidores brindan un servicio personalizado a los usuarios.	Si		Si		Si		
20	Los servidores se ponen en la situación de los usuarios.	Si		Si		Si		
21	Existe un alto nivel de comunicación entre los servidores y los usuarios.	Si		Si		Si		
22	Los servidores cumplen las normas, pero también son comprensivos con las necesidades de sus usuarios.	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para el recojo de datos.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. ALVA PALACIOS GÓMEZ, LUIS ENRIQUE **DNI: 27148724**

Especialidad del validador: DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDD – DOCENTEMETODOLOGO

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

11 de noviembre de 2021.



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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: PERCEPCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD							
1	El centro de atención de licencias de funcionamiento es moderno para brindarle un buen servicio.							
2	Observa que los equipos para atender a los usuarios de licencias de funcionamiento son de última generación.							
3	Considera que la presentación personal de los servidores es la adecuada.							
4	Observa limpieza y orden en los espacios del centro de atención de atención de licencias de funcionamiento.							
	DIMENSION 2: CONFIABILIDAD O FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera justificable el costo de tramitación para obtener una licencia de funcionamiento.							
6	Considera que el servicio recibido garantiza su satisfacción como usuario.							
7	El centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad toma las medidas necesarias para prevenir errores o dificultades en la expedición de las licencias de funcionamiento.							
8	El centro de atención de licencias de funcionamiento brinda un servicio que satisface sus necesidades por completo.							
9	El centro de atención de licencias de funcionamiento del Municipio se preocupa por eliminar las fallas o deficiencia en el servicio que brinda.							
10	El centro de atención de licencias de funcionamiento del Municipio muestra un interés real por solucionar los problemas de sus usuarios.							
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La respuesta a la solicitud de los usuarios se hace de manera oportuna.							
12	Las licencias de funcionamiento se entregan en los plazos establecidos por ley.							
13	El centro de atención de licencias de funcionamiento del Municipio se caracteriza por la puntualidad en sus horarios.							
14	El centro de atención de licencias de funcionamiento del Municipio otorga igualdad de oportunidades a todos sus usuarios.							

	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El centro de atención de licencias de funcionamiento del Municipio goza de credibilidad por parte de sus usuarios.							
16	Los servidores se caracterizan por su profesionalismo.							
17	Los servidores son corteses con los usuarios.							
18	Existe un trato justo de los servidores a los usuarios.							

DIMENSIÓN 5: EMPATÍA		Si	No	Si	No	Si	No
19	Los servidores brindan un servicio personalizado a los usuarios.						
20	Los servidores se ponen en la situación de los usuarios.						
21	Existe un alto nivel de comunicación entre los servidores y los usuarios.						
22	Los servidores cumplen las normas, pero también son comprensivos con las necesidades de sus usuarios.						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Si hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Mirtha Lisbeth Sanchez Farías DNI: 25710071

Especialidad de la validadora Dra. en Derecho

07 de diciembre del 2021

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



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

**Firma de la Experta Informante.
Especialidad**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: PERCEPCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD							
1	El centro de atención de licencias de funcionamiento es moderno para brindarle un buen servicio.	x		x		x		
2	Observa que los equipos para atender a los usuarios de licencias de funcionamiento son de última generación.	x		x		x		
3	Considera que la presentación personal de los servidores es la adecuada.	x		x		x		
4	Observa limpieza y orden en los espacios del centro de atención de atención de licencias de funcionamiento.	x		x		x		
	DIMENSION 2: CONFIABILIDAD O FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera justificable el costo de tramitación para obtener una licencia de funcionamiento.	x		x		x		
6	Considera que el servicio recibido garantiza su satisfacción como usuario.	x		x		x		
7	El centro de atención de licencias de funcionamiento de la Municipalidad toma las medidas necesarias para prevenir errores o dificultades en la expedición de las licencias de funcionamiento.	x		x		x		
8	El centro de atención de licencias de funcionamiento brinda un servicio que satisface sus necesidades por completo.	x		x		x		
9	El centro de atención de licencias de funcionamiento del Municipio se preocupa por eliminar las fallas o deficiencia en el servicio que brinda.	x		x		x		
10	El centro de atención de licencias de funcionamiento del Municipio muestra un interés real por solucionar los problemas de sus usuarios.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La respuesta a la solicitud de los usuarios se hace de manera oportuna.	x		x		x		
12	Las licencias de funcionamiento se entregan en los plazos establecidos por ley.	x		x		x		
13	El centro de atención de licencias de funcionamiento del Municipio se caracteriza por la puntualidad en sus horarios.	x		x		x		
14	El centro de atención de licencias de funcionamiento del Municipio otorga igualdad de oportunidades a todos sus usuarios.	x		x		x		

	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El centro de atención de licencias de funcionamiento del Municipio goza de credibilidad por parte de sus usuarios.	x		x		x		
16	Los servidores se caracterizan por su profesionalismo.	x		x		x		
17	Los servidores son corteses con los usuarios.	x		x		x		
18	Existe un trato justo de los servidores a los usuarios.	x		x		x		
	DIMENSION 5: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	

19	Los servidores brindan un servicio personalizado a los usuarios.	x		x		x		
20	Los servidores se ponen en la situación de los usuarios.	x		x		x		
21	Existe un alto nivel de comunicación entre los servidores y los usuarios.	x		x		x		
22	Los servidores cumplen las normas, pero también son comprensivos con las necesidades de sus usuarios.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. César Robin Vilcapoma Pérez DNI: 09142246

Especialidad del validador: ...Metodólogo.....

.....de.....del 20.....

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

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

Firma del Experto Informante.
Especialidad: Metodólogo

ANEXO 7: TABLA CONSOLIDADA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

VARIABLE: PERCEPCIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO

Juez 1: Mg. César Vilcapoma Pérez

Juez 2: Dr. Luis Enrique Alva Palacios Gómez

Juez 3: Dra. Mirtha Lisbeth Sánchez Farías

	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	Dictamen final
Item 1	Aplicable	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Item 2	Aplicable	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Item 3	Aplicable	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Item 4	Aplicable	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Item 5	Aplicable	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Item 6	Aplicable	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Item 7	Aplicable	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Item 8	Aplicable	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Item 9	Aplicable	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Item 10	Aplicable	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Item 11	Aplicable	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Item 12	Aplicable	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Item 13	Aplicable	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Item 14	Aplicable	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Item 15	Aplicable	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Item 16	Aplicable	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Item 17	Aplicable	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Item 18	Aplicable	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Item 19	Aplicable	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Item 20	Aplicable	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Item 21	Aplicable	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Item 22	Aplicable	Aplicable	Aplicable	Aplicable

ANEXO 8: CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

$$n = \frac{Z^2 p (1 - p) N}{e^2 (N - 1) + Z^2 p (1 - p)}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) (1 - 0,5) (2,633)}{(0,08)^2 (2,633 - 1) + (1,96)^2 (0,5) (1 - 0,5)}$$

$$n = 142,02$$

$$n = 142 \text{ Usuarios}$$

ANEXO 9: PRINT BASE DE DATOS - SPSS

PRINT BASE DATOS - SPSS (PARTE 1)

*TESIS JHON CASTILLO22.12.2021.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

10: Visible: 37 de 37 variables

	SEX O	NIVEL_ INSTR UC	TIPO_ EMPR ESA	TA N G1	TA N G2	TA N G3	TA N G4	FI A B1	FI A B2	FI A B3	FI A B4	FI A B5	FI A B6	CA PA1	CA PA2	CA PA3	CA PA4	SE GU1	SE GU2	SE GU3	SE GU4	EM PA1	EM PA2	EM PA3	EM PA4	SUMA V	CATEG ORIA	SUMA DIMEN 1	CATED IMEN1	SUMA DIMEN 2	CATED IMEN2	SUMA DIMEN 3	CATE DIME N3	SUM ADIM EN4	CATED IMEN4	SUMA DIMEN 5	CATED IMEN5	var	var
1	1	3	1	5	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	74	2	16	2	20	2	12	1	12	1	14	2		
2	1	2	2	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	4	3	2	3	73	2	16	2	22	2	11	1	12	1	12	2		
3	1	3	1	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	5	4	3	2	2	2	2	60	1	15	2	13	1	10	1	14	2	8	1		
4	1	2	1	5	4	4	5	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	6	4	3	2	3	3	3	71	2	18	2	16	1	11	1	15	2	11	2		
5	1	3	1	3	3	3	3	5	3	2	2	4	1	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	69	2	12	1	17	1	15	2	13	2	12	2		
6	1	3	1	4	4	4	5	3	3	4	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	2	2	4	3	75	2	17	2	19	2	16	2	12	1	11	2		
7	1	3	1	5	5	5	5	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	84	3	20	3	20	2	15	2	15	2	14	2		
8	1	3	1	4	4	3	4	1	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	54	1	15	2	11	1	11	1	8	1	9	1		
9	1	3	2	3	4	4	5	2	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	88	3	16	2	25	3	19	3	16	2	12	2		
10	1	3	1	5	3	3	4	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	84	3	15	2	19	2	15	2	18	3	17	3		
11	1	2	1	5	5	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	73	2	18	2	17	1	13	2	14	2	11	2		
12	1	2	1	4	4	4	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	66	1	15	2	15	1	11	1	12	1	13	2		
13	1	3	1	5	4	4	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	84	3	18	2	20	2	15	2	16	2	15	3		
14	1	3	1	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	69	2	16	2	24	2	9	1	11	1	9	1		
15	1	2	1	2	3	5	3	3	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	1	2	3	54	1	13	1	15	1	9	1	8	1	9	1		
16	1	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	62	1	14	1	15	1	13	2	12	1	8	1		
17	1	3	1	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	2	2	71	2	14	1	18	2	15	2	14	2	10	1		
18	1	2	1	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	84	3	18	2	21	2	16	2	15	2	14	2		
19	1	3	1	5	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	3	2	2	2	69	2	15	2	18	2	14	2	13	2	9	1		
20	1	3	1	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	85	3	18	2	21	2	15	2	15	2	16	3		
21	1	3	1	4	5	3	4	1	3	1	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	2	69	2	16	2	13	1	15	2	15	2	10	1		
22	1	2	1	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	4	4	2	2	2	2	74	2	14	1	16	2	15	2	14	2	10	1		

PRINT BASE DATOS - SPSS (PARTE 2)

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

5 : SEGU2 3 Visible: 37 de 37 variables

	SEX O	NIVEL_ INSTR UC	TIPO_ EMPR ESA	TA N G1	TA N G2	TA N G3	TA N G4	FI A B1	FI A B2	FI A B3	FI A B4	FI A B5	FI A B6	CA PA1	CA PA2	CA PA3	CA PA4	SE GU1	SE GU2	SE GU3	SE GU4	EM PA1	EM PA2	EM PA3	EM PA4	SUMA V	CATEG ORIA	SUMA DIMEN 1	CATED IMEN1	SUMA DIMEN 2	CATED IMEN2	SUMA DIMEN 3	CATE DIME N3	SUM ADIM EN4	CATED IMEN4	SUMA DIMEN 5	CATED IMEN5	var	var
22	1	3	1	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	2	71	2	14	1	18	2	15	2	14	2	10	1		
23	1	2	1	4	4	3	4	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	2	2	3	69	2	15	2	16	1	14	2	15	2	9	1		
24	1	3	1	3	4	5	5	3	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3	4	85	3	17	2	22	2	13	2	18	3	15	3		
25	1	1	1	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	76	2	18	2	18	2	13	2	15	2	12	2		
26	1	3	1	4	3	3	5	1	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	54	1	15	2	11	1	11	1	8	1	9	1			
27	1	3	1	4	5	5	4	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	87	3	18	2	19	2	15	2	18	3	17	3		
28	1	3	1	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	68	2	15	2	24	2	9	1	11	1	9	1		
29	1	3	1	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	71	2	14	1	18	2	15	2	13	2	11	2		
30	1	2	1	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	64	1	11	1	15	1	11	1	14	2	13	2		
31	1	3	1	5	3	5	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	73	2	16	2	17	1	15	2	14	2	11	2		
32	1	3	1	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	84	3	17	2	20	2	15	2	14	2	18	3		
33	1	3	1	4	5	3	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	85	3	17	2	21	2	16	2	17	2	14	2		
34	1	2	1	3	4	5	5	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	68	2	17	2	15	1	11	1	12	1	13	2		
35	1	3	1	5	3	3	4	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	4	3	4	3	2	3	2	69	2	15	2	16	1	15	2	13	2	10	1		
36	1	3	1	4	4	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	72	2	15	2	18	2	15	2	13	2	11	2		
37	1	2	1	5	4	4	5	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	68	2	18	2	16	1	11	1	12	1	11	2		
38	1	3	1	3	3	4	3	5	3	2	2	4	1	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	70	2	13	1	17	1	15	2	13	2	12	2		
39	1	3	1	4	3	4	4	2	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	84	3	15	2	19	2	15	2	18	3	17	3		
40	1	2	1	5	5	5	5	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	75	2	20	3	17	1	13	2	14	2	11	2		
41	1	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	61	1	13	1	15	1	13	2	12	1	8	1		
42	1	3	1	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	72	2	14	1	18	2	15	2	14	2	11	2		
43	1	2	1	4	4	3	4	2	2	3	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	75	2	15	2	19	2	15	2	14	2	11	2		

PRINT BASE DATOS - SPSS (PARTE 3)

*TESIS JHON CASTILLO22.12.2021.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

5 : SEGU2 3 Visible: 37 de 37 variables

	SEX O	NIVEL_ INSTR UC	TIPO_ EMPR ESA	TA N G1	TA N G2	TA N G3	TA N G4	FI A B1	FI A B2	FI A B3	FI A B4	FI A B5	FI A B6	CA PA1	CA PA2	CA PA3	CA PA4	SE GU1	SE GU2	SE GU3	SE GU4	EM PA1	EM PA2	EM PA3	EM PA4	SUMA V	CATEG ORIA	SUMA DIMEN 1	CATED IMEN1	SUMA DIMEN 2	CATED IMEN2	SUMA DIMEN 3	CATE DIME N3	SUM ADIM EN4	CATED IMEN4	SUMA DIMEN 5	CATED IMEN5	var	var
43	1	3	1	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	75	2	15	2	19	2	15	2	15	2	11	2		
44	1	2	1	5	4	4	5	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	85	3	18	2	18	2	15	2	17	2	17	3		
45	1	2	1	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	3	5	4	4	4	84	3	18	2	18	2	15	2	16	2	17	3		
46	1	3	1	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	71	2	14	1	17	1	15	2	14	2	11	2		
47	1	3	1	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	2	71	2	14	1	18	2	15	2	14	2	10	1		
48	1	3	1	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	3	2	3	78	2	20	3	18	2	15	2	14	2	11	2		
49	1	3	1	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	2	2	3	3	70	2	15	2	19	2	13	2	13	2	10	1		
50	1	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	2	2	99	3	20	3	30	3	20	3	20	3	9	1		
51	1	3	1	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	69	2	15	2	20	2	12	1	11	1	11	2		
52	1	2	2	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	3	75	2	16	2	18	2	16	2	15	2	10	1		
53	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	80	2	16	2	22	2	15	2	15	2	12	2		
54	1	3	1	5	5	5	5	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	4	2	3	4	2	2	1	2	66	1	20	3	16	1	10	1	13	2	7	1		
55	1	3	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	66	1	16	2	18	2	12	1	12	1	8	1		
56	1	3	1	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	2	3	2	87	3	20	3	23	2	16	2	18	3	10	1		
57	1	3	2	5	5	4	4	4	5	4	4	2	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	2	4	84	3	18	2	21	2	15	2	17	2	13	2		
58	1	2	1	5	4	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	4	4	89	3	18	2	24	2	15	2	14	2	18	3		
59	1	3	1	3	3	4	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	56	1	12	1	14	1	12	1	9	1	9	1		
60	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	63	1	12	1	18	2	12	1	12	1	9	1		
61	1	2	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	75	2	16	2	19	2	13	2	15	2	12	2		
62	1	3	1	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	2	3	2	4	3	3	4	3	3	2	2	66	1	13	1	18	2	11	1	14	2	10	1		
63	2	2	1	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	54	1	12	1	12	1	8	1	10	1	12	2		
64	1	2	2	2	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86	2	18	2	24	2	14	2	14	2	16	2		

PRINT BASE DATOS - SPSS (PARTE 4)

*TESIS JHON CASTILLO22.12.2021.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

5 : SEGU2 3 Visible: 37 de 37 variables

	SEX O	NIVEL_ INSTR UC	TIPO_ EMPR ESA	TA N G1	TA N G2	TA N G3	TA N G4	FI A B1	FI A B2	FI A B3	FI A B4	FI A B5	FI A B6	CA PA1	CA PA2	CA PA3	CA PA4	SE GU1	SE GU2	SE GU3	SE GU4	EM PA1	EM PA2	EM PA3	EM PA4	SUMA V	CATEG ORIA	SUMA DIMEN 1	CATED IMEN1	SUMA DIMEN 2	CATED IMEN2	SUMA DIMEN 3	CATE DIME N3	SUM ADIM EN4	CATED IMEN4	SUMA DIMEN 5	CATED IMEN5	var	var
43	1	3	1	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	75	2	15	2	19	2	15	2	15	2	11	2		
44	1	2	1	5	4	4	5	3	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	85	3	18	2	18	2	15	2	17	2	17	3		
45	1	2	1	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	3	5	4	4	4	84	3	18	2	18	2	15	2	16	2	17	3		
46	1	3	1	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	71	2	14	1	17	1	15	2	14	2	11	2		
47	1	3	1	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	2	71	2	14	1	18	2	15	2	14	2	10	1		
48	1	3	1	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	3	2	3	78	2	20	3	18	2	15	2	14	2	11	2		
49	1	3	1	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	2	2	3	3	70	2	15	2	19	2	13	2	13	2	10	1		
50	1	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	2	2	99	3	20	3	30	3	20	3	9	1			
51	1	3	1	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	69	2	15	2	20	2	12	1	11	1	11	2		
52	1	2	2	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	3	75	2	16	2	18	2	16	2	15	2	10	1		
53	1	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	80	2	16	2	22	2	15	2	15	2	12	2		
54	1	3	1	5	5	5	5	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	4	2	3	4	2	2	1	2	66	1	20	3	16	1	10	1	13	2	7	1		
55	1	3	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	66	1	16	2	18	2	12	1	12	1	8	1		
56	1	3	1	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	2	3	2	87	3	20	3	23	2	16	2	18	3	10	1		
57	1	3	2	5	5	4	4	4	5	4	4	2	2	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	2	4	84	3	18	2	21	2	15	2	17	2	13	2		
58	1	2	1	5	4	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	4	4	89	3	18	2	24	2	15	2	14	2	18	3		
59	1	3	1	3	3	4	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	56	1	12	1	14	1	12	1	9	1	9	1		
60	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	63	1	12	1	18	2	12	1	12	1	9	1		
61	1	2	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	75	2	16	2	19	2	13	2	15	2	12	2		
62	1	3	1	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	2	3	2	4	3	3	4	3	3	2	2	66	1	13	1	18	2	11	1	14	2	10	1		
63	2	2	1	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	54	1	12	1	12	1	8	1	10	1	12	2		
64	1	2	2	2	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	86	2	18	2	24	2	14	2	14	2	16	2		

PRINT BASE DATOS - SPSS (PARTE 5)

*TESIS JHON CASTILLO22.12.2021.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

5 : SEGU2 3 Visible: 37 de 37 variables

	SEX O	NIVEL_ INSTR UC	TIPO_ EMPR ESA	TA N G1	TA N G2	TA N G3	TA N G4	FI A B1	FI A B2	FI A B3	FI A B4	FI A B5	FI A B6	CA PA1	CA PA2	CA PA3	CA PA4	SE GU1	SE GU2	SE GU3	SE GU4	EM PA1	EM PA2	EM PA3	EM PA4	SUMA V	CATEG ORIA	SUMA DIMEN 1	CATED IMEN1	SUMA DIMEN 2	CATED IMEN2	SUMA DIMEN 3	CATE DIME N3	SUM ADIM EN4	CATED IMEN4	SUMA DIMEN 5	CATED IMEN5	var	var
64	2	3		2	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	86	3	18	2	24	2	14	2	14	2	16	3		
65	2	3		2	4	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	55	1	15	2	12	1	10	1	9	1	9	1			
66	2	3		1	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	84	3	18	2	22	2	14	2	14	2	16	3			
67	2	3		1	5	5	4	4	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	2	2	2	64	1	18	2	15	1	10	1	12	1	9	1			
68	2	3		1	5	5	4	5	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	66	1	19	3	14	1	11	1	11	1	11	2			
69	2	3		2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	4	4	4	3	2	63	1	16	2	12	1	11	1	14	2	10	1			
70	2	3		1	4	4	4	5	2	2	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	69	2	17	2	14	1	13	2	11	1	14	2			
71	2	3		1	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	84	3	18	2	21	2	16	2	15	2	14	2			
72	2	3		1	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	72	2	14	1	19	2	15	2	14	2	10	1			
73	2	3		1	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	71	2	12	1	18	2	15	2	14	2	12	2			
74	2	3		1	4	3	4	4	1	2	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	3	2	2	64	1	15	2	13	1	13	2	15	2	8	1			
75	2	3		1	3	4	5	5	2	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	73	2	17	2	17	1	15	2	13	2	11	2			
76	2	3		1	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	78	2	15	2	19	2	15	2	15	2	14	2			
77	2	3		1	5	5	5	3	2	4	3	2	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	84	3	20	3	17	1	15	2	17	2	15	3			
78	2	3		1	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2	2	2	3	68	2	15	2	17	1	15	2	11	1	10	1			
79	2	3		1	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	86	3	17	2	22	2	15	2	17	2	15	3			
80	2	3		1	3	3	5	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	72	2	15	2	18	2	15	2	13	2	11	2			
81	2	3		1	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	2	2	70	2	15	2	17	1	15	2	13	2	10	1			
82	2	3		1	5	3	4	5	3	5	4	3	5	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	3	84	3	17	2	23	2	15	2	14	2	15	3			
83	2	3		1	3	4	3	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	2	70	2	13	1	17	1	15	2	14	2	11	2			
84	2	3		1	4	3	4	4	1	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	2	2	63	1	15	2	13	1	13	2	14	2	8	1			
85	2	3		1	3	3	5	3	2	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	2	72	2	14	1	19	2	15	2	14	2	10	2			

PRINT BASE DATOS - SPSS (PARTE 6)

*TESIS JHON CASTILLO22.12.2021.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

5 : SEGU2 3 Visible: 37 de 37 variables

	SEX O	NIVEL_ INSTR UC	TIPO_ EMPR ESA	TA N G1	TA N G2	TA N G3	TA N G4	FI A B1	FI A B2	FI A B3	FI A B4	FI A B5	FI A B6	CA PA1	CA PA2	CA PA3	CA PA4	SE GU1	SE GU2	SE GU3	SE GU4	EM PA1	EM PA2	EM PA3	EM PA4	SUMA V	CATEG ORIA	SUMA DIMEN 1	CATED IMEN1	SUMA DIMEN 2	CATED IMEN2	SUMA DIMEN 3	CATE DIME N3	SUM ADIM EN4	CATED IMEN4	SUMA DIMEN 5	CATED IMEN5	var	var
85	2	3	1	3	3	5	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	73	2	14	1	18	2	15	2	14	2	12	2		
86	2	3	1	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	73	2	15	2	20	2	15	2	13	2	10	1		
87	2	3	1	4	4	4	5	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	65	1	17	2	15	1	13	2	11	1	9	1		
88	2	3	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	3	4	4	5	4	5	4	70	2	16	2	12	1	11	1	13	2	18	3		
89	2	3	1	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	71	2	14	1	19	2	15	2	13	2	10	1		
90	2	3	1	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	72	2	12	1	18	2	15	2	15	2	12	2		
91	2	3	1	4	3	4	4	1	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	3	70	2	15	2	15	1	13	2	14	2	13	2		
92	2	3	1	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	74	2	16	2	19	2	15	2	13	2	11	2		
93	2	2	1	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	59	1	13	1	15	1	12	1	10	1	9	1		
94	2	2	1	3	3	5	5	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	64	1	16	2	15	1	12	1	10	1	11	2		
95	2	3	1	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2	3	3	70	2	15	2	17	1	14	2	14	2	10	1		
96	2	2	1	3	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	72	2	13	1	17	1	14	2	15	2	13	2		
97	2	3	1	4	4	4	5	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	75	2	17	2	16	1	13	2	14	2	15	3		
98	2	3	2	3	4	4	3	2	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	86	3	14	1	25	3	19	3	16	2	12	2		
99	2	2	1	5	5	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	73	2	18	2	17	1	13	2	14	2	11	2		
100	2	2	1	4	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	65	1	14	1	15	1	11	1	12	1	13	2		
101	2	3	1	4	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	84	3	17	2	21	2	15	2	16	2	15	3		
102	2	2	1	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	55	1	14	1	13	1	9	1	8	1	11	2		
103	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	61	1	13	1	15	1	13	2	12	1	8	1		
104	2	3	1	5	4	5	4	3	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	59	1	18	2	13	1	11	1	8	1	9	1		
105	2	2	1	4	4	3	4	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	74	2	15	2	16	1	14	2	15	2	14	2		
106	2	2	1	4	4	4	4	2	3	3	2	2	2	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	75	2	16	2	19	2	15	2	14	2	10	2		

PRINT BASE DATOS - SPSS (PARTE 7)

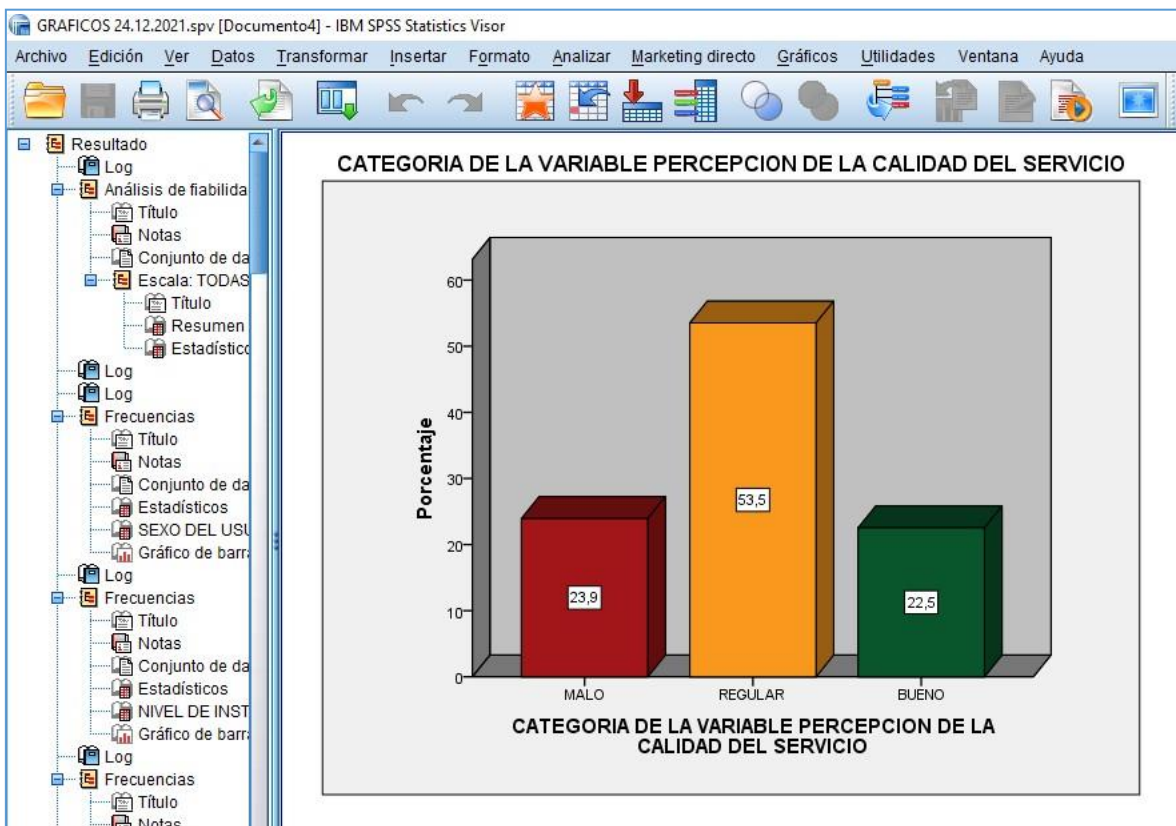
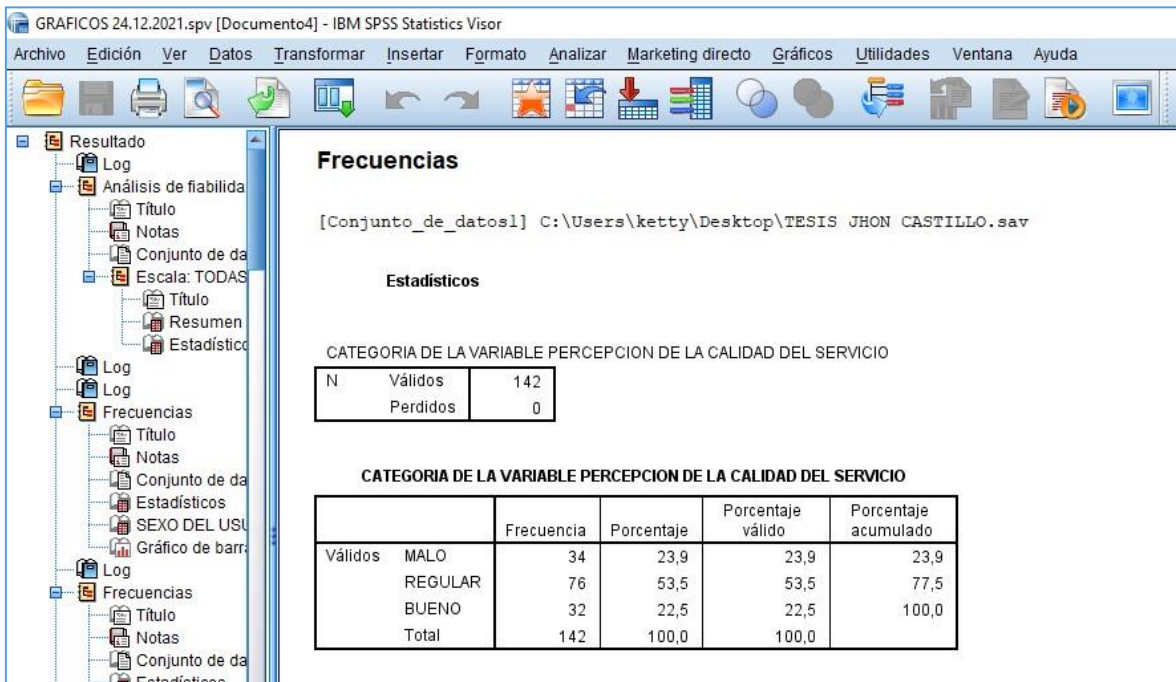
*TESIS JHON CASTILLO22.12.2021.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

5 : SEGU2 3 Visible: 37 de 37 variables

	SEX O	NIVEL_ INSTR UC	TIPO_ EMPR ESA	TA N	TA N	TA N	TA N	FI A	FI A	FI A	FI A	FI A	FI A	CA PA1	CA PA2	CA PA3	CA PA4	SE GU1	SE GU2	SE GU3	SE GU4	EM PA1	EM PA2	EM PA3	EM PA4	SUMA V	CATEG ORIA	SUMA DIMEN 1	CATED IMEN1	SUMA DIMEN 2	CATED IMEN2	SUMA DIMEN 3	CATE DIME N3	SUM ADIM EN4	CATED IMEN4	SUMA DIMEN 5	CATED IMEN5	var	var
106	2	3		1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	75	2	16	2	18	2	15	2	14	2	12	2		
107	2	3		1	4	5	4	5	2	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	85	3	18	2	17	1	16	2	18	3	16	3		
108	2	3		2	3	4	5	4	2	3	3	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	67	2	16	2	15	1	14	2	14	2	8	1		
109	2	3		2	5	3	4	4	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	1	2	63	1	16	2	15	1	13	2	12	1	7	1		
110	2	3		1	4	5	3	5	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	1	2	72	2	17	2	18	2	15	2	14	2	8	1		
111	2	3		2	3	3	4	4	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	69	2	14	1	15	1	13	2	13	2	14	2		
112	2	3		1	5	4	3	4	4	2	1	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	4	3	4	64	1	16	2	14	1	11	1	8	1	15	3		
113	2	2		1	4	4	4	4	2	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	2	3	72	2	16	2	17	1	14	2	15	2	10	1		
114	2	3		1	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	84	3	17	2	21	2	15	2	17	2	14	2		
115	2	3		1	5	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	4	3	3	2	2	71	2	16	2	18	2	15	2	13	2	9	1		
116	2	3		2	4	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	2	2	3	67	2	15	2	16	1	13	2	14	2	9	1		
117	2	3		2	5	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	62	1	15	2	15	1	13	2	11	1	8	1		
118	2	3		1	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	75	2	17	2	20	2	15	2	13	2	10	1		
119	2	3		1	5	5	4	4	2	2	3	2	3	3	2	2	3	4	4	3	4	3	2	3	2	67	2	18	2	15	1	10	1	14	2	10	1		
120	2	3		1	5	5	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	5	5	4	5	4	3	4	84	3	18	2	17	1	15	2	19	3	15	3		
121	2	3		1	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	70	2	14	1	17	1	15	2	13	2	11	2		
122	2	3		1	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	3	75	2	14	1	18	2	15	2	15	2	13	2		
123	2	3		2	3	3	5	4	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	65	1	15	2	15	1	13	2	12	1	10	1		
124	2	2		1	4	4	4	4	2	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	2	3	72	2	16	2	17	1	14	2	15	2	10	1		
125	2	3		1	4	4	4	5	2	2	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	64	1	17	2	14	1	13	2	11	1	9	1		
126	2	2		1	4	4	3	4	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	71	2	15	2	16	1	14	2	15	2	11	2		
127	2	2		1	4	5	4	4	4	3	2	2	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	84	2	17	2	19	2	17	2	17	2	17	2		

ANEXO 10: PRINT SPSS - CATEGORIAS VARIABLE PERCEPCION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO



ANEXO 11: PRINT SPSS - CATEGORIAS DIMENSIÓN TANGIBILIDAD

```
FRECUENCIES VARIABLES=CATEDIMEN1  
  /BARCHART PERCENT  
  /ORDER=ANALYSIS.
```

Frecuencias

[Conjunto_de_datos1] C:\Users\ketty\Desktop\TESIS JHON CASTILLO.sav

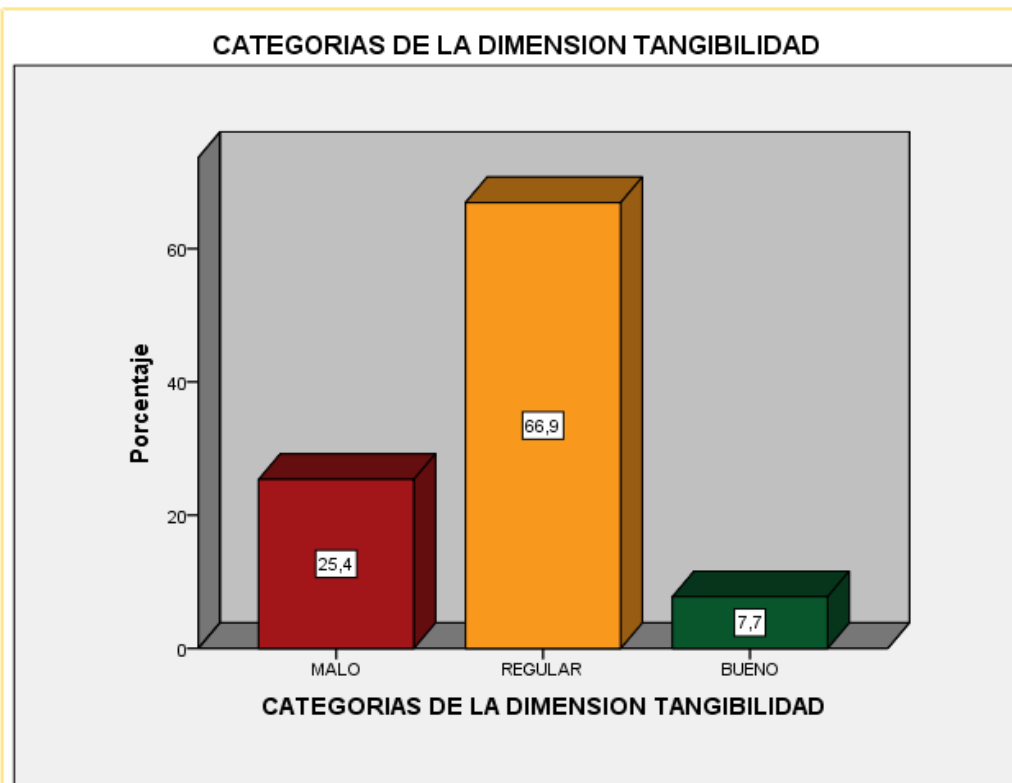
Estadísticos

CATEGORIAS DE LA DIMENSION TANGIBILIDAD

N	Válidos	142
	Perdidos	0

CATEGORIAS DE LA DIMENSION TANGIBILIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MALO	36	25,4	25,4	25,4
	REGULAR	95	66,9	66,9	92,3
	BUENO	11	7,7	7,7	100,0
	Total	142	100,0	100,0	



ANEXO 12: PRINT SPSS - CATEGORIAS DIMENSIÓN FIABILIDAD

```
FRECUENCIES VARIABLES=CATEDIMEN2  
/BARCHART PERCENT  
/ORDER=ANALYSIS.
```

Frecuencias

[Conjunto_de_datos1] C:\Users\ketty\Desktop\TESIS JHON CASTILLO.sav

Estadísticos

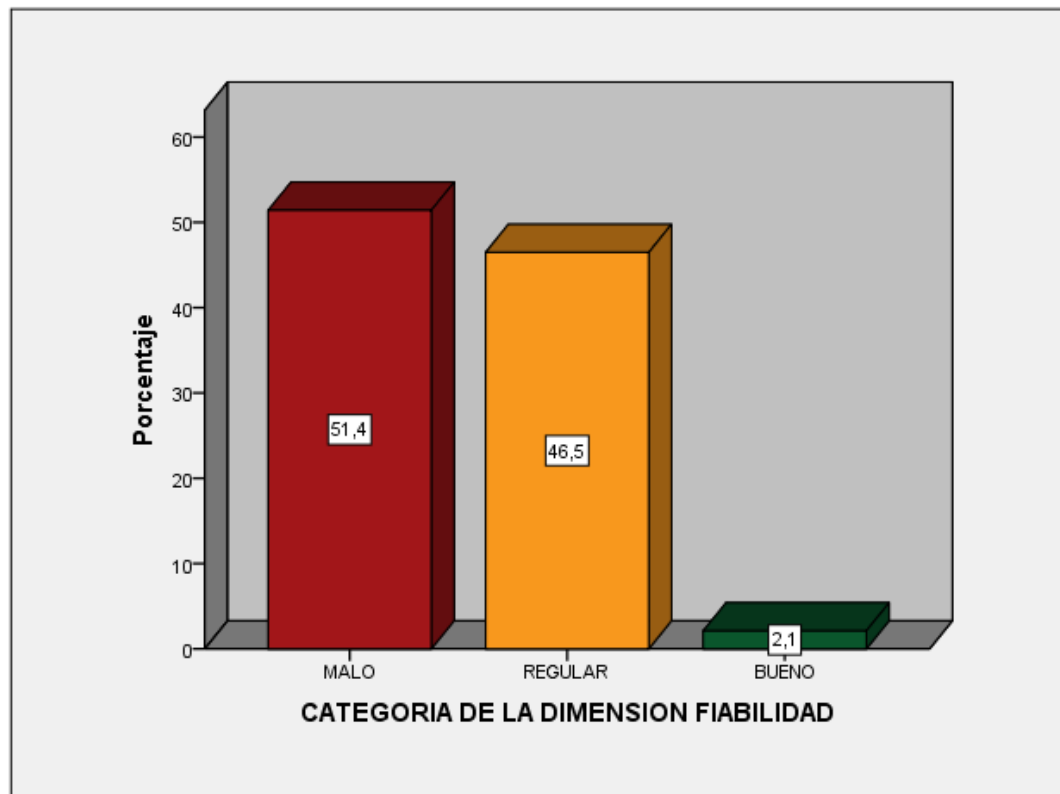
CATEGORIA DE LA DIMENSION FIABILIDAD

N	Válidos	142
	Perdidos	0

CATEGORIA DE LA DIMENSION FIABILIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MALO	73	51,4	51,4	51,4
	REGULAR	66	46,5	46,5	97,9
	BUENO	3	2,1	2,1	100,0
	Total	142	100,0	100,0	

CATEGORIA DE LA DIMENSION FIABILIDAD



ANEXO 13: PRINT SPSS - CATEGORIAS DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

```
FRECUENCIES VARIABLES=CATEDIMEN3  
  /BARCHART PERCENT  
  /ORDER=ANALYSIS.
```

Frecuencias

[Conjunto_de_datos1] C:\Users\ketty\Desktop\TESIS JHON CASTILLO.sav

Estadísticos

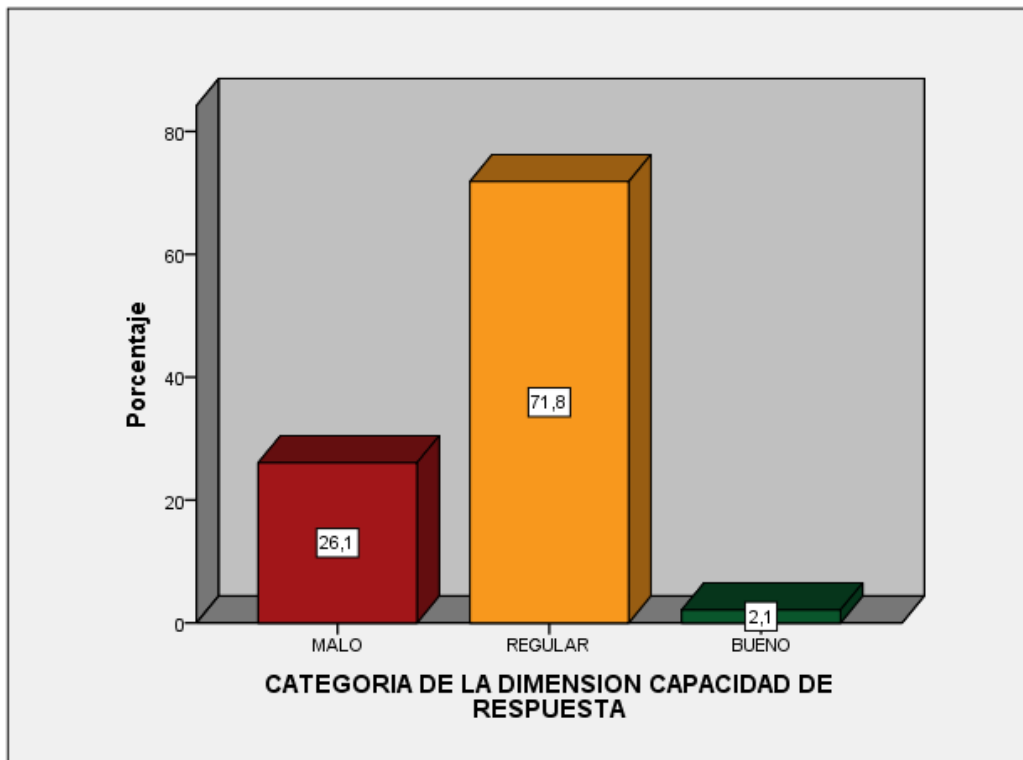
CATEGORIA DE LA DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA

N	Válidos	142
	Perdidos	0

CATEGORIA DE LA DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MALO	37	26,1	26,1	26,1
	REGULAR	102	71,8	71,8	97,9
	BUENO	3	2,1	2,1	100,0
	Total	142	100,0	100,0	

CATEGORIA DE LA DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA



ANEXO 14: PRINT SPSS - CATEGORIAS DIMENSIÓN SEGURIDAD

```
FRECUENCIAS VARIABLES=CATEDIMEN4  
/BARCHART PERCENT  
/ORDER=ANALYSIS.
```

Frecuencias

[Conjunto_de_datos1] C:\Users\ketty\Desktop\TESIS JHON CASTILLO.sav

Estadísticos

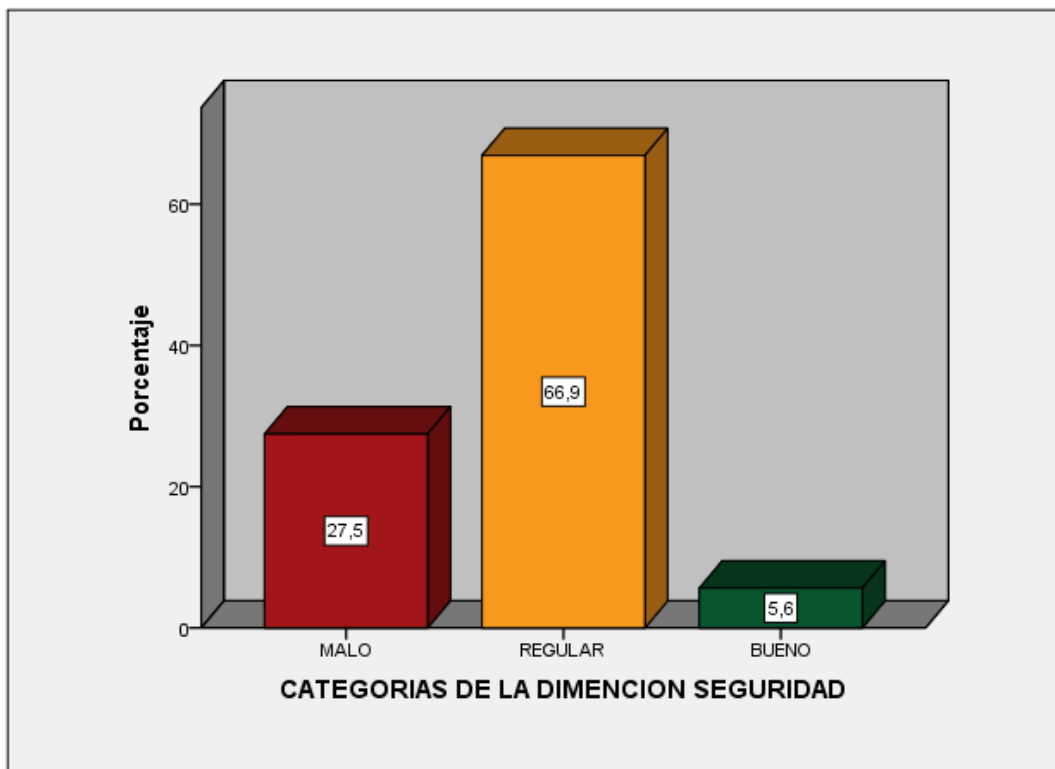
CATEGORIAS DE LA DIMENSION SEGURIDAD

N	Válidos	142
	Perdidos	0

CATEGORIAS DE LA DIMENSION SEGURIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MALO	39	27,5	27,5	27,5
	REGULAR	95	66,9	66,9	94,4
	BUENO	8	5,6	5,6	100,0
	Total	142	100,0	100,0	

CATEGORIAS DE LA DIMENSION SEGURIDAD



ANEXO 15: PRINT SPSS - CATEGORIAS DIMENSIÓN EMPATÍA

→ Frecuencias

[Conjunto_de_datos1] C:\Users\ketty\Desktop\TESIS JHON CASTILLO.sav

Estadísticos

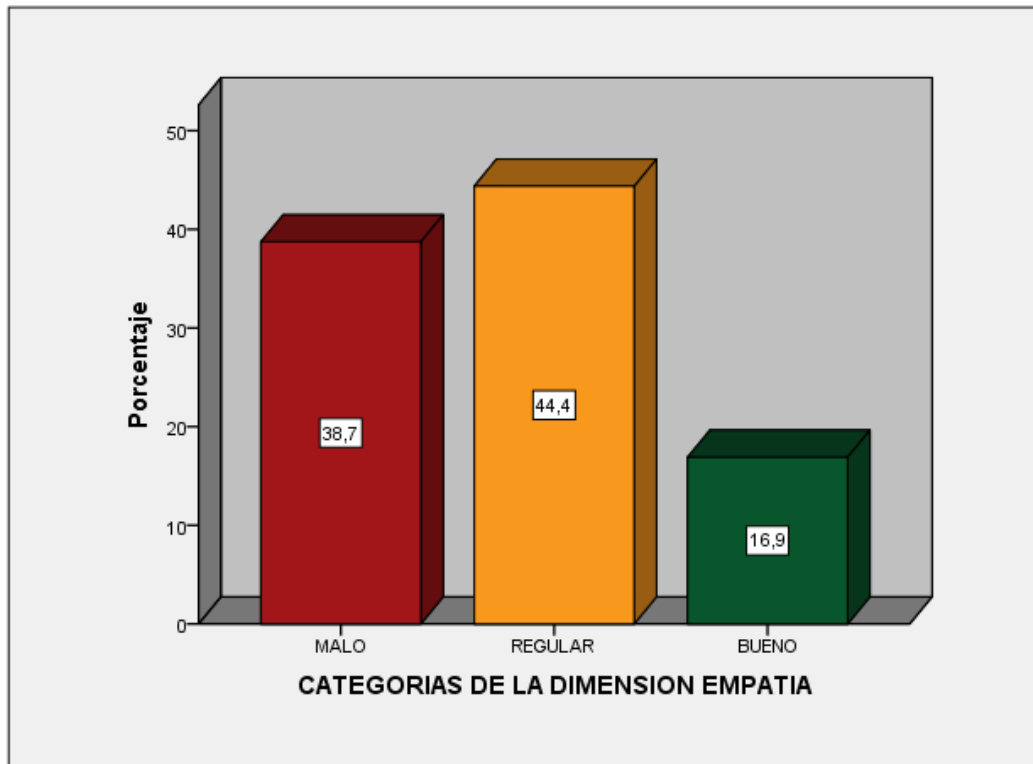
CATEGORIAS DE LA DIMENSION EMPATIA

N	Válidos	142
	Perdidos	0

CATEGORIAS DE LA DIMENSION EMPATIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MALO	55	38,7	38,7	38,7
	REGULAR	63	44,4	44,4	83,1
	BUENO	24	16,9	16,9	100,0
	Total	142	100,0	100,0	

CATEGORIAS DE LA DIMENSION EMPATIA



ANEXO 16: RESOLUCIÓN APROBACIÓN PROYECTO DE TESIS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RI. N° 4840-2021-UCV-VA-EPG-F05L01/J-INT

RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 4840-2021-UCV-VA-EPG-F05L01/J-INT

Los Olivos, 15 de diciembre de 2021

VISTO:

El informe presentado por el (la) docente Mtro(a). Dr. (a) Vilcapoma Perez Cesar Robin de la Experiencia Curricular "Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación" del programa de Maestría en Gestión Pública, grupo B1, a la Jefatura de la Escuela de Posgrado de la Filial Lima Norte de la Universidad César Vallejo, solicitando la inscripción del proyecto de investigación:

"Percepción por sexo de la calidad del servicio de otorgamiento de licencias de funcionamiento en un municipio de Lima, 2021"

presentado por el (la) estudiante:

Jhon Manuel Castillo Balvin

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 7° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: "El sistema de Evaluación de la Investigación implica el seguimiento de los trabajos de investigación, desde su concepción hasta su obtención de los resultados para su sustentación y publicación".

Que, el artículo 14° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: "La vigencia del proyecto es un año. En caso de exceder el tiempo considerado, el interesado deberá remitirse a los procedimientos de investigación de la Escuela de Posgrado".

Que, el artículo 17° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: "El proyecto de tesis es elaborado por un estudiante bajo la asesoría del docente metodólogo, dentro del cronograma y normatividad académica establecida y culmina, previa evaluación, con opinión favorable del docente metodólogo y la obtención de la resolución del proyecto".

Que, el artículo 35° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: "El docente se constituye en asesor metodólogo, responsable del monitoreo y evaluación del diseño y desarrollo del proyecto de tesis".

Que, el (la) estudiante ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para inscribir su proyecto de tesis.

Que, el proyecto de investigación cuenta con la opinión favorable del docente metodólogo de la experiencia curricular de "Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación".

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas estatutarias y reglamento vigente;

SE RESUELVE:

Art. 1°.- Aprobar el proyecto de tesis: Percepción por sexo de la calidad del servicio de otorgamiento de licencias de funcionamiento en un municipio de Lima, 2021, presentado por el (la) estudiante Jhon Manuel Castillo Balvin, con Código: 7002352369, el mismo que contará con un plazo máximo de un año para su ejecución.

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



Art. 2°.- Registrar el proyecto de tesis dentro del archivo de la línea de investigación: **Gestión de Políticas Públicas**, correspondiente al Programa de **Maestría en Gestión Pública**, grupo B1.

Art. 3°.- Designar al Mtro(a). Dr(a). Vilcapoma Perez Cesar Robin como asesor metodólogo del proyecto de tesis: **Percepción por sexo de la calidad del servicio de otorgamiento de licencias de funcionamiento en un municipio de Lima, 2021.**

Regístrese, comuníquese y archívese.




Ornela Trinidad Vargas, MBA
Jefe (e)

Escuela de Posgrado - Campus Lima Norte