

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**



**Calidad de servicio en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de  
Huaraz - 2018**

**Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración**

**Autora:**

Rímac Baltazar, Lucy Sandy

**Asesor:**

Dr. Daniel Pérez, Jorge Augusto

Código ORCID 0000-0002-8323-3971

**Huaraz – Perú**

**2022**

## 1. PALABRAS CLAVE:

<b>Tema</b>	<b>Calidad de Servicio.</b>
<b>Especialidad</b>	<b>Administración</b>

## KEY WORDS:

<b>Theme</b>	<b>Calidad de Servicio.</b>
<b>Specialty</b>	<b>Administración</b>

## Línea de investigación:

### Según código OCDE

<b>Línea de Investigación</b>	<b>OCDE</b>			<b>Sub-líneas o Campos de Investigación</b>
	<b>Área</b>	<b>Sub área</b>	<b>Disciplina</b>	
Gestión del Talento Humano	5. Ciencias Sociales	5.2. Economía y Negocios	Negocios y Management	Gestión de Personas

## **2. TITULO**

# **Calidad de servicio en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz - 2018**

### 3. RESUMEN

La actual indagación denominada Calidad de Servicio en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz, fue realizada para dar respuesta a la pregunta: ¿Conocer la Calidad del Servicio en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz?, la técnica que se manipuló en la actual indagación fue de Bosquejo representativo no empírico de corte transversal, es señalar que no se operó la variable de estudio. La población - muestra de estudio quedó concertada por 30 trabajadores de la Unidad de Rentas en la Municipalidad Provincial de Huaraz; por tanto, se empleó una pesquisa a los 30 personales en mención, utilizando la herramienta del cuestionario.

Se selecciono los antecedentes, la propia que fue procesada manipulando el software SPSS versión 21, cuyos efectos estuvieron presentados a través de tablas e imágenes; en relación a los resultados esperados: Conocer la desconfianza, la cabida de réplica, la seguridad, la empatía, y los elementos tangibles en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz.

#### **4. ABSTRACT**

The present investigation called Quality of Service in the Income Unit of the Provincial Municipality of Huaraz, was carried out to answer the question: Know the Quality of Service in the Income Unit of the Provincial Municipality of Huaraz?, the methodology that was used in the present investigation was a non-experimental descriptive design of cross-section, that is, the study variable were not manipulated. The population - study sample was composed of 30 workers of the Revenue Unit in the Provincial Municipality of Huaraz; therefore, a survey was applied to the 30 workers mentioned, using the questionnaire tool.

The data was collected, which was processed using SPSS version 21 software, whose results were presented through tables and figures; in relation to the expected results: Know the reliability, responsiveness, security, empathy, and tangible elements in the Income Unit of the Provincial Municipality of Huaraz.

## INDICE

	<b>Pág.</b>
1. PALABRAS CLAVE	i
2. TITULO	ii
3. RESUMEN	iii
4. ABSTRACT	iv
<b>5. INTRODUCCIÓN</b>	<b>01</b>
5.1 Antecedentes y fundamentación científica	02
5.2 Justificación de la Investigación	20
5.3 Problema	21
5.4 Conceptualización y Operacionalización de la Variable	21
5.4.1 Conceptualización	21
5.4.2 Operacionalización de las variables	21
5.5 Hipótesis	29
5.6 Objetivos	29
5.6.1 Objetivo General	29
5.6.2 Objetivos Específicos	29
<b>6. METODOLOGÍA</b>	<b>30</b>
6.1 Tipo y diseño de investigación	30
6.2 Población y muestra	30
6.3 Técnicas e Instrumentos de Investigación	30
6.4 Procedimiento y análisis de la información	31
<b>7. RESULTADOS</b>	<b>32</b>
<b>8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN</b>	<b>46</b>
<b>9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>52</b>
10. Referencias Bibliográficas.	54
11. Apéndices y anexos	60

## 5. INTRODUCCIÓN

En las organizaciones, las permutas son necesarias. Hacia maniobrar activamente, ellos comprometen acomodar a un explícito modo de mandato que admire la sapiencia organizacional primordial.

Varias de las rigideces que somos actualmente, proceden de una forma de encargo gerencial que por tiempos estuvo estimado conveniente; un modo tradicional, mecanicista y tirano que marchó no únicamente en esta porción del universo, sino igualmente en naciones del universo avanzado. Los autores Harold Koontz y Cyril O'Donnel, forman un buen exponente de la adaptación más y más renovada de este enfoque cotidiano de la proposición de la gerencia. Además, los métodos de fondo del encargo de dirección difieren poco de los declarados en su momento por Henry Fayol y demás antecesores de la norma, pero uniendo a éstos la atribución de autores rezagados que tienen ahondado el estudio de sus inconstantes de base.

Respaldado en la concentración del dominio a ras de la cumbre, en el encargo de ocupaciones y en el énfasis en la inspección de su realización, la forma ingresa en dificultades cuando el argumento comienza a cambiar más y más rápidamente que la oportuna organización. Se acoge en ese instante, el rumbo integral de la compañía y el efecto de la interacción de ésta con el argumento general y los clientes, dificultad con pedestal en las premisas habituales: Programación, Ordenación, Unificación de Particular, Orientación y Vigilancia. La Programación percibe la enunciación de imparciales, habilidades y capacidades, enunciación de proposiciones y toma de disposiciones; la Ordenación abarca el estudio y diligencia de asuntos afines con el entorno e intenciones de la compañía, departamentalización, relaciones de mando en línea o *staff*, concentración del poderío y cooperación de comisiones y grupos en la conquista de fallos. La Unificación de Particular se ocupa de los elementos situacionales que forman a la composición del particular: elección, valoración y progreso de la organización y de sus personas. La Orientación, en cuanto argumento de estudio de la proposición de la dirección, queda calculada en la incitación del particular, escenarios de liderazgo íntimamente de los grupos organizados centrales y las noticias adentro de la organización. Posteriormente, el comprendido de las dificultades afines a circunstancias de vigilancia, se ajusta a técnicas y métodos de inspección, inventivas de inspección, inspección del ejercicio frecuente y vigilancia transversal.

## **5.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA**

### **Internacionales**

Castro, (2021) ... Colombia – Las organizaciones hacen oficios misionales hacia el auxilio de una asistencia de eficacia, que sobrelleve al progreso, incremento, influencia y efectivos efectos. Hacia contribuir a este designio, el Endomarketing nace como un estilo saliente de la comercialización, que facilita materiales que le consienten a una compañía demostrar y fortalecer la cuantía de sus relaciones, distribuciones y conveniencias de acción de los practicantes, con el imparcial de aumentar su producción y honradez por intermedio de la noticia, el encargo por técnicas y un ambiente apropiado; que se incumba por sus penurias y contribuya a la complacencia del parroquiano exterior o interesado. La exploración posee el imparcial de plantear tácticas de Endomarketing hacia el progreso de la eficacia del favor, a partir del modelo específico, calculado en el argumento Especializado de Antioquia, Fundación de Instrucción Preferente, con sede en Medellín, Colombia. Hacia tal terminación, se ejecuta el cuadro referencial, se nivelan métodos y rutinas de la Fundación, se examina la correspondencia de estos con los beneficios corporativos; se asemeja el conocimiento de los interesados acerca de ayuda recogida y, por último, se plantean tácticas de Endomarketing que apuntan al fortalecimiento de la gestión humana y a una excelente ayuda de la prestación pedagógica. Se ultima, la eficacia o calidad del Endomarketing comenzando con los mecanismos de noticia, encargo por métodos, alineación y privación de ocurrencias tecnologías hacia el progreso en las organizaciones, que se realizan con el público central del ente y fortalece efectivas secuelas en los métodos que establecen los participantes.

Cuellar, (2018) ... Colombia – Con el desarrollo de la petición de servicios de video en ciberespacio y en específico la prestación de IPTV, se hace inevitable que los provisos de asistencia realicen esbozos de eficacia de ayuda en sus mallas de núcleo, con el desenlace de avalar el ejercicio apropiado de la asistencia de IPTV que brindan a sus beneficiarios. Y con el desenlace de comprobar el ejercicio de la asistencia de IPTV, la asociación de científicos ha presentado otros arquetipos de modelos que consienten valorar la eficacia de práctica del video

entregado. Universalmente el sumario continuo hacia lograr estos modelos se fundamenta en ensayos individuales que esgrimen un dígito restringido de medidas de eficacia de asistencia [32-40]. A diferencia de nuevas propuestas, esta exploración plantea un piloto hacia calcular la aptitud de la práctica, basándose en medidas de disposición de ayuda y esgrimiendo un piloto neutral hacia la valoración de la eficacia del video. Imparciales: Plantear un piloto que consienta calcular la aptitud de la práctica en vivo hacia la prestación de IPTV en un ambiente distinguido, con el propósito de consentir a los provisos de asistencia monitorizar de forma perenne la aptitud de la práctica del video y efectuar arreglos en tiempo.

Gómez, (2022) ... Ecuador, El actual encargo de averiguación busca conocer la perspectiva de los ciudadanos del cantón Pastaza funda la complacencia de los servicios que brinda su Ayuntamiento. El imparcial del actual capítulo es valorar la eficacia de servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pastaza, obteniendo resultados mediante la cuantificación y cualificación que permitan la toma de decisiones e implementación de estrategias para satisfacer las necesidades del usuario. Al ser un organismo de servicio público, la investigación se enfoca en obtener datos estadísticos a través de una pesquisa elaborada a los ciudadanos, conocer el nivel de complacencia de la aptitud del favor y tomar decisiones adecuadas. De acuerdo a las secuelas se concluye que la institución debe implementar estrategias que permitan priorizar al ciudadano y sus necesidades, mejorar la gestión de procesos administrativos y operáticos, finalmente implementar un estudio para conocer las necesidades del servidor público, para brindar y recibir de manera equilibrada un servicio de calidad en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pastaza.

### **Nacionales**

Uribe, (2018) ... Lima – La intención de esta pesquisa fue narrar el nivel de la disposición de servicio electrónico en un Punto de Inspección Migratorio de Lima, 2018. La pesquisa se asentó en el modelo materialista, con una orientación cuantitativa y un procedimiento representativo, el arquetipo de averiguación fue

elemental. El esbozo aplicado fue no empírico, de incisión colateral, la población fueron los habitantes peruanos beneficiarios de la Dirección Nacional de Migraciones en el Terminal Internacional Jorge Chávez, con un modelo de 300 beneficiarios. Hacia la cosecha de datos se utilizó la técnica de la búsqueda. De acuerdo a las secuelas derivadas, el nivel de disposición de servicio electrónico es normal debido a que manifiestan que, durante el período 2018, el nivel de la disposición de servicio electrónico de un Punto de Inspección Migratorio de Lima practicado por la Dirección Nacional de Migraciones es normal, con el 53.33% de aprobación de los beneficiarios encuestados.

Gardi, (2020) ... Lima – La actual pesquisa poseyó como imparcial examinar la disposición de asistencia en el Autoservicio Metro, Breña de la capital de Lima, 2019. Por tal razón se efectuó una pesquisa de orientación híbrido, de esbozo secuencial, instruyendo con la orientación específica hacia la tipificación del inconveniente con el soporte de las entrevistas, los propios que estuvieron triangulados, anticipadamente se efectuó la sistematización central, la segunda etapa fue la selección de datos y representación de las secuelas a través de repeticiones y proporciones. Los colaboradores fueron 103 individuos a quienes se les destinó el interrogatorio, y 14 consultados, abarca constreñir que ambos grupos se conoce como modelos discrecionales, puesto que advirtieron por decisión conveniente. Posteriormente, se manipuló hacia dicho examen el programa de computador Atlas. Ti 8, SPSS25 y Ms Excel. Los efectos demuestran en promedio la disposición de ayuda en el nivel normal, ya que los participantes en fechas no facilitaron vigilancia a las exigencias de los parroquianos en relación a los costes y lugar, esto igualmente es causado por la alta rotación del particular, quienes necesitan de estímulo e inexperiencia en relación a la comercialización de los bienes. También, el lazo entre el beneficio y prestación pende de la vigilancia que ofrezca el participante a los parroquianos, pero el eje de las sistematizaciones productivas son los bienes, los propios que convienen de consumir con las pretensiones de disposición. Posteriormente, la compañía ha anticipado el establecimiento importante de bienes con insuficiente o exiguo coste nutricional.

Huamani, (2020). Lima, La actual teoría es un artículo de materia que intenta examinar los trascendentales elementos que proporcionaron la prosperidad de la disposición del favor pedagógico en una fundación formativa estatal del nivel inicial. Este propósito se soluciona a partir de los discernimientos y las pruebas brindadas por educativos, complementarios, rectora del colegio, igualmente como de expertos en enseñanza. El artículo es notable debido a que en la actualidad se excluye con exactitud cuáles son esos elementos agrupados a la disposición que causan la permuta de las colectividades formativas, merecidamente por la característica de cada argumento. Inclusive, el conocimiento propio de eficacia pedagógica perpetúa estando reñido en otras plataformas afines al perfeccionamiento pueril prematuro, por lo personal y discutido que es. En esta encrucijada, no se busca registrar exclusivamente los elementos que, desde la presunción, la establecen. En su lugar, se plantea revelar las relaciones entre los elementos, los cuales, desde una práctica sintetiza, crean permutas reveladoras. En ese sentido, la averiguación consigue ser de utilidad al instante de reflexionar las procedencias a tener en cuenta en el contexto del colegio estatal, los métodos didácticos y las inventivas a favor del progreso del favor de los programas del nivel inicial. Como consecuencia de la publicación se halla que los elementos agrupados a la eficacia pedagógica proceden especialmente de las relaciones y atrevimientos intrínsecos, no obstante, circunscriben unos aspectos del ambiente pedagógico como las coaliciones o mediación del cortejo didáctico. Se registran seis elementos concluyentes: las representaciones pictóricas de la niñez, la formación educativa, el talento humano, el sentido de colectividad, la misión y el rol del Estado. Sin embargo, si bien logren mostrar de modo soberano, en la experiencia proceden como fragmento de un método en el que se instituyen interrelaciones indestructibles.

### **Locales**

Carrasco, (2020). La actual publicación asumió como propósito establecer la correspondencia entre la disposición de asistencia y la fidelización de los parroquianos de la entidad prestamista de Compartamos en Nuevo Chimbote, 2019. La pesquisa se hizo a través de la orientación cuantitativa siendo el artículo

de arquetipo no empírico, con un boceto correlacional, colateral, transaccional característico. La población quedó compuesta por 1182 parroquianos y el modelo fue de 290 parroquianos. Se manejó la pericia de la averiguación hacia una y otra inconstantes, con preguntas como materiales de cogida. Las consecuencias que se lograron estuvieron probados a través de los softwares EXCEL y SPSS, con el propósito de alcanzar una bienhechora adaptación e interpretación y exposición de los propios. Se estableció con el factor de semejanza Rho Spearman que  $R = 0.460$  (coexistiendo una correspondencia efectiva sobria) con nivel de significancia  $p = 0.00$  estando esto minúsculo al 5% ( $p < 0.05$ ). La disposición de asistencia se atañe con la fidelización de los parroquianos de la prestamista Compartamos.

Córdova, (2020). El informe de tesis llamado Encargo funcionario y disposición de asistencia en el Módulo de Encargo Pedagógico Local de Sihuas – 2019 compone la última etapa estudiantil de una práctica en representación inexorable acorde a la regulación de grados y títulos de la Universidad César Vallejo. Como imparcial central se reflexionó establecer la dependencia entre el encargo funcionario y disposición de asistencia en el Módulo de Encargo Pedagógico Local de Sihuas – 2019, la exploración no fue empírica y se encuadró a la orientación cuantitativa por tener ambas inconstantes y considerando tanto su esbozo e imparcial permaneció determinado como correlacional, después de basar hipotéticamente se instituyó un modelo que escaló a los sesenta asalariados gubernamentales de la UGEL Sihuas en Áncash, es decir se utilizó el juicio de población muestral. Se utilizó la pesquisa como pericia y se fabricó y empleó un interrogatorio hacia cada inconstante. Los levantamientos de las secuelas revelaron ante todo que el 32% del particular de la UGEL Sihuas al 2019 consideró a modo eficaz la misión funcionaria en dicha fundación, hacia el 55% solo es frecuente y hacia el 13% sobrante es defectuoso. También, el 33% del particular estimó a modo eficaz la disposición del favor en dicha fundación, hacia un 55% solo es habitual y hacia el 12% sobrante es defectuoso. Se remató posteriormente en que con los cálculos en una y otra inconstantes se asemejó en estas una regularidad y poseen una reciprocidad entre la misión funcionaria y disposición

de ayuda en el Módulo de Encargo Pedagógico Local de Sihuas – 2019, estadísticamente E cuantía de reciprocidad alcanzado fue de 0,853 lo que instituye una Similitud real ALTA entre el Encargo funcionario y Disposición del favor, dicha secuela es revelador por haberse alcanzado un 0.000 (minúsculo al 0.05 estándar) lo cual consiente avalar su estabilidad. Se desarrollaron pertinentes indicaciones hacia la prosperidad pertinente.

Sotomayor, (2022). Antiguamente las compañías trasladaban su misión logística de un modo alterado dificultad en la actualidad vivimos en un universo globalizado, afectado por el COVID 19, el cual perturbó a diversas organizaciones, manifestando cuan inútil era la logística en algunas compañías causando problemas en la disposición de asistencia cedido a los parroquianos, comenzando en este punto de perspectiva el imparcial de este compromiso de exploración fue establecer la dependencia entre la misión logística y la disposición de asistencia en la compañía Almacén Alvarado SAC, Chimbote, 2021. Este compromiso de exploración es representativo correlacional, se han elaborado dos interrogatorios, el interrogatorio de la inconstante misión logística posee 15 interrogaciones y el interrogatorio de la inconstante disposición de asistencia posee 16 interrogaciones, aplicado a un total de 15 personales, alcanzando como secuela que la mayor participación se agrupa en el nivel habitual razón a la misión logística, mientras que el 33% declara que es inferior. El 34 % de personales aluden que la disposición de asistencia en la compañía es habitual. Se ultima que, si coexiste correspondencia entre la inconstante misión logística y disposición de asistencia, además se ultima que coexiste correspondencia entre las extensiones misión de depósito, adquisiciones, misión de comercialización e inventario con la disposición de asistencia.

## **FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA**

El estudio de los manejos oficiales florece la norma que asume por memoria el ejercicio de los mandos oficiales en la concavidad del consorcio. En su esbozo y consumación concurren reglas como la riqueza, la sociografía e inclusive la industria. En base, los manejos oficiales forman una línea de tendencia que mentora el ejercicio.

Por lo tanto, sobrellevan un sumario hacendoso, interactivo y armónico que reconoce imparciales, enseres, representantes y caudales. Soportan una doctrina y escudriñan crear un negocio o metamorfosis, intrínsecamente de lo que usualmente se nombra diario político.

Al platicar de administración gubernamental no conseguimos desligarnos de semblantes notables como el rol del Estado en la sociedad civil, los métodos gubernamentales y las fundaciones en que se despliegan. Por estos impulsos, la gracia entre política, entendida esencialmente tal la cimentación de asentimientos y la disputa por el dominio gubernamental, y manejos o diligencias de mediación oficial, en contornos delimitados de la sociedad, son legítimos y acertados en todo lo concerniente con el bosquejo, convenio, concertación, consentimiento, realización, alcance y valoración de los manejos oficiales.

Uno de los títulos principales del Estado, en componente de manejo gubernamental, radica en su cabida de resolver sobre la trascendencia y representación de mediación en la riqueza. En América Meridional, esta mediación principió a proporcionar de modo gradual a partir del período de los treinta de la época remota, debido a la figura de dos componentes esenciales:

- a) En conocimiento de los apremios y situaciones internas con la esencia de reparar las peticiones de la urbe y como espontáneo de la lucha por el dominio gubernamental;
- b) Tal resultado de la influencia de corrientes externas que alumbraban la labor del Estado y enseñaban la representación de crear manejo estatal hacia comercializar y forjar fortuna. En esta oscilación, el rol del Estado circuló, influir por otras escuelas del movimiento cambiario, de forma constante y movediza, comenzando con los intelectuales tradicionales y neoclásicos incluso los neos institucionalistas y modernos.

### **Calidad de Servicio**

Horovitz, (1991) ... “La eficacia de un beneficio o prestación no logra precisar cómodamente, por ser una valoración intrínseca; sin embargo, se consigue indicar que existe la inteligencia que el parroquiano posee del propio. Existe una sujeción

intelectual del parroquiano que toma consentimiento con un beneficio o prestación explícito, que únicamente persiste hasta el punto de requerir nuevas descripciones.

La disposición es el nivel de perfección que la compañía ha elegido alcanzar hacia compensar a su público clave. Personifica a su tiempo la disposición en que se consigue dicha eficacia. Hacia el elegido autor, cada nivel de perfección debe reconocer a indiscutible cuantía que el parroquiano quede listo a costear, en función de sus pretensiones y penurias; este nivel de perfección, debe conservar en un instante y en un terreno” ...

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1991) ... “el beneficio de una prestación preferente en eficacia incurre sobre unos incitando una rebeldía en sucesión de los que se favorecen ante él; clientelas, practicantes, apoderados y socios, incitando el favor ordinario y por ende la dicha de la colectividad” ...

Álvarez, (2007). “La disposición estriba de una reflexión que efectúa el paciente, este consigue ser una madurez del beneficio o del favor, como las peculiaridades de su rutina y de la premura de tener”.

➤ Aspectos sobre los cuales se fundamenta el parroquiano hacia valorar la Eficacia del Servicio

- Retrato
- Posibilidades y discernimientos acerca de la disposición
- La forma como se exhibe una asistencia
- La dilatación o la continuación de su complacencia

➤ Dimensiones de la Disposición de Asistencia

Como el nivel multidimensional SERVQUAL, es un instrumento hacia el cálculo de la aptitud perfeccionada por Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman y Leonard L.

Berry, con el vaticinio del Marketing Science Institute en (1988), ellos indican que son las subsiguientes:

#### Compendios perceptibles

Como el índice de la Real Academia Española (RAE): “Desciende del vocablo en latín tangibilis; adj, “Que se logra palpar”

En la escala SERVQUAL, los compendios perceptibles son afines con la forma de las subestructuras mecánicas, aparato, particular y material de noticia.

Son los semblantes materiales que el parroquiano distingue en la organización. Asuntos tales como limpieza y actualidad son valoradas en los compendios elementos, subestructura y cosas.

Hacia la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas SAC (2007) ... “Son los semblantes materiales tales como las subestructuras, el particular, el expediente y el material de noticia que manejan a primera vista, está el retrato que la compañía programa hacia poder cimentar probidad, este retrato físico tiene que exceder las perspectivas del parroquiano” ...

#### Confabulación

Hacia la Real Academia Española (RAE), es la “Condición de honrado (seguridad y caritativas consecuencias), apariencia del buen ejercicio de asomo” ...

#### Compromiso

Como el Índice de La Real Academia Española (RAE). El vocablo compromiso procede del latín responsum, que es una escritura de ser estimado subyugado de un conflicto o necesidad.

Zeithaml, y Jo Bitner (2002) ... “El compromiso es: “Medio hacia ayudar a los parroquianos y hacia suministrar el favor con urgencia” ...

Savater, (1998) ... “El compromiso reside en pretender ser sometidos. No se intima de ser escuetamente un diferencial, de ser meramente predestinación, es explicar algo precisamente interviene de una forma explícita” ...

Carreras y Otros (2006) ... “El Compromiso es la cabida de apreciar forzoso a proporcionar una contestación o desempeñar un encargo fuera de coacción exterior cualquiera” ...

### Seguridad

Como el Índice de la Real Academia Española (RAE), su significado es el subsiguiente: “Forma de inequívoco, convicción (discernimiento innegable y sereno de muestra)”

### Empatía

Zeithaml, y Jo Bitner, (2002) ... “Empatía es “Ofrecer a los parroquianos cuidado particularizado y esmerado” ...

Mead y Piaget (Aludidos por Aliny Lobo Sierra et al, y Demás Escritoras) quienes precisan empatía como:

“La destreza epistémica, adecuada de un sujeto, de despojar la apariencia del tercero o de concebir cualesquiera de sus ordenaciones de universo, a excepción de patrocinar irreparablemente esta semejante apariencia”.

### ➤ Piloto SERVQUAL de disposición de asistencia

El Piloto SERVQUAL de Disposición de Asistencia fue hecho por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuya intención es optimizar la disposición de ayuda prestada por una organización. Esgrime un interrogatorio prototipo que valora la disposición de ayuda a lo dilatado de cinco extensiones: desconfianza, cabida de réplica, seguridad, empatía y compendios perceptibles. Queda establecido por un grado de contestación variada trazada hacia alcanzar las posibilidades de los parroquianos en

relación a un favor. Consiente valorar, pero además es una herramienta de perfeccionamiento y de cotejo con nuevas organizaciones.

Imagen: bosquejo del piloto SERVQUAL de disposición de asistencia.



➤ Tipologías de la prestación

La particularidad primordial de los servicios, radica en que estos no logran advertir, experimentar, apreciar, escuchar ni olfatear precedentemente de la adquisición.

Berry, Bennet, & Brown. (1989). Puntualizan que el favor posee cuatro tipologías:

Intangibilidad. Los servicios son impalpables. Al inverso de los artículos, no se les logra palpar, experimentar, husmear o distinguir.

Las clientelas que marchan a adquirir servicios, universalmente no poseen nada palpable que ubicar en el saco de la adquisición.

Objetos perceptibles como las tarjetas de crédito dúctiles o los comprobantes consiguen simbolizar el favor, pero no son el favor en sí idénticas.

Diversidad. Los servicios reforman al alternar una acción – regularmente usada por individuos – los servicios son espinosos de popularizar, inclusive los pagadores más y más amables y justos logran asumir jornadas infernales por diversas cogniciones, e impensadamente saltar infernales agitaciones al parroquiano o cometer deslices.

Integridad de elaboración y dispendio. Un favor universalmente se consume mientras se ejecuta, con el parroquiano comprometido a menudo en el asunto. Una agradable comida de comedor consigue maltratar un favor pausado o adusto, y una decisión cambista habitual consigue arrojar a desperdiciar por una cola de expectación interminable o un particular sin premisa.

Prescripción. La totalidad de los servicios no se logran acopiar. Si un servicio no se utiliza cuando queda aprovechable, la cabida del favor se desperdicia.

#### ➤ Disposición de Ayuda Como Primacía Profesional

En un ambiente intensamente profesional, se corre el peligro de que los parroquianos descubran estrechamente escasas disconformidades existentes entre las disyuntivas de los competitivos y por lo tanto conciban sus deliberaciones fundadas en costos más y más inferiores y disposición descubierta.

Acorde la idoneidad se incrementa en la división de servicios, se torna más y más significativa que de ningún modo que las organizaciones diferencien sus bienes en conveniencias reveladoras hacia los parroquianos.

La táctica profesional logra tomar diversos itinerarios: George Day ilustra: las otras conveniencias en que una acción alcanza conseguir una prerrogativa profesional con urgencia retan cualquier divulgación o precepto natural. Primeramente, un ejercicio

debe diferenciar de sus competitivos. Hacia tener éxito, debe igualar y promocionarse como principal asentador de caracteres que son significativos hacia los parroquianos. Esto representa que los apoderados obligan recapacitar de forma metódica acerca de todas las circunstancias del paquete de servicios y destacar la primacía profesional en aquellos caracteres que estarán apreciados por los parroquianos en las fracciones de clientes.

La Primacía Profesional se logra precisar como aquella particularidad que conserva una organización que la diferencia de las antagonistas, que consigue ser dificultosa de equiparar, viable de conservar, gigante a la idoneidad y ajustable a cambiados contextos de los clientes.

La primacía profesional consiente a la organización acosar un beneficio preferente al que se consigue por la escueta diligencia de la organización, es expresar, intenta crear un favor preferente al estándar. También, la dependencia merced preferente entre medios practicantes hacia su elaboración o dividendos entre dimensión de la organización, se convierte en una rentabilidad excelsa. Esta dependencia logra progresar bueno sea por un engrandecimiento en lo que los parroquianos quedan preparados a costear o por una disminución de precio.

Porter, (1982). Plantea tres magnas tácticas hacia conseguir prerrogativas profesionales:

- Liderazgo en precio: La organización acosa ser la insuperable competente de lograr una auténtica prerrogativa en precio en la división.
- Diferenciación: Complemento de particularidades y valores agregados y diferenciales.
- Orientación: Táctica consignada a un fragmento individual de parroquianos.

➤ Compendios que consienten la complacencia del parroquiano:

Beneficio Descubierta

Se reseña al cometido en cuanto a la entrega del importe que el parroquiano cree haber logrado inmediatamente de conseguir un beneficio o favor. Dicho de distinta manera,

es el efecto que el parroquiano descubre cuando consigue el beneficio o favor que obtuvo.

El provecho observado asume las subsiguientes tipologías:

- Se establece desde el punto de vista del parroquiano, no de la fundación.
- Se fundamenta en las secuelas que el parroquiano logra con el favor.
- Queda asentado en los discernimientos del parroquiano, no precisamente en la situación.
- Tolera la huella de los sentires de terceras personas que influyen en el parroquiano.
- Estriba del cambio de ánimo del parroquiano y de sus reflexiones.
- Cediendo su complejidad el interés admitido obtiene ser definitivo inmediatamente de una total averiguación que emprende y concluye en el parroquiano.

Las perspectivas

Las perspectivas son las ilusiones que los interesados poseen por obtener algo.

Las perspectivas de los parroquianos se originan por el resultado de una o más y más de estos cuatro escenarios.

Ofrecimientos que crea la propia compañía acerca de los favores que propone el favor.

Estilo de adquisiciones preliminares.

Dictámenes de compañeros, familiares, distinguidos y cabecillas de opinión.

Proposiciones que brindan los competitivos.

Los Horizontes de Complacencia

Los parroquianos advierten 3 horizontes de complacencia:

- Contentamiento

Se origina cuando el cometido observado del beneficio no logra las esperanzas del parroquiano.

- Deleite

Se origina cuando el cometido observado del beneficio concuerda con las esperanzas del parroquiano.

- Agrado

Se origina cuando el cometido observado excede a las esperanzas del parroquiano.

## **LAS EXPECTATIVAS DEL CLIENTE**

Zeithaml y Bitner (2002) ... “Son los patrones o sitios de reseña del ejercicio frente a los cuales se cotejan los estilos del favor, y a menudo se manifiestan en cláusulas de lo que el parroquiano entiende que convendría ocurrir o que va a pasar” ...

### La percepción del cliente

Guski, (1992) ... “El discernimiento es el juicio impresionable, es el instintivo de la situación en la razón de los individuos. Viable y entregada a través de unos miembros sensorios y a través de la acción frenética” ...

Rivera, Arellano, & Molero. (2000) ... “El conocimiento es el retrato intelectual que se forma con auxilio de la rutina y penurias. Es la consecuencia de un sumario de elección, comentario y amabilidad de emociones” ...

### Complacencia del Cliente

Como el índice de la Real Academia Española (RAE)... “Es la emoción de dicha que se consigue cuando se tiene disimulado una penuria” ...

Atalaya, (1998) ... “La complacencia es un fenómeno que no se proporciona en indeterminado perennemente queda atado a aspectos neutrales que claramente impresionan al interesado en su inteligencia” ...

## Formas de atención

García Forero. (2012) ... “El favor al parroquiano florece como una cadena con varios anillos, en el que unos tienen que vivir en perfecto momento hacia que el efecto sea un favor de eficacia” ...

Lovelock. (2009) ... “El favor al parroquiano involucra acciones encaminadas a una labor, que no exista la comercialización proactiva, que contiene interacciones con los parroquianos en vida, por intermedio de comunicación telegráfica o por correspondencia” ...

## Calidad del Servicio en la Administración Pública

“*No se cambia la Casta por Ley*” con esta oración, Michel Crozier recapacitaba en 1984 acerca de la escasez de instituir tácticas de permuta en las Gerencias Gubernamentales, a designio de una extensa deliberación sobre la escasez de permuta en estas organizaciones que tanto consiguen determinar la dicha y de hecho establecen varias de nuestras acciones periódicas.

En consecuencia, la Administración Pública establecen los materiales de que se otorgan los estados actuales hacia el progreso de los manejos estatales que organizan los regímenes con el desenlace de avalar los derechos esenciales de los habitantes, afirmar el acatamiento de sus deberes nacionales y suministrar la ayuda de los servicios primordiales de una sociedad de dicha.

Pero pacta conmemorar que las Gerencias Gubernamentales son organizaciones complicadas de las castas actuales, cuyos miembros se interrelacionan entre sí en un armazón natural en diversos asuntos confuso y cuyos laudos, vacilaciones o ineficacias violan de forma concluyente en el horizonte de dicha y progreso de las castas en que se despliegan y a las que valen. En consecuencia, viven presentes y estipulan a partir de la creación y sostenimiento de construcciones elementales de progreso, declaración, económico-financieras y generales e influyen inmediata o furtivamente en semblantes tales como la instrucción de las juventudes, en la precaución de la salud de los habitantes, la ayuda de los progenitores, o en el arquetipo de morada al que se alcanza convenir, modificar o restituir, la ordenación del desarrollo de las urbes y distritos, la ordenación de acciones extractivas, la agronomía y la industria, los servicios generales

etc., florece por esto que en unos asuntos se las tiene reconocido más y más como dificultad que tal modelo de solución<sup>1</sup>. Sobre ellas, habitualmente y en diversos asuntos desconociendo o denigrando despiadadamente, cuanto menos, linda diligencia que ejecutan, se trazan las presentadas modificadoras concordando, más o menos, con las magnas enviones gubernamentales de permuta, los cuales se notifican suntuosamente, fundamentalmente las planteadas de mayor huella mediática, que acopian las presentaciones votantes de régimen, de los partidos en el poder y, en mayor disposición, en los de la traba.

### El concepto de Disposición

Posteriormente de aproximadamente un tiempo de avance, la disposición, lejos de especular que se frecuenta de una nueva novedad o un libro de recetas maravillosas, justo al paradójico, radica en una ideología de labor perenne por optimizar con el desenlace de adquirir un beneficio o ayuda de cuantía hacia el parroquiano, interesado etc. tratando de compensar sus posibilidades, ya que con ello, logramos acrecentar la posibilidad del ejercicio, justo a través del aumento de la renta de la compañía (cuestión de sociedades exclusivas) o de la dicha de la casta y la complacencia de habitantes y beneficiarios por el favor tomado en el asunto de los servicios estatales, es señalar, la caracterización de los habitantes con los manejos estatales perfeccionados por las gerencias y costeadas con los arbitrios de todos.

La concepción de Disposición, a lo dilatado de la leyenda ha ido desarrollando. En el período de 1920, con el establecimiento de presentaciones organizativas tendentes a lo que se conoce como organización seria del compromiso por Taylor y sus partidarios, igualmente celebrado como taylorismo, se juzguen las bases de la aptitud mediante el examen o inspección del beneficio como componente demostrativo del examen de aptitud. Los ejercicios existen enfocados hacia el beneficio y su inspección como escudo de la nueva sociedad, narrar, instituyendo dispositivos hacia una enérgica vigilancia del fruto, los juicios de aprobación, las conveniencias, la cortesía de fallas, audiencias de bienes etc. igualmente sociedad y fruto permanecen completamente reconocidos, una sociedad es lo que florezcan sus bienes.

En 1950 con el establecimiento de la Academia de Relaciones Humanas, emprende una gran revuelta en todas las significaciones preliminares a la beligerancia y gradualmente

se andan estableciendo doctrinas organizativas y de inspección que asume su pedestal en la purificación y la inspección de los métodos, con el prólogo de inventivas descriptivas, por parte de Shewart, hacia la inspección estadística del asunto, comercialización de las mercancías, metas de inspección y de perfeccionamiento incesante, inspeccionando la elaboración (el fruto, los precios y la solicitud) y excelentes bienes a mínimos precios.

Pero está entre 1970 y 1980 cuando se procura un gran impulso en la aptitud, al inventar ésta como consecuencia de un ejercicio general que parte de moderadas atenuadas por el canje en la significación de orientación, en una ocurrencia forma de enfrentar la semejante a partir del preámbulo de desconocidas significaciones y conveniencias, instituyendo la orientación interactiva y por neutrales y el fortalecimiento de la eficacia como fracción esencial del desconocido rumbo del Encargo General de la Aptitud.

En la novedad, la noción de Aptitud General, personifica un adelanto en la significación de aptitud general, apareciendo a resumir los primeros y avanzando en una nueva idea atenuada por el encargo y orientación interactiva “Management” y que abarca a unas acciones de la organización y a todos sus practicantes.

Los valores

Los valores forman el conjunto de auxilios y obligaciones que el parroquiano aguarda recoger de la Organización que los facilita.

Tipologías de los valores

La gracia es un imperceptible.

**NORMA DE LAS 5 “E” A TENER EN CUENTA EN ACCIONES DE LA DIRECCIÓN DE DISPOSICIÓN**

1ª E de Economía: ¿Qué dimensión debe poseer una Gerencia? El mínimo posible, nos comprometemos emplear la mayor severidad en la Asistencia Estatal

2ª E de Eficiencia: ¿Cuánto capital logramos derrochar? El menos viable. La Asistencia Estatal debe ser el principal viable al mínimo valor.

3ª E de Eficacia: ¿Qué consigue hacer cada burócrata? Todo.

4ª E de Ética: Proceder amable y no reprochable como posición “sine qua non” hacia una bienhechora dirección de un Favor Gubernamental. Rebosar en el ánimo de ayuda como asalariados estatales y en el deber de proporcionar el mayor y excelente ayuda.

5ª E de Excelencia: lo que involucra valores de eficacia, esto es, frecuentar de indagar persistentemente la cuantía completada hacia el poblador/parroquiano en el favor.

La Aptitud en la Administraciones Públicas del siglo XXI

La nueva alineación de la Dirección Gubernamental hacia la Aptitud Integral, al similar que las sociedades, convienen asentar énfasis en emplazar al parroquiano exterior/habitante en el foco de esmero de su organización, obtiene a sí misma, a sus practicantes (los burócratas o asalariados estatales) a los cuales se les otorga la condición de parroquianos domésticos.

## **5.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Este estudio nos permitió conocer la aptitud del favor que emplea la Municipalidad Provincial de Huaraz en el adiestramiento de la Dirección Estatal; que como parte del estado viven a favor de la colectividad y que compensa las penurias de los vecindarios de nuestro espacio.

### **Teórica**

El estudio ejecutado nos admitió conocer las procedencias que establecen el modo de encargo comunal y manejo de la administración pública y nos dio a conocer de qué forma se tutelarán las reglas formuladas por el estado hacia un modo y aptitud del favor en la dirección estatal comunal.

### **Práctica**

Se logró emplear un examen inclemente hacia igualmente saber los instrumentos que causa un deficientemente mando en la administración pública. Ayudó a lograr progresos

hacia una dirección estatal, poseyendo en cuenta que todo el compromiso de averiguación estuvo encaminado a la dicha de la colectividad.

### **5.3. PROBLEMA**

¿Cómo es la Calidad del servicio en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz en el año 2018?

### **5.4. CONCEPTUALIZACION Y OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE**

#### **5.4.1. Conceptualización**

##### **Calidad de Servicio**

Quijano, (2004) ... “La eficacia de asistencia es el respeto de las responsabilidades brindadas por las compañías hacia los parroquianos, moderados en lapso (deseado por el parroquiano) y eficacia (situaciones estipuladas).

#### **5.4.2. Operacionalización de Variable**

##### **Fiabilidad**

Farfán, (2007) ... “La desconfianza de un método es concebir un fruto o asunto fuera de laudos y obviando el peligro exiguo, con un elemento fundamental hacia la idoneidad de una manufactura, marcha a partir, hasta el alcance de la última etapa de la fabricación” ...

##### **Servicio deseado**

Juran, (1990), se fundamenta en dos significados fustigadores hacia poder precisar generosamente la aptitud. El originario se reseña al proceder del favor, es indicar si el favor consigue indemnizar a los parroquianos, impulso por el cual los parroquianos suplicaran los servicios.

### **Empleado eficiente**

Bayo y Merino (2002), los individuos que trabajan en una sociedad son uno de los activos más y más significativos de ésta, igualmente como uno de los componentes concluyentes en su avance. Por otro lado, además alude que las formas, cualidades y proceder de los practicantes, en conjunto con distintos elementos, libran una relación tremendamente significativa en la audacia del triunfo de ésta.

### **Solución de inconveniente**

Kempa, (1986), reflexiona que la resolución de inconvenientes establece un sumario mediante el cual se fabrica la indagación en el sentido común del subyugado que los soluciona; dicho sumario pretende el adiestramiento de la remembranza de compromiso igualmente tal de la remembranza a breve y extenso término, e involucra no simplemente la agudeza del inconveniente sino la elección y manejo conveniente de tácticas que le consentirán alcanzar la solución.

### **Empleado eficaz**

De Oliveira, (2002), la eficacia "vive coherente con el logro de los imparciales/derivaciones planteadas, es expresar, con la ejecución de diligencias que consientan lograr los términos señalados. La eficacia es la compostura en que logramos el imparcial o secuela".

### **Capacidad de réplica**

Drucker, (1990), Se describe a la manera que se muestra hacia ayudar a los parroquianos y proveer un favor vertiginoso; asimismo está considerado fragmento de este punto, el acatamiento a tiempo de los encargos crispados, así como igualmente lo asequible que logre ser la organización hacia el parroquiano, es señalar, las posibilidades de afiliarse en relación con la semejante y la perspectiva con que se alcance lograrlo.

### **Conocimientos para atención**

Mora, (2013), nos expresa que queda; manifestando la neurociencia, que florece la representación más y más inmediata de estimular la curiosidad, dispositivo necesario hacia el amaestramiento, florece producir el fisgoneo. Y esto florece además debido a que las personas, si bien nos cuesta recapacitar ya que ello demanda el oportuno consumo nutritivo, existimos indiscretos por naturaleza.

### **Turno de servicio**

Lovelock, (2009), precisa el Favor como “una acción cambiaria que involucra cometidos fundados en tiempo que averiguan alcanzar o proporcionar cuántía a cambio de capital, lapso y atrevimiento fuera de involucrar la cesión de pertenencia”. En este sentido, igualmente implica tres compendios en torno al Favor: Ejercicios, Técnicas y Realizaciones.

### **Disponibilidad de servicio**

Como la Regla UNE-EN 13306 de febrero 2002, logramos precisar Medio como "la cabida de un componente de encontrarse en una etapa hacia desplegar una ocupación solicitada bajo unas situaciones definitivas en un momento dado, asumiendo que se suministran los recursos externos solicitados".

### **Solución en tiempo apropiado**

Dunn, (2004), es el Estudio encaminado a la solución de dificultades que se alimenta de suposiciones, inventivas, del progreso del discernimiento derivado tanto por las citadas reglas indiscutibles, como por las usualmente designadas culturas generales, del progreso de las otras carreras.

### **Seguridad**

Castillo, (2005) ... “Seguridad, como el discernimiento de los practicantes sobre lo que forjan, su educación y su cabida de ceder confianza” ...

## **Confianza**

Mayer, Davis y Shoorman. (1995), la imagina como la bienhechora energía de un individuo de ser sensible a las acciones de otra, asentada en la posibilidad de que ésta ejecutará una acción explícita significativa hacia quien confía, fuera de tener que llegar a inspeccionar y monitorear dicha labor.

## **Réplica oportuna**

Albrecht, (1988), es la jerarquía de la averiguación hacia la organización y su sistemática hacia establecer servicios de réplica expedita al parroquiano como representación de avalar la noticia con ellos y entre los métodos domésticos de la organización.

## **Trato neutral**

Pérez, y Merino (2011), el trato se cuenta a la acción y secuela de intimar. Esta expresión asume varios significados, como el proceder con un individuo (ya sea de trabajo o de mensaje) o la correspondencia con un sujeto.

Consigue entenderse al trato como la representación de notificar o de instituir un lazo con tercera persona o con un conjunto de subyugados.

## **Empatía**

Feshbach, y Feshback (1969) ... “Precisó empatía como: “Un estilo alcanzado a partir de las conmociones de los otro a través de las apariencias tomadas de éstos y del interés, determinada como un mecanismo entusiasta de la empatía” ...

## **Interés en parroquianos**

Dámaso, (1987), replica que el buen favor al parroquiano se frecuenta de crear que los parroquianos vuelvan. Y además de inventar que se marchen felices – felices lo suficiente hacía salvar acotaciones verdaderas a terceros, que a continuación conseguirán experimentar tu fruto o ayuda y convertirse en

parroquianos anónimos. La particularidad del buen favor al parroquiano es crear una dependencia con los parroquianos.

### **Horario conveniente**

Pérez, y Gardey (2009), la palabra horario crea reseña a aquello que posee dependencia o que corresponde a los tiempos. Su usanza más y más tradicional vive emparentado al espacio estacional durante el que se lleva a cabo una diligencia. Es indudable que, hacia vislumbrar la generalidad de horario, hay que concebir la significación de lapso.

### **Comprensión al cliente**

Pérez, y Gardey, (2008), perspicacia es afín con el término vislumbrar, que reseña a creer, demostrar o sujetar algo. La perspicacia, por lo tanto, es la capacidad o picardía hacia lograr un sentido de las vicisitudes. La perspicacia es, por otra parte, el aguante o entereza frente a fijo escenario.

### **Tangibilidad**

Zeithaml, y Jo Bitner (2002) ... “precisa compendios palpables: Al aspecto de las subestructuras acústicas, el componente, el particular y los materiales directos de noticia. Todos ellos comunican escrituras mecánicas o retratos del favor, que los parroquianos esgrimen en personal, hacia valorar la aptitud” ...

### **Equipos modernos**

Bateman, y Scout (2004), los aparatos de departamento, son un ligado de aparatos y terminales que se manipulan en los departamentos hacia ejecutar labores afines con la producción, remesa, y registro de legajos y pliegos, y hacia instituir noticias con dispenseros, parroquianos, organizaciones y terceros individuos u sociedades con las que el departamento se concierne.

### **Material Propagandístico**

Como la American Marketing Association, (2014), la difusión radica en "la distribución de advertencias y recados concluyentes, en lapso o sitio, dadivado en cualesquiera de los medios de noticia por sociedades productivas, organizaciones no productivas, delegaciones del estado y los sujetos que pretenden comunicar y/o convencer a los miembros de un mercado final en específico o a encuentros acerca de sus bienes, valores, organizaciones o doctrinas".

### **Materiales para atención**

Tudela, (1992), los fenómenos afines con el cuidado son tremendamente desemejantes. Inclusive concurren autores que fluctúan que tales fenómenos consigan exponer desde los semejantes manuales, y en cambio terceros reflexionan que el cuidado trabaja como un dispositivo inseparable, sin embargo, su organización parece afinar.

### **Infraestructuras apropiadas**

Arnoletto, (2000), Unos aspectos tomados en cuenta en el esbozo y colocación de las subestructuras es conquistar el área aprovechable de la excelente forma hacia: reducir los lapsos, precio, transitados, y envíos de materia prima, igualmente como los bienes acabados. Además, proporcionar comodidad y seguridad a los individuos que trabajan adentro de la compañía.

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	“La aptitud es la destreza que tiene un procedimiento hacia manipular de forma íntegra y continua en el lapso, a un definitivo horizonte de cometido; en una organización de valores”. Domínguez. (2006)	Tasación personal o adherencia que posee el parroquiano del propio, al tomar un cuidado, el cual significa el horizonte o nivel de perfección que tomará de parte del particular de la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz.	Fiabilidad	Servicio esperado	¿Cree usted que existe participación de los colaboradores de la Municipalidad, para brindar un adecuado servicio?
				Empleado eficiente	¿Cree usted que la eficiencia de los funcionarios se debe al tipo de liderazgo que desempeñan?
				Empleado eficaz	¿Los funcionarios, reconocen la eficacia de sus colaboradores
			Capacidad de Respuesta	Conocimientos para atención	¿Cree usted que existe liderazgo para brindar los servicios ofertados?
				Disponibilidad de servicio	¿Cree usted que existe participación de los colaboradores para el adecuado desempeño de sus funciones?
				Solución en tiempo adecuado	¿Cree usted que en la Municipalidad existe transparencia para solucionar los problemas?
			Seguridad	Confianza	¿Cree usted que los funcionarios de la Municipalidad consideran importante la confianza de los usuarios?

				Respuesta oportuna	¿Cree usted que el personal de la Municipalidad se encuentra capacitado para absolver sus problemas oportunamente?
				Trato equitativo	¿Cree usted que los funcionarios y/o jefes de la Municipalidad brindan trato equitativo a sus colaboradores?
			Empatía	Interés en clientes	¿Cree usted que, los funcionarios de la Municipalidad consideran las sugerencias e iniciativas de su personal para satisfacer las necesidades de los usuarios?
				Horario flexible	¿Cree usted que el horario de atención en la Municipalidad, es flexible?
			Tangibilidad	Equipos modernos	¿Cree usted que la Municipalidad cuenta con equipos modernos?
				Material Publicitario	¿La Municipalidad cumple con informar sobre los servicios que ofrece?
				Instalaciones adecuadas	¿Cree usted que las instalaciones de la Municipalidad son adecuadas para brindar los servicios?

## **5.5. HIPÓTESIS**

### Hipótesis General

Se ha creído útil no enunciar suposición, en razón que se trata de un artículo expresivo, que va a consentir narrar la conducta de la inconstante de publicación (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

## **5.6. OBJETIVOS**

### 5.6.1. Objetivo General

Determinar la calidad de servicio en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz – 2018

### 5.6.2. Objetivos Específicos

- ✓ Conocer la Fiabilidad en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz
- ✓ Conocer la Capacidad de respuesta en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz
- ✓ Identificar la Seguridad en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz
- ✓ Conocer la Empatía en la Unidad de Rentas de la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz
- ✓ Conocer los elementos tangibles en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz

## 6. METODOLOGIA

### 6.1. Tipo y diseño de Investigación

La actual averiguación poseyó una orientación cuantitativa, de arquetipo no empírico, aplicada transaccional o colateral expresiva.

Esbozo de la Exploración



M: Muestra de Estudio (30)

X: Calidad de Servicio (independiente)

### 6.2. Población - Muestra

Población – Muestra, quedó conformada por 30 participantes que trabajan en la Unidad de Rentas del Municipio Provincial de Huaraz.

Por lo tanto, la muestra de estudio fue:

PROVINCIA	COLABORADORES	TOTAL
HUARAZ	30	30

Fuente: Base de datos de la variable de estudio

### 6.3. Técnicas e Instrumentos de Investigación

Métodos	Materiales de cogida de datos
Pesquisa	Interrogatorio

- Se le otorgo una guía de encuesta a cada uno de los participantes de la Unidad de Rentas del Municipio Provincial de Huaraz y se realizó la observación directa.

#### 6.4. Procesamiento y Análisis de la Información

Hacia el procesamiento de datos de la actual exploración se persiguió los siguientes pasos:

- a) Se estableció y calculo los efectos de la averiguación que se aplicaron a los interesados.
- b) Se utilizó las técnicas de la Estadística y la Computación.
- c) Hacia ejecutar el procesamiento de datos se forjó en forma manejable.

## 7. RESULTADOS

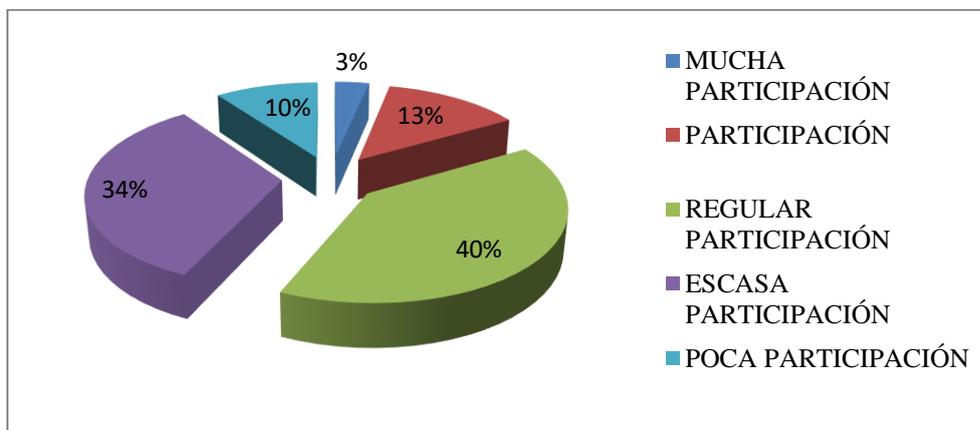
Tabla N° 1

*¿Cree usted que existe participación de los colaboradores de la Municipalidad, para brindar un adecuado servicio?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
Mucha Participación	1	3,3 %
Participación	4	13,3 %
Regular Participación	12	40,0 %
Escasa Participación	10	33,3 %
Poca Participación	3	10,0 %
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0 %</b>

Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

Figura N° 1



**Interpretación:** El 40% cree que existe regular participación de los colaboradores de la Municipalidad, para brindar un adecuado servicio; el 34 % manifiesta que existe escasa participación; el 13% participan normalmente. Un 10% cree que existe poca participación y un 3% cree que existe mucha participación.

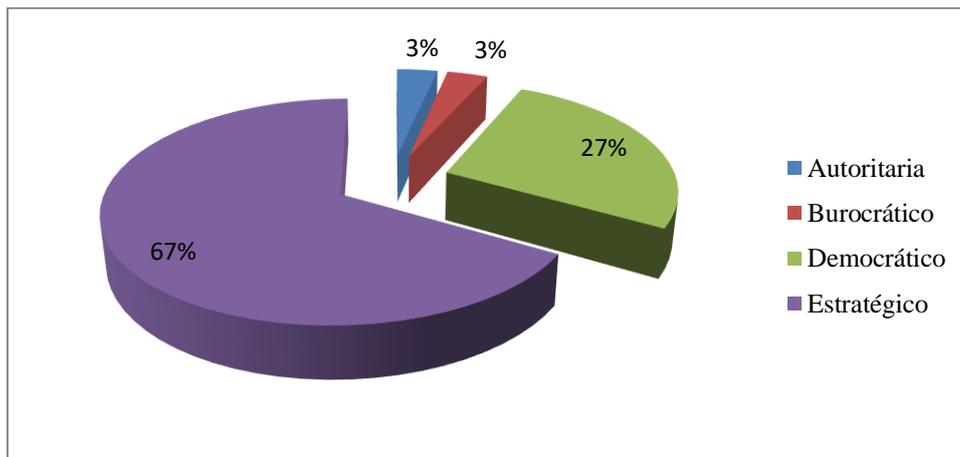
**Tabla N° 2**

*¿Cree usted que la eficiencia de los funcionarios se debe al tipo de liderazgo que desempeñan?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
Autoritaria	1	3,3 %
Burocrático	1	3,3 %
Democrático	8	26,7 %
Estratégico	20	66,7 %
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0 %</b>

Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

**Figura N° 2**



**Interpretación:** Según los resultados, el 67% cree que la eficiencia de los funcionarios se debe por desempeñar un liderazgo estratégico; el 27% opina que la eficiencia se debe al desempeñar el liderazgo democrático; solo el 3% considera que se debe por desempeñar los liderazgos autoritario y burocrático.

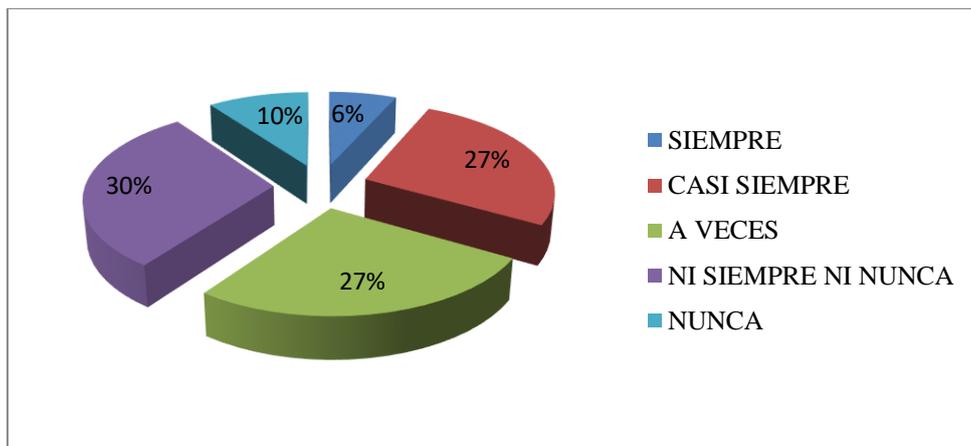
**Tabla N° 3**

*¿Los funcionarios, reconocen la eficacia de sus colaboradores?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
Siempre	2	6,7 %
Casi Siempre	8	26,7 %
A Veces	8	26,7 %
Ni Siempre Ni Nunca	9	30,0 %
Nunca	3	10,0 %
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0 %</b>

Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

**Figura N° 3**



**Interpretación:** Según los resultados obtenidos el 30% de los encuestados se muestran indecisos y ni siempre ni nunca reconocen la eficacia de sus colaboradores. Un 27% a veces y casi siempre reconoce la eficacia de sus colaboradores; el 10% nunca reconoce y solo un 6% siempre reconoce la eficacia de sus colaboradores.

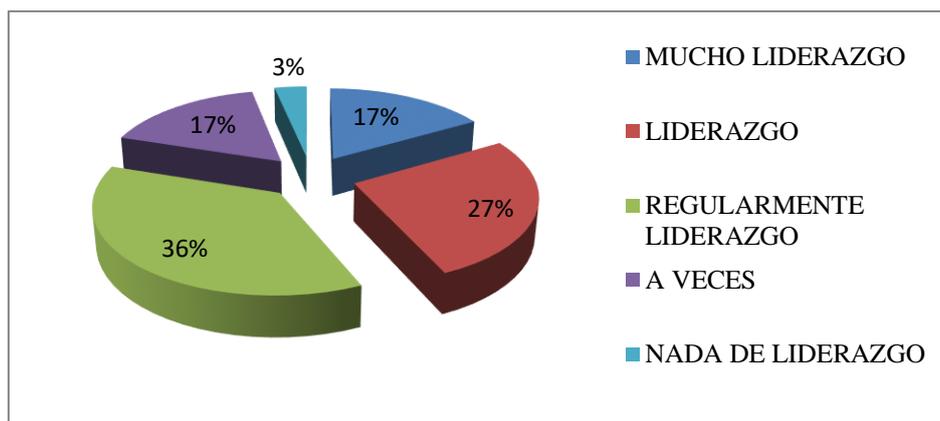
**Tabla N° 4**

*¿Cree usted que existe liderazgo para brindar los servicios ofertados?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
Mucho Liderazgo	5	16,7 %
Liderazgo	8	26,7 %
Regularmente Liderazgo	11	36,7 %
A Veces	5	16,7 %
Nada De Liderazgo	1	3,3 %
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0 %</b>

Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

**Figura N° 4**



**Interpretación:** Según los resultados obtenidos el 36% cree que existe regularmente liderazgo para brindar los servicios ofertados; el 27% cree que existe liderazgo; 17% cree que existe a veces y mucho liderazgo; solo un 3% cree que no existe liderazgo.

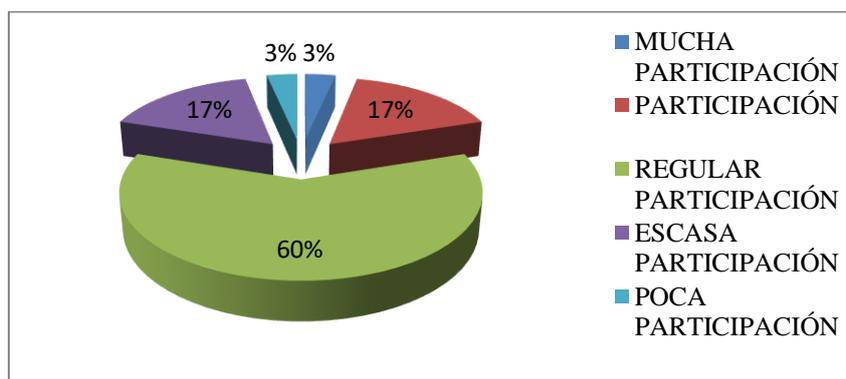
**Tabla N° 5**

*¿Cree usted que existe participación de los colaboradores para el adecuado desempeño de sus funciones?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
Mucha Participación	1	3,3 %
Participación	5	16,7 %
Regular Participación	18	60,0 %
Escasa Participación	5	16,7 %
Poca Participación	1	3,3 %
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0 %</b>

Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

**Figura N° 5**



**Interpretación:** Según los resultados obtenidos el 60% cree que existe regular participación de los colaboradores para el adecuado desempeño de sus funciones; 17% opina que existe participación y escasa participación; 3% indica la existencia de mucha participación y a la vez en el mismo porcentaje poca participación.

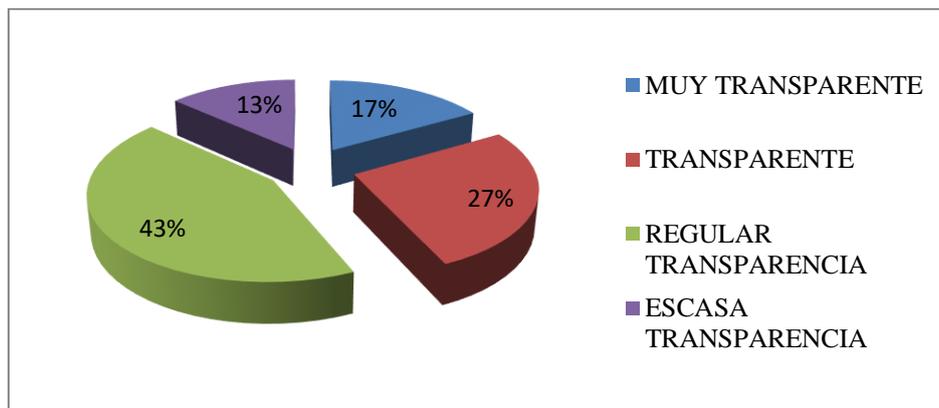
**Tabla N° 6**

*¿Cree usted que en la Municipalidad existe transparencia para solucionar los problemas?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy Transparente	5	16,7 %
Transparente	8	26,7 %
Regular Transparencia	13	43,3 %
Escasa Transparencia	4	13,3 %
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0 %</b>

Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

**Figura N° 6**



**Interpretación:** Según los resultados obtenidos un 43 % cree que en la Municipalidad existe transparencia para solucionar los problemas. un 27% cree que hay transparencia; el 17 % cree que son muy transparentes; un 13% indica que existe escasa transparencia.

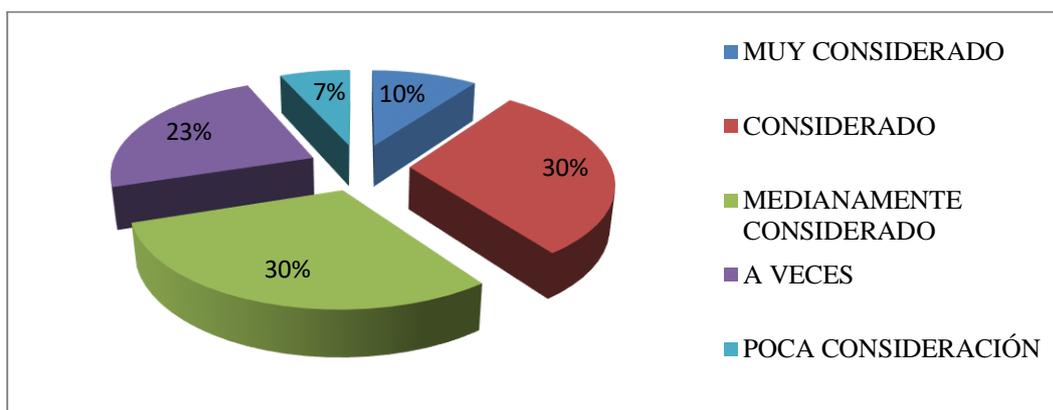
**Tabla N° 7**

*¿Cree usted que los funcionarios de la Municipalidad consideran importante la confianza de los usuarios?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy Considerado	3	10,0 %
Considerado	9	30,0 %
Medianamente Considerado	9	30,0 %
A Veces	7	23,3 %
Poca Consideración	2	6,7 %
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0 %</b>

Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

**Figura N° 7**



**Interpretación:** Como los efectos derivados, el 30% de los funcionarios del Municipio son considerados y medianamente considerados, por considerar importante la confianza de los usuarios, un 23% cree que a veces; el 10% creen que son muy considerados y solo un 7% manifiestan que existe poca consideración.

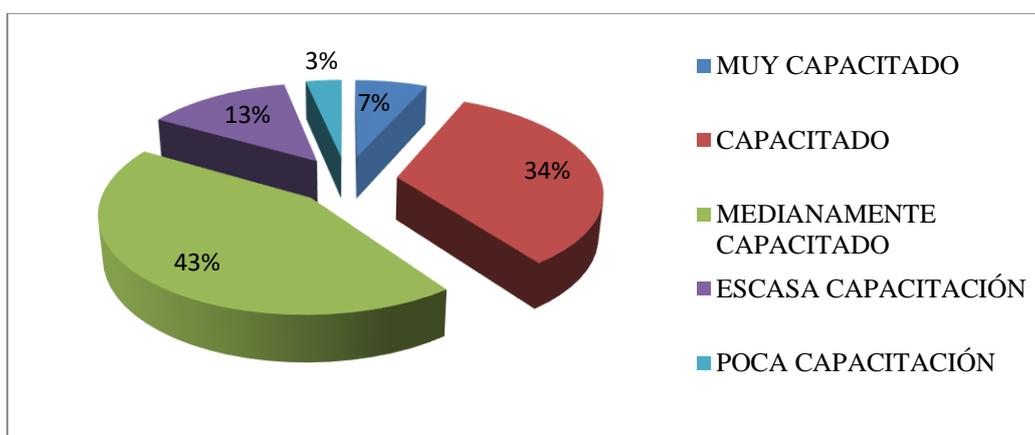
**Tabla N° 8**

*¿Cree usted que el personal de la Municipalidad se encuentra capacitado para absolver sus problemas oportunamente?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy Capacitado	2	6,7 %
Capacitado	10	33,3 %
Medianamente Capacitado	13	43,3 %
Escasa Capacitación	4	13,3 %
Poca Capacitación	1	3,3 %
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0 %</b>

Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

**Figura N° 8**



**Interpretación:** Según los resultados obtenidos el 43% cree que el personal de la Municipalidad se encuentra medianamente capacitado para absolver sus problemas oportunamente; el 34% cree estar capacitado; el 13% indica que existe escasa capacitación; un 7% cree que si existe personal muy capacitado y solo un 3% dice que existe poca capacitación.

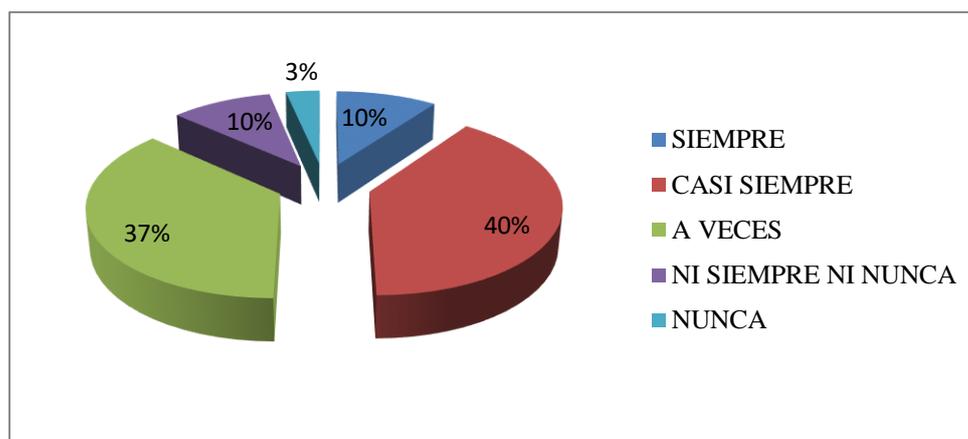
**Tabla N° 9**

*¿Cree usted que los funcionarios y/o jefes de la Municipalidad brindan trato equitativo a sus colaboradores?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
Siempre	3	10,0 %
Casi Siempre	12	40,0 %
A Veces	11	36,7 %
Ni Siempre Ni Nunca	3	10,0 %
Nunca	1	3,3 %
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0 %</b>

Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

**Figura N° 9**



**Interpretación:** Según los resultados obtenidos el 40% cree que los funcionarios y/o jefes de la Municipalidad casi siempre brindan trato equitativo a sus colaboradores; un 37% cree que a veces brindan trato equitativo; un 10% se siente indeciso y un mismo porcentaje cree que siempre existe trato equitativo: solo un 3% indica que nunca.

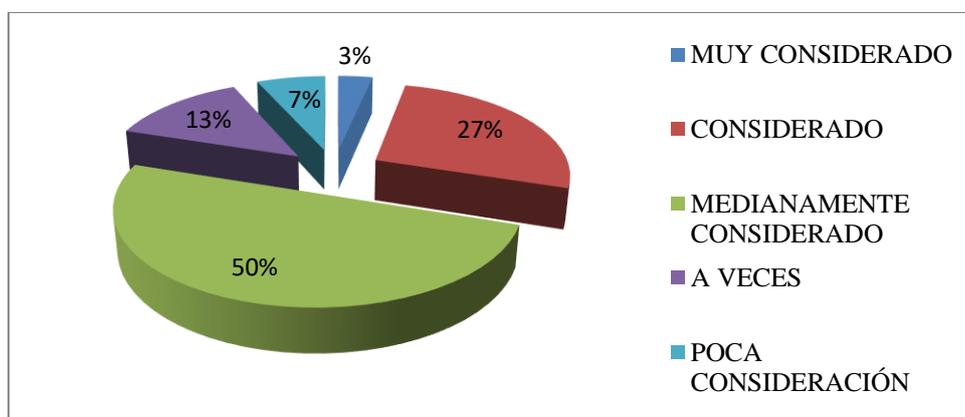
**Tabla N° 10**

*¿Cree usted que, los funcionarios de la Municipalidad consideran las sugerencias e iniciativas de su personal para satisfacer las necesidades de los usuarios?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
Muy Considerado	1	3,3 %
Considerado	8	26,7 %
Medianamente Considerado	15	50,0 %
A Veces	4	13,3 %
Poca Consideración	2	6,7 %
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0 %</b>

Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

**Figura N° 10**



**Interpretación:** Según los resultados obtenidos un 50% cree que, los funcionarios de la Municipalidad consideran medianamente las sugerencias e iniciativas de su personal hacia compensar las penurias de los interesados; el 27% creen que consideran las sugerencias; un 13% considera a veces; el 7% manifiestan que existe poca consideración y solo 3% opina que son muy considerados las sugerencias e iniciativas.

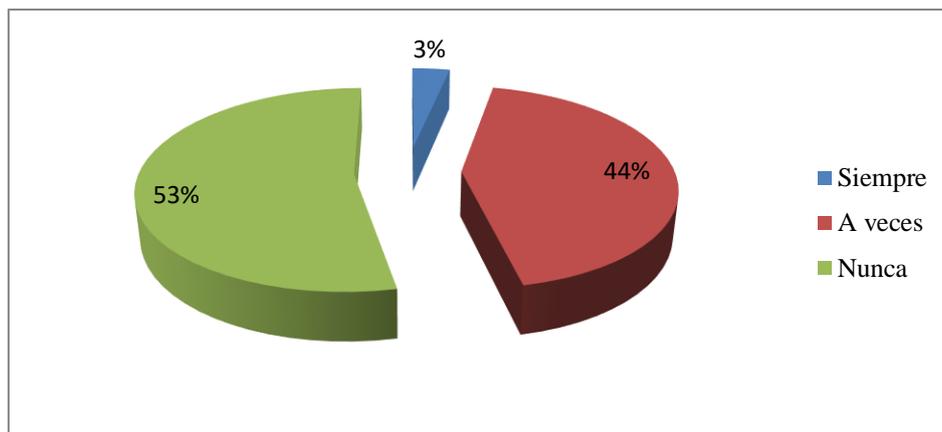
**Tabla N° 11**

*¿Cree usted que el horario de atención en la Municipalidad, es flexible?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
Siempre	1	3,3 %
A veces	13	43,3 %
Nunca	16	53,3 %
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0 %</b>

Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

**Figura N° 11**



**Interpretación:** Según los resultados obtenidos el 53% cree que el horario de atención en la Municipalidad, nunca es flexible; un 44% considera que a veces es flexible y solo un 3% manifiesta que siempre existe flexibilidad en el horario de atención.

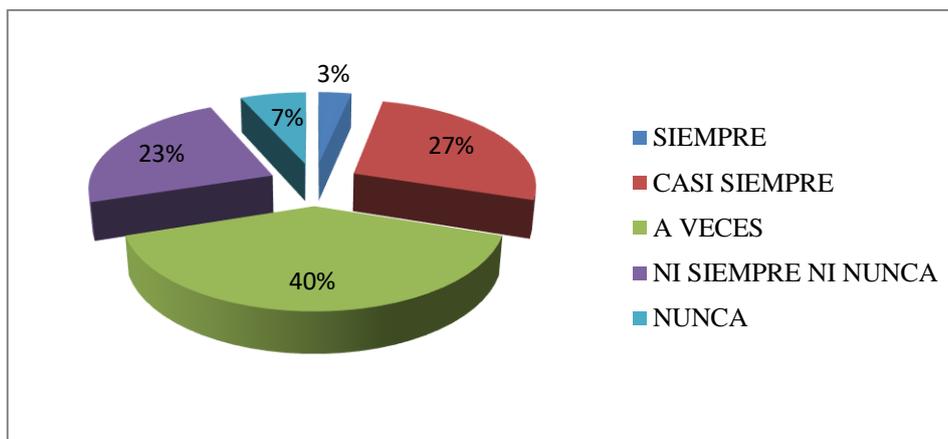
**Tabla N° 12**

*¿Cree usted que la Municipalidad cuenta con equipos modernos?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
Siempre	1	3,3 %
Casi Siempre	8	26,7 %
A Veces	12	40,0 %
Ni Siempre Ni Nunca	7	23,3 %
Nunca	2	6,7 %
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0 %</b>

Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

**Figura N° 12**



**Interpretación:** Según los resultados obtenidos el 40% cree que la Municipalidad a veces cuenta con equipos modernos; un 27% indica que casi siempre cuenta con equipos modernos; un 23% se muestra indeciso: un 7% indica que cree que nunca cuenta; y, un 3% cree que siempre.

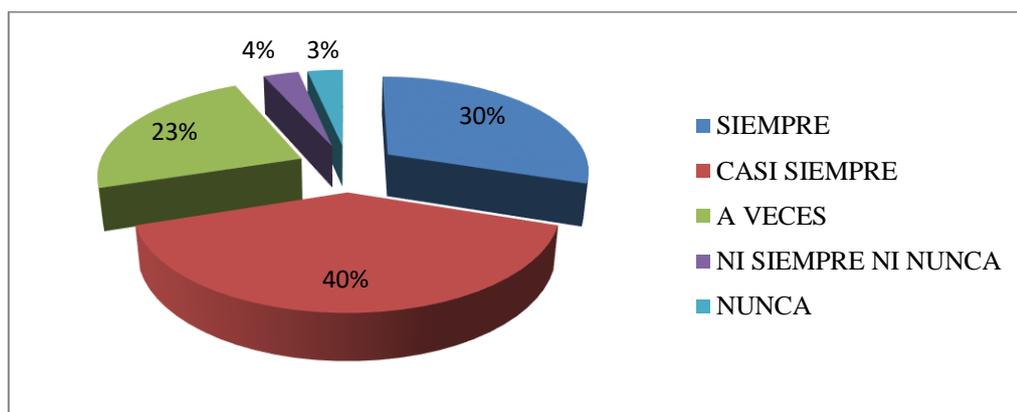
**Tabla N° 13**

*¿La Municipalidad cumple con informar sobre los servicios que ofrece?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
Siempre	9	30,0 %
Casi Siempre	12	40,0 %
A Veces	7	23,3 %
Ni Siempre Ni Nunca	1	3,3 %
Nunca	1	3,3 %
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0 %</b>

Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

**Figura N° 13**



**Interpretación:** Según los resultados obtenidos el 40% opina que la Municipalidad casi siempre cumple con informar sobre los servicios que ofrece; un 30% cree que siempre cumplen; un 23% manifiesta a veces; el 4% se muestra indeciso y solo el 3% cree que nunca.

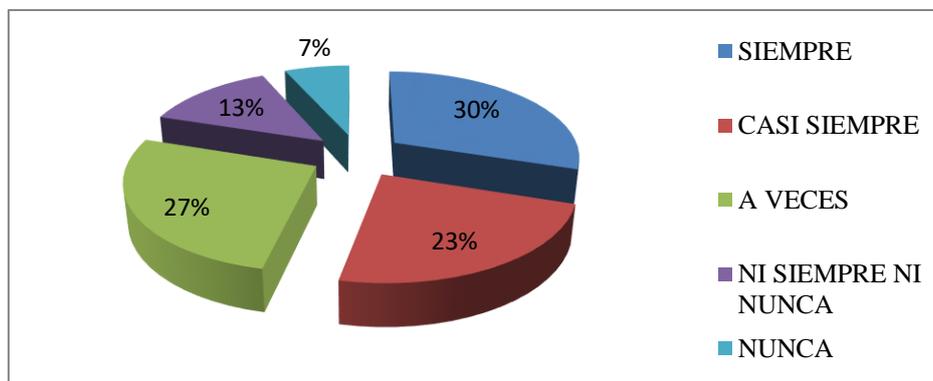
**Tabla N° 14**

*¿Cree usted que las instalaciones de la Municipalidad son adecuadas para brindar los servicios?*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
Siempre	9	30,0 %
Casi Siempre	7	23,3 %
A Veces	8	26,7 %
Ni Siempre Ni Nunca	4	13,3 %
Nunca	2	6,7 %
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0 %</b>

Fuente: Base de datos de la variable de estudio.

**Figura N° 14**



**Interpretación:** Según los resultados obtenidos el 30% cree que las subestructuras de la Municipalidad siempre son apropiadas hacia ofrecer los servicios; un 27% opina a veces; un 23% manifiesta casi siempre; un 13% se muestra indeciso y solo un 7% opina que nunca.

## 8. ANALISIS Y DISCUSION

- Como la Tabla N° 1, el 74% cree que existe participación de los colaboradores de la Municipalidad, para brindar un adecuado servicio, solo un 3% cree que existe mucha participación. Para Juran, (1990), se cimienta en dos significados críticos hacia poder precisar considerablemente la aptitud. El primero se reseña al proceder del favor, es expresar si el favor consigue compensar a los parroquianos, impulso por el cual los parroquianos suplicaran los servicios. (pág. 2) ... opino que, a la escasa o regular participación de los colaboradores de la Municipalidad en brindar un adecuado servicio, hace que por lógica los clientes o usuarios se sienten insatisfechos, posiblemente por ser un ente del estado, tengan que regresar a solicitar sus servicios una y otra vez, así no sea el adecuado.
- Según la Tabla N° 2, podemos decir que el 67% cree que la eficiencia de los funcionarios se debe por desempeñar un liderazgo estratégico; el 27% opina que la eficiencia se debe al desempeñar el liderazgo democrático; solo el 3% considera que se debe por desempeñar los liderazgos autoritario y burocrático... según el autor Bayo, y Merino (2002), los individuos que trabajan en una compañía son uno de los activos más y más significativos de ésta, igualmente como uno de los elementos concluyentes en su avance. Por otro lado, además alude que las formas, condiciones y actuación de los practicantes, en ligado con nuevos componentes, libran un rol tremendamente significativo en la audacia del triunfo de ésta... a mi opinión, los funcionarios de la Municipalidad desempeñan eficazmente el liderazgo estratégico, y habiendo personal subordinados, se aprecia que ellos desarrollan sus actividades en el tiempo determinado, haciendo uso de los recursos adecuadamente. Asimismo, observamos que el liderazgo autoritario y burocrático, no tiene relevancia.
- En la Tabla N° 3, un 54% siempre los funcionarios reconocen la eficacia de sus colaboradores; solo un 10% nunca reconoce la eficacia de sus colaboradores... según el autor De Oliveira, (2002), la eficacia "vive afín con el logro de los imparciales/derivaciones planteadas, es señalar con la ejecución de diligencias que consientan lograr los términos determinados. La eficacia es la providencia

en que logramos el imparcial o secuela"... a mi opinión, los funcionarios casi siempre reconocen la eficacia de sus colaboradores, quizás esto se debe a que el Municipio es un ente del Estado y la evaluación de sus colaboradores es tardía o simplemente se deje de hacerlo, posiblemente por ello, es el resultado obtenido.

- Según la Tabla N° 4, el 80% cree que existe liderazgo para brindar los servicios ofertados; solo un 3% cree que no existe liderazgo... Para Mora, (2013), nos indica que queda explicando la neurociencia, que es la representación más y más inmediata de avivar la atención, componente necesario hacia el amaestramiento, es causar la inquisición. Y esto es igualmente debido a que los individuos, si bien nos cuesta recapacitar ya que ello pide el conveniente gasto alimenticio, existimos indiscretos por naturaleza... a mi opinión, el líder o la persona quien se encarga de ello, tiene que poseer cualidades, características como empático, carismático, habilidad para convencer, asimismo, es quien tiene la capacidad de orientar e influenciar sobre los demás, conllevando a una enseñanza-aprendizaje para lograr los objetivos en común.
  
- En la Tabla N° 5, el 60% cree que existe participación de los colaboradores hacia el conveniente cometido de sus ocupaciones y un 3% indica la existencia de poca participación... Como la Regla UNE-EN 13306 de febrero 2002, conseguimos precisar Recurso como "la cabida de un componente de hallar en una etapa hacia desplegar un oficio solicitado bajo unas circunstancias fijas en un momento dado, asumiendo que se suministran los capitales externos solicitados"... A mi opinión, los colaboradores de la Municipalidad, si se preocupan por participar en las diferentes actividades con el objetivo de tener un adecuado desempeño de sus funciones respectivamente.
  
- En la Tabla N° 6, un 43% cree que en la Municipalidad existe transparencia para solucionar los problemas y un 13% indica que existe escasa transparencia... Para Dunn, (2004), es el Estudio encaminado a la solución de inconvenientes que se alimenta de suposiciones, inventivas, del adelanto del discernimiento derivado tanto por las citadas reglas probadas, como por las usualmente nombradas culturas generales, del progreso de las otras carreras... a mi opinión, puedo decir

que, existe una serie de teorías, métodos para enseñarnos a que hacer frente a un determinado problema, de esta manera llevar a la práctica para brindarles soluciones de forma transparente a los problemas que aquejan a los usuarios.

- En la Tabla N° 7, un 30% de los funcionarios de la Municipalidad son considerados y medianamente considerados, por considerar importante la confianza de los usuarios y solo un 7% manifiestan que existe poca consideración... Para Mayer, Davis y Shoorman (1995), la imagina como la bienhechora voluntad de un individuo de ser sensible a las acciones de otra, asentada en la perspectiva de que ésta ejecutará una acción definitiva significativa hacia quien confía, fuera de tener que alcanzar a inspeccionar y monitorear dicha labor... a mi opinión, tratándose la Municipalidad de una Institución Pública, los funcionarios no se preocupan por si los usuarios tienen o no confianza en los colaboradores, dado que realizan su gestión por necesidad más que por confianza, ejemplo: pago mensual de arbitrios.
  
- Según la Tabla N° 8, el 77% cree que el personal de la Municipalidad se encuentra capacitado para absolver sus problemas oportunamente; y solo un 3% dice que existe poca capacitación... Para Albrecht, (1988), es la jerarquía de la averiguación hacia la organización y su metodología hacia establecer servicios de réplica expedita al parroquiano como representación de avalar la comunicación con ellos y entre los procesos intrínsecos de la organización... a mi opinión, puedo indicar que más del 70% de los colaboradores de la Municipalidad, absuelven los problemas de los usuarios de manera oportuna, posiblemente porque dentro de la Municipalidad existe una adecuada información sobre los procesos a seguir, asimismo, los colaboradores están debidamente capacitados.
  
- Según la Tabla N° 9, el 77% cree que los funcionarios y/o jefes de la Municipalidad casi siempre brindan trato equitativo a sus colaboradores; solo un 3% indica que nunca... Para Pérez, y Merino (2011), el trato se reseña a la acción y resultado de tratar. Esta expresión posee varios significados, como el proceder con una persona (ya sea de labor o de señal) o la dependencia con un sujeto.

Logra concebir al trato como la representación de notificar o de instituir un lazo con tercera persona o con un conjunto de subyugados... a mi opinión, se puede apreciar que los funcionarios de la Municipalidad brindan un trato equitativo hacia sus colaboradores, posiblemente porque ejercen el tipo liderazgo estratégico para el adecuado desempeño y logro de los objetivos.

- En la Tabla N° 10, un 80% cree que, los funcionarios de la Municipalidad consideran las sugerencias e iniciativas de su personal hacia compensar las penurias de los interesados; solo el 7% manifiestan que existe poca consideración... Según Dámaso, (1987), replica que el buen favor al parroquiano se frecuenta de forjar que los parroquianos vuelvan. Y además de forjar que se marchen felices – felices lo suficiente hacía filtrarse acotaciones auténticas a terceros, que subsiguientemente lograrán experimentar tu fruto o ayuda y convertirse en parroquianos anónimos. La particularidad del buen favor al parroquiano es constituir una dependencia con los parroquianos... a mi opinión, observamos que el objetivo de las Instituciones es por preocuparse porque los clientes se sientan satisfechos y regresen, el cual, según los resultados, los funcionarios de la Municipalidad consideran las sugerencias e iniciativas de parte de sus colaboradores y ello conlleva a que la mayoría de los encuestados se sintieron satisfechos.
- Según la Tabla N° 11, el 53% cree que el horario de atención en la Municipalidad, nunca es flexible; solo un 3% manifiesta que siempre existe flexibilidad en el horario de atención... Para el autor Pérez, y Gardey (2009), la palabra horario hace reseña a aquello que posee correlación o que incumbe a los tiempos. Su usanza más y más tradicional queda afín al espacio temporal durante el que se lleva a cabo una diligencia. Es indudable que, hacia adivinar la generalidad de horario, hay que concebir la significación de lapso... A mi opinión, dada a que las Municipalidades pertenecen al Estado, los horarios de atención son establecidos uniformemente en todos los Departamentos, de lunes a viernes con 8 horas diarias. Lastimosamente un alto porcentaje se muestra insatisfecho al no encontrar flexibilidad en el horario, posiblemente porque la

mayoría de los usuarios externos laboran en otras Instituciones hasta pasado las 4 o 5 pm. y no alcanzan a realizar ningún trámite.

- Según la Tabla N° 12, el 70% cree que la Municipalidad a veces cuenta con equipos modernos, un 7% indica que cree que nunca cuenta... Para el autor Bateman, y Scout (2004), los aparatos de departamento, son un ligado de aparatos y terminales que se manipulan en las oficinas hacia ejecutar labores afines con la producción, remesa, y registro de legajos y documentos, y hacia instituir noticias con dispenseros, parroquianos, organizaciones y nuevos individuos u sociedades con las que el departamento se concierne... a mi opinión, puedo mencionar que actualmente el Estado se preocupa en brindar atenciones de calidad, por ello, vienen implementando sistemas de información con equipos modernos para el adecuado desarrollo y cumplimiento de actividades dentro de la Municipalidad.
- Según la Tabla N° 13, más del 70% opina que la Municipalidad cumple con informar sobre los servicios que ofrece; solo el 3% cree que nunca... Según American Marketing Association, (2014), la difusión radica en "la distribución de advertencias y recados concluyentes, en lapso o área, dadivado en cualesquiera de los medios de noticia por sociedades productivas, organizaciones no productivas, delegaciones del estado y los sujetos que quieren comunicar y/o inducir a los miembros de un mercado final en específico o a encuentros acerca de sus bienes, productos, organizaciones o doctrinas"... a mi opinión, los avisos, mensajes, banners, es un medio de información importante, el cual es de total ayuda para los usuarios, permitiéndoles ubicar las áreas a tiempo, un alto porcentaje se muestra satisfecho por la información recibida a través de la publicidad.
- Según la Tabla N° 14, el 80% cree que las subestructuras de la Municipalidad son convenientes hacia ofrecer los servicios; un 7% opina que nunca... para el autor Arnoletto, (2000), unos semblantes tomados en cuenta en el boceto y repartición de las subestructuras está conquistar el área aprovechable de la excelente forma hacia: reducir los turnos, precio, transitados, y envíos de los

materiales directos, igualmente como los bienes acabados. Además proporcionar comodidad y seguridad a los individuos que trabajan adentro de la compañía... a mi opinión, la Municipalidad se preocupa por brindar sus servicios en el más corto tiempo, por ello, los encuestados han manifestado que sus instalaciones son adecuadas; hoy en día, existen varios entes que se encargan de velar por los intereses de los usuarios, no solo del punto de vista en cuanto a servicios, sino también en cuanto a sus ambientes, estructuras e instalaciones, para evitar riesgos de peligro de accidentes al que estuviese sometido los clientes internos y externos.

## 9.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

- Se puede concluir que sí, existe fiabilidad, dado al alto porcentaje de participación eficaz y eficiente de parte de los colaboradores en la Unidad de Rentas del Concejo Local de Huaraz por brindar un adecuado servicio, poniendo en práctica el liderazgo estratégico.
- Se concluye que existe gran participación de colaboradores en la Unidad de Rentas de la Municipalidad, gracias al liderazgo ejercido por sus funcionarios, de este modo se muestra el adecuado desempeño de sus subordinados.
- Los funcionarios de la Unidad de Rentas del Concejo Local de Huaraz, cuenta con recurso humano debidamente capacitado para absolver los problemas de los usuarios oportunamente, posiblemente porque sus colaboradores son tratados de manera equitativa, este trato los motiva a brindarles confianza y seguridad a los clientes.
- Un buen porcentaje de los funcionarios de la Unidad de Rentas del Concejo Local de Huaraz, consideran las sugerencias e iniciativas de sus colaboradores con el afán de satisfacer las necesidades de los usuarios lastimosamente ceñidos al único horario establecido a nivel nacional, por ende, no puede ser modificado, creando cierto malestar en los usuarios.
- Puedo concluir que la Unidad de Rentas de la Municipalidad cuenta con equipos modernos, elementos que permite brindar un adecuado servicio, a su vez coadyuvará a informar oportunamente; asimismo, cuenta con instalaciones apropiadas.

## **Recomendaciones**

- Es necesario mantener motivado a los colaboradores, para ello, realizar mensual o trimestralmente reconocimiento al líder que mejor resultados haya obtenido en ese corto periodo y sostener el buen desempeño de los mismos y la buena imagen de la Unidad de Rentas.
- Realizar talleres o cursos continuamente sobre calidad de atención, servicios con calidad, con la finalidad de concientizar y sensibilizar tanto a los funcionarios como a sus colaboradores.
- La Unidad de Rentas del Concejo Provincial de Huaraz, debe implementar un intercambio de experiencias entre Unidades o Áreas, en periodos cortos (al mes o cada tres meses), para plantear estratégicamente los problemas más comunes que aquejaron a los usuarios.
- A pesar de existir un buen porcentaje de funcionarios que aceptan o permiten sugerencias e iniciativas de sus colaboradores, también deben considerar las sugerencias de los usuarios a través de los buzones de sugerencias, valga la redundancia, dado que este último, se encontraran sugerencias más reales, por ser hechas por los mismos usuarios según sus necesidades y expectativas.
- Las instalaciones deben ser revisadas constantemente, ya que la Municipalidad cuenta con muchos años de funcionamiento, solo los pintan para esconder lo gastado u obsoleto de sus conexiones; asimismo, rotular cada Área, Unidad o Departamento con letra legible, visible para ser ubicado con facilidad por los usuarios.

## 10. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Albrecht, K. (1988). At America's Service: How corporations can revolutionize the way they treat their customers. Dow Jones: Irwin.

Álvarez, F. (2007). Calidad y auditoria en salud, Bogotá editorial ecoe ediciones abril del 2007.

American Marketing Association (2014). La publicidad y sus procesos físicos y psicológicos. Estados Unidos: Universidad de Harvard.

Arnoletto, E. (2000), Administración de la producción y de las operaciones para una ventaja competitiva. McGraw Hill.

Atalaya, M. (1998). "La Satisfacción en los Estudiantes Universidad Mayor de San Marcos Facultad de Ciencias Administrativas. Lima, Perú.

Bateman, Thomas S., y Scout A. Snell (2004), Administración Una Ventaja Competitiva, Ed. McGraw Hill 4a Edición, México D. F.

Bayo, A., y Merino, J. (2002). Human Resource Management, Strategy and Operational Performance in the Spanish Manufacturing Industry. Management, 5, (3), 175-199. (From Business Source Premier).

Berry, L., Bennet, D. y Brown, C. (1989). Service quality: A profit strategy for financial institutions. U.S.A.: Richard D. Irwin, Inc.

- Carrasco, C. (2020). Tesis de maestría titulada: Relación entre la calidad de servicio y la fidelización de los clientes de la Financiera Compartamos en Nuevo Chimbote – 2019. Universidad Cesar Vallejo, Perú. Repositorio: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43441>
- Carreras Llorec, Et al. (2006). Como educar en valores. Ministerio de Educación y Ciencia: ediciones Morata Madrid, España.
- Castillo, E. (2005). Marketing de servicios. Profesor de la universidad del BÍO-BÍO de Chile.
- Castro, F. (2021). Tesis de maestría titulada: Endomarketing para la calidad del servicio en el Tecnológico de Antioquia – Institución Universitaria, Colombia. Repositorio: <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tdea/1891>
- Córdova, L. (2020). Tesis de maestría titulada: Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa local de Sihuas – 2019. Universidad Cesar Vallejo, Perú. Repositorio: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41301>
- Cuellar, J. (2018). Tesis doctoral titulada: Modelo para la medición de calidad de la experiencia para el servicio de IPTV. Universidad del Cauca, Colombia. Repositorio: <http://repositorio.unicauca.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/1255>
- Crozier, M. (1984). No se cambia la sociedad por decreto. Ministerio para las Administraciones Públicas (INAP).

De Oliveira, R. (2002), «Teorías de la Administración», International Thomson Editores, S.A. de C.V., Pág. 6

Diccionario de la Lengua Española (2001). Real Academia Española

Domínguez C., H. (2006). Calidad y satisfacción. 47.

Druker, P. (1990). El ejecutivo eficaz. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.

Dunn, W. (2004), “Public Policy Analysis An Introduction” 3rd Ed. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Farfan, Y. (2007). La fiabilidad Editorial moderna, Cusco-Perú, 2007.

Feshbach, N. D., y Feshback, S. (1969). The relationship between empathy and aggression in two age groups. *Developmental Psychology*, 1(2), 102-107

García, A. (2012). Aula de Economía. Recuperado el 17 de febrero de 2016, de <http://www.auladeeconomia.com/articulosot-18.htm>

Gardí, V. (2020). Tesis doctoral titulada: Calidad de servicio en Supermercado Metro, Breña, Lima 2019. Universidad Cesar Vallejo, Perú. Repositorio: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41623>

- Gómez, D. (2022). Tesis de maestría titulada: Estudio para evaluar la calidad de servicio del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Pastaza. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador. Repositorio: <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/15088>
- Guski, R. (1992). La percepción. Diseño psicológico de la información humana. Barcelona, España: Editorial Herder.
- Hernández, R. S., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2010). Metodología de la Investigación (Quinta Edición). México: Mc Graw Hill.
- Horovitz, J. (1991). La calidad del servicio: la conquista del cliente. Editorial Mc Graw Hill. pp. 105.
- Huamani, M. (2020). Tesis de maestría titulada: Factores de calidad del servicio en educación inicial: un estudio de caso. Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú. Repositorio: <http://hdl.handle.net/20.500.12404/17937>
- Juran, Joseph M. (1990). “Juran y la planificación de la calidad”; Editorial Díaz de Santos; Madrid.
- Kempa, R.F. (1986). Resolución de problemas de Química y Estructura Cognoscitiva. Enseñanza de las Ciencias, 4, 99-110.
- Lovelock, C. (2009). Marketing de Servicios Personal, Tecnología y productividad 6ª Edición. México.: Edit. Pearson Educación.

- Mayer, R; Davis, J. H.; Shoorman, F. D. (1995), An Integration model of organizational trust", Academy of Management Review.
- Mora, F. (2013). *Neuroeducación: sólo se puede aprender aquello que se ama*. Alianza Editorial.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. I. (1991). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 22.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry; L. (1988). SERVQUAL una escala múltiple de medición de las percepciones del cliente en la calidad del servicio. *Revista de finanzas*, 64, 12-40.
- Pérez, J., y Gardey, A. (2008). *Definición de comprensión - Qué es, Significado y Concepto*. <https://definicion.de/comension/>
- Pérez, J., y Gardey, A. (2009). *Definición de horario - Qué es, Significado y Concepto*. <https://definicion.de/horario/>
- Pérez, J., y Merino, M. (2011). *Definición de buen trato – Qué es, Significado y Concepto*. <https://definicion.de/buen-trato/>
- Porter, M. (1982). *Estrategia Competitiva: técnicas para el análisis de Los sectores industriales y de la competencia*. México, D.F.: Compañía Editorial S.A. de C.V.

Quijano, V. (2004). ¿Qué es la calidad en el servicio? Disponible [on line] <http://www.gestiopolis.com/canales/demarketing/articulos/69/calidadeser.htm>

Rivera, J., Arellano, R. & Molero, V. (2000). Conducta del Consumidor: Estrategias y Tácticas Aplicadas al Marketing, ESIC Editorial Madrid.

*Savater, F. (1998). Alegría y responsabilidad. Lima, Perú, fondo editorial UPC febrero del 1998.*

*Sotomayor, R. (2022). Tesis de maestría titulada: Gestión logística y calidad de servicio en la empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote, 2021. Universidad Cesar Vallejo, Perú. Repositorio: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83263>*

Tudela, P. (1992). Atención. En J. L. F. Trespalacios y P. Tudela (Eds.), Atención Y Percepción, (Cap. 4), Ed. Alhambra: Madrid.

*Uribe, D. (2018). Tesis de maestría titulada: Calidad de servicio electrónico en un puesto de control migratorio de Lima, 2018. Universidad Cesar Vallejo, Perú. Repositorio: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21307>*

Zeithaml Valerie A. y Bitner Jo. (2002). Marketing de servicio. 2da Edición, Editorial, Fic Graw-Hill Interamericana.

# ANEXOS

## **ANEXO 01**

### **ENCUESTA**

#### **ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO A LOS COLABORADORES DE LA UNIDAD DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ 2018.**

**INDICACIONES:** Marque con una X su contestación y en las áreas en blanco rellenar de forma veraz y precisa.

A continuación, le serán mostrados un conjunto de interrogaciones concernientes a la calidad de servicio en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz. En cada interrogación usted advertirá opciones, el cual usted responda la que mejor considere.

**1) ¿Cree usted que existe participación de los colaboradores de la Municipalidad, para brindar un adecuado servicio?**

- a) Mucha participación
- b) Participación
- c) Regular participación
- d) Escasa participación
- e) Poca participación

**2) ¿Cree usted que la eficiencia de los funcionarios se debe al tipo de liderazgo que desempeñan?**

- a) Autoritaria
- b) Burocrático
- c) Democrático
- d) Estratégico

**3) ¿Los funcionarios, reconocen la eficacia de sus colaboradores?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Ni siempre ni nunca
- e) Nunca

- 4. ¿Cree usted que existe liderazgo para brindar los servicios ofertados?**
- a) Mucho liderazgo
  - b) Liderazgo
  - c) Regularmente liderazgo
  - d) A veces
  - e) Nada de liderazgo
- 5. ¿Cree usted que existe participación de los colaboradores para el adecuado desempeño de sus funciones?**
- a) Mucha participación
  - b) Participación
  - c) Regular participación
  - d) Escasa participación
  - e) Poca participación
- 6. ¿Cree usted que en la Municipalidad existe transparencia para solucionar los problemas?**
- a) Muy transparente
  - b) Transparente
  - c) Regular transparencia
  - d) Escasa transparencia
- 7. ¿Cree usted que los funcionarios de la Municipalidad consideran importante la confianza de los usuarios?**
- a) Muy considerado
  - b) Considerado
  - c) Medianamente considerado
  - d) A veces
  - e) Poca consideración
- 8. ¿Cree usted que el personal de la Municipalidad se encuentra capacitado para absolver sus problemas oportunamente?**
- a) Muy capacitado
  - b) Capacitado
  - c) Medianamente capacitado
  - d) Escasa capacitación
  - e) Poca capacitación

**9. ¿Cree usted que los funcionarios y/o jefes de la Municipalidad brindan trato equitativo a sus colaboradores?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Ni siempre ni nunca
- e) Nunca

**10. ¿Cree usted que, los funcionarios de la Municipalidad consideran las sugerencias e iniciativas de su personal para satisfacer las necesidades de los usuarios?**

- a) Muy considerado
- b) Considerado
- c) Medianamente considerado
- d) A veces
- e) Poca consideración

**11. ¿Cree usted que el horario de atención en la Municipalidad, es flexible?**

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca

**12. ¿Cree usted que la Municipalidad cuenta con equipos modernos?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Ni siempre ni nunca
- e) Nunca

**13. ¿La Municipalidad cumple con informar sobre los servicios que ofrece?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Ni siempre ni nunca
- e) Nunca

**14. ¿Cree usted que las instalaciones de la Municipalidad son adecuadas para brindar los servicios?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Ni siempre ni nunca
- e) Nunca

**MATRIZ DE CONSISTENCIA.**

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
<p>“Calidad de Servicio en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz - 2018”</p>	<p>¿Cómo es la Calidad de servicio en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz en el año 2018?</p>	<p><b>Objetivo general:</b>            Determinar la calidad de servicio en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz – 2018</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer la Fiabilidad en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz</li> <li>- Conocer la Capacidad de respuesta en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz</li> <li>- Identificar la Seguridad en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz</li> <li>- Conocer la Empatía en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz</li> <li>- Conocer los elementos tangibles en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz</li> </ul>	<p>Se ha creído útil no enunciar suposición, en saber que se trata de una publicación representativa, que va a consentir narrar el comportamiento de la inconstante de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).</p>	<p>Calidad de servicio</p>	<p>No experimental, de corte transversal, descriptivo.</p>

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	“La calidad es la destreza que tiene un método hacia maniobrar de modo fiable y continua en el lapso, a un concluyente horizonte de cometido; en una organización de servicios”. Domínguez. (2006)	Evaluación intrínseca o sujeción que posee el parroquiano del propio, al coger una atención, el cual significa el horizonte o nivel de perfección que cogerá de parte del particular de la Unidad de Rentas del Municipio Local de Huaraz.	Fiabilidad	Servicio esperado	¿Cree usted que existe participación de los colaboradores de la Municipalidad, para brindar un adecuado servicio?
				Empleado eficiente	¿Cree usted que la eficiencia de los funcionarios se debe al tipo de liderazgo que desempeñan?
				Empleado eficaz	¿Los funcionarios, reconocen la eficacia de sus colaboradores
			Capacidad de Respuesta	Conocimientos para atención	¿Cree usted que existe liderazgo para brindar los servicios ofertados?
				Disponibilidad de servicio	¿Cree usted que existe participación de los colaboradores para el adecuado desempeño de sus funciones?
				Solución en tiempo adecuado	¿Cree usted que en la Municipalidad existe transparencia para solucionar los problemas?
			Seguridad	Confianza	¿Cree usted que los funcionarios de la Municipalidad consideran importante la confianza de los usuarios?

				Respuesta oportuna	¿Cree usted que el personal de la Municipalidad se encuentra capacitado para absolver sus problemas oportunamente?
				Trato equitativo	¿Cree usted que los funcionarios y/o jefes de la Municipalidad brindan trato equitativo a sus colaboradores?
			Empatía	Interés en clientes	¿Cree usted que, los funcionarios de la Municipalidad consideran las sugerencias e iniciativas de su personal para satisfacer las necesidades de los usuarios?
				Horario flexible	¿Cree usted que el horario de atención en la Municipalidad, es flexible?
			Tangibilidad	Equipos modernos	¿Cree usted que la Municipalidad cuenta con equipos modernos?
				Material Publicitario	¿La Municipalidad cumple con informar sobre los servicios que ofrece?
				Instalaciones adecuadas	¿Cree usted que las instalaciones de la Municipalidad son adecuadas para brindar los servicios?

## VALIDACION DE EXPERTOS



# UNIVERSIDAD SAN PEDRO

## VICERECTORADO ACADEMICO

### ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

#### PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento siguiente: Cuestionario referente de la investigación: “Calidad de Servicio en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz - 2018”

La evaluación del instrumento es de relevancia para validarla y lograr sea utilizado eficientemente en la investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: Roger Robert Torres Reyes  
 FORMACIÓN ACADÉMICA: Licenciado en Administración

AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Administración - Marketing

TIEMPO: 06 años CARGO ACTUAL: Docente Universitario

INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro

Objetivo general: Determinar la calidad de servicio en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz — 2018.

Objetivo del juicio de expertos: Validar la encuesta

Objetivo de la prueba: Evaluar la encuesta y dar sugerencias

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel <b>4. Alto nivel</b>	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - <del>Se requiere una modificación</del> muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la investigación.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE Investigación
<p align="center">“CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ -2018”</p>	<p>¿Cómo es la Calidad de servicio en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz en el año 2018?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la calidad de servicio en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz — 2018</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer la fiabilidad en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz</li> <li>- Conocer la Capacidad de respuesta en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz</li> <li>- <b>Identificar la Seguridad en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz</b></li> <li>- Conocer <b>la Empatía en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz</b></li> <li>- Conocer los elementos tangibles en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz</li> </ul>	<p align="center">Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir el comportamiento de la variable de estudio (Hernández Fernández y Baptista,2010)</p>	<p align="center">Calidad de servicio</p>	<p align="center">No experimental, de corte transversal, descriptivo.</p>

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE**

VA RIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
CALIDAD DE SERVICIO	“La calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios”. Domínguez. (2006)	Apreciación subjetiva o fijación que tiene el cliente del mismo, al recibir una atención, el cual significa el nivel o grado de excelencia que recibirá de parte del personal de la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz.	Fiabilidad	- Servicio esperado	¿Cree usted que existe participación de los colaboradores de la Municipalidad, para
				Empleado eficiente	¿Cree usted que la eficiencia de los funcionarios se debe al tipo de liderazgo que desempeñan?
				- Empleado eficaz	¿Los funcionarios, reconocen la eficacia de sus colaboradores?
			Capacidad de Respuesta	- Conocimientos para atención	¿Cree usted que existe liderazgo para brindar los servicios ofertados?
				Disponibilidad de servicio	¿Cree usted que existe participación de los colaboradores para el adecuado desempeño de sus funciones?
- Solución en tiempo adecuado	¿Cree usted que en la Municipalidad existe transparencia para solucionar los problemas?				

			Seguridad	- Confianza	¿Cree usted que los funcionarios de la Municipalidad consideran importante la confianza de los usuarios?
				Respuesta oportuna	¿Cree usted que el personal de la Municipalidad se encuentra capacitado para absolver sus problemas oportunamente?
				- Trato equitativo	¿Cree <b>usted que los</b> funcionarios <b>y/o jefes</b> de la Municipalidad brindan <b>trato equitativo</b> a sus colaboradores?
			Empatía	- Interés en clientes	¿Cree usted que, los funcionarios de la Municipalidad consideran las sugerencias e iniciativas de su personal para satisfacer las necesidades de los usuarios?
				Horario flexible	¿Cree usted que el horario de atención en la Municipalidad, es flexible?
			Tangibilidad	Equipos modernos	¿Cree usted <b>que la Municipalidad cuenta</b> con equipos modernos?
				Material Publicitario	¿La Municipalidad cumple. con informar sobre los servicios que ofrece?
				Instalaciones adecuadas	¿Cree usted que las instalaciones de la Municipalidad son adecuadas para brindar los servicios?

## MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN. "Calidad de servicio en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz - 2018"

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA*	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
Fiabilidad	¿Cree usted que existe participación de los colaboradores de la Municipalidad, para brindar un adecuado servicio†	4	4	4	4	
	¿Cree usted que la eficiencia de los funcionarios se debe al tipo de liderazgo que desempeñan?	4	4	4	4	
	¿Los funcionarios, reconocen la eficacia de sus colaboradores	4	4	4	4	
Capacidad de Respuesta	¿Cree usted que existe liderazgo para brindar los servicios ofertados?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que existe participación de los colaboradores para el adecuado desempeño de sus funciones?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que en la Municipalidad existe transparencia para solucionar los problemas?	4	4	3	4	
	¿Cree usted que los funcionarios de la Municipalidad consideran importante <b>la confianza de los usuarios?</b>	4	4	3	4	

Seguridad	¿Cree usted que el personal de la Municipalidad se encuentra capacitado para absolver sus problemas oportunamente?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que los funcionarios y/o jefes de la Municipalidad brindan trato equitativo a SUS COLABORADORES?	4	4	3	4	
Empatía	¿Cree usted que, los funcionarios de la Municipalidad consideran las sugerencias e iniciativas de su personal para satisfacer las necesidades de los usuarios?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que el horario de atención en la Municipalidad, es flexible?	4	4	4	4	
Tangibilidad	¿Cree usted que la Municipalidad cuenta con equipos modernos?	4	4	4	4	
	¿La Municipalidad cumple con informar sobre los servicios que ofrece?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que las instalaciones de la Municipalidad son adecuadas para brindar los servicios†	4	4	3	4	

### ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS			OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	<del>SI</del>	<del>NO</del>	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	✓		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada			
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE	<input checked="" type="radio"/>	NO APLICABLE	
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI    N ( )
Validado por <i>Lic. Adew Roge Roberto Torres Reyes</i>		Fecha: <i>15 NOVIEMBRE 2018</i>	
Firma. 	Teléfono: <i>972053128</i>	Email	



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
VICERECTORADO ACADEMICO  
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento siguiente: Cuestionario referente de la investigación: “Calidad de Servicio en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz - 2018”

La evaluación del instrumento es de relevancia para validarla y lograr sea utilizado eficientemente en la investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO:** MANUEL FERNANDO SALAZAR GONZALES

**FORMACIÓN ACADÉMICA:** LICENCIADO EN ADMINISTRACION

**AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:** ADMINISTRACION Y OPERACIONES

**TIEMPO:** 13 AÑOS      **CARGO ACTUAL:** DOCENTE UNIVERSITARIO

**INSTITUCIÓN:** UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Objetivo general: Determinar la calidad de servicio en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz 2018.

Objetivo del juicio de expertos: Validar la encuesta

Objetivo de la prueba: Evaluar la encuesta y dar sugerencias

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la investigación.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE Investigación
<p align="center">“CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ -2018”</p>	<p>¿Cómo es la Calidad de servicio en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz en el 2018?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la calidad de servicio en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz — 2018</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer la fiabilidad en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz</li> <li>- Conocer la Capacidad de respuesta en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz</li> </ul> <p>Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer <b>la Empatía en la</b> Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz</li> <li>- Conocer los elementos tangibles en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz</li> </ul>	<p align="center">Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir el comportamiento de la variable de estudio (Hernández Fernández y Baptista, 2010)</p>	<p align="center">Calidad de servicio</p>	<p align="center">No experimental, de corte transversal, descriptivo.</p>

### MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	“La calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios”. Domínguez. (2006)	Apreciación subjetiva o fijación que tiene el cliente mismo, al recibir una atención, el cual significa el nivel o grado de excelencia que reciben de parte del personal de la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz.	<b>Fiabilidad</b>	- Servicio esperado	¿Cree usted que existe participación de los colaboradores de la Municipalidad, para brindar un adecuado servicio?
				- Empleado eficiente	¿Cree usted que la eficiencia de los funcionarios se debe al tipo de liderazgo que desempeñan*?
				Empleado eficaz	¿Los funcionarios, reconocen la eficacia & sus colaboradores?
			Capacidad de Respuesta	Conocimientos para	¿Cree usted que existe liderazgo para brindar los servicios ofertados?
				Disponibilidad de servicio	¿Cree usted que existe participación de los colaboradores para el adecuado desempeño de sus funciones?
				- Solución a tiempo adecuada	¿Cree usted que en la Municipalidad existe transparencia para solucionar los problemas?
			<b>Seguridad</b>	Confianza	¿Cree usted que los funcionarios de la Municipalidad consideran importante la confianza de los usuarios?

				Respuesta oportuna	¿Cree usted que el personal de la Municipalidad se encuentra capacitado para absolver sus problemas oportunamente?
			Empatía	- Trato equitativo	¿Cree usted que los funcionarios y/o jefes de la Municipalidad brindan trato equitativo a sus colaboradores?
				- <b>Interés en clientes</b>	¿Cree usted que, los funcionarios de la Municipalidad consideran las sugerencias e iniciativas de su personal para satisfacer las necesidades de los usuarios?
				Horario flexible	¿Cree usted que el horario de atención en la Municipalidad, es flexible?
			Tangibilidad	Equipos modernos	¿Cree usted que la Municipalidad cuenta con equipos modernos?
				Material Publicitario	¿La Municipalidad cumple con informar <b>sobre los servicios que ofrece?</b>
				<b>Instalaciones Adecuadas</b>	¿Cree usted que las instalaciones de la Municipalidad son adecuadas para brindar los servicios?

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN. "Calidad de servicio en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz - 2018"

Dimensión	ITEM	Suficiencia	Coherencia	Relevancia	Claridad	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
Fiabilidad	¿Cree usted que existe participación de los colaboradores de la Municipalidad, para brindar un adecuado servicio?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que la eficiencia de los funcionarios se debe al tipo de liderazgo que desempeñan?	4	4	4	4	
	¿Los funcionarios, reconocen la eficacia de sus <b>colaboradores</b>	4	4	4	4	
Capacidad de Respuesta	¿Cree usted que existe liderazgo para brindar los servicios ofertados?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que existe participación de los colaboradores para el adecuado desempeño de sus funciones?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que en la Municipalidad existe transparencia para solucionar los problemas?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que los funcionarios de la Municipalidad consideran importante <b>la confianza de los usuarios?</b>	4	4	3	4	

<b>Seguridad</b>	¿Cree usted que el personal de la Municipalidad se encuentra capacitado para absolver sus problemas oportunamente?	4	4	3	4	
	¿Cree usted que los funcionarios y/o jefes de la Municipalidad brindan trato equitativo a sus colaboradores?	4	4	4	4	
<b>Empatía</b>	¿Cree usted que, los <b>funcionarios</b> de la Municipalidad consideran las sugerencias e iniciativas de su personal para satisfacer las necesidades de los usuarios?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que el horario de atención en la Municipalidad, es flexible?	4	4	3	4	
<b>Tangibilidad</b>	Cree usted que la Municipalidad cuenta con equipos modemos?	4	4	4	4	
	¿La Municipalidad cumple con informar sobre los servicios que ofrece?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que las instalaciones de la Municipalidad son adecuadas para brindar los servicios?	4	4	3	4	

**ASPECTOS GENERALES**

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	/		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	/		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	/		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir	/		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		/	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE	<input checked="" type="radio"/> SI		NO APLICABLE
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: <b>MANUEL FERNANDO SALAZAR GOUZALES</b>		Fecha: <b>15 NOVIEMBRE 2018</b>	
Firma: 	Teléfono: <b>943954863</b>	Email: <b>fsalazar_usp@hotmail.com</b>	



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
VICERECTORADO ACADEMICO  
ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento siguiente: Cuestionario referente de la investigación: “Calidad de Servicio en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz - 2018”

La evaluación del instrumento es de relevancia para validarla y lograr sea utilizado eficientemente en la investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: DONESA MADELEINE CAPO ANGELES  
FORMACIÓN ACADÉMICA: ADMINISTRADORA  
AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: ASESORIA EMPRESARIAL  
TIEMPO: 11 AÑOS CARGO ACTUAL: DOCENTE

Institución: Universidad San Pedro

Objetivo general: determinar la calidad de servicio en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz — 2018.

Objetivo del juicio de expertos: Validar la encuesta

Objetivo de la prueba: Evaluar la encuesta y dar sugerencias

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	- El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la investigación.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
<p>“CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARAZ - 2018”</p>	<p>¿Cómo es la Calidad de servicio en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz en el 2018?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la calidad de servicio en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz — 2018</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer la Fiabilidad en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz</li> <li>- Conocer la Capacidad de respuesta en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz</li> <li>- Identificar la Seguridad en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz</li> <li>- Conocer la Empatía en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz</li> <li>- Conocer los elementos tangibles en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz</li> </ul>	<p>Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir describir el comportamiento de la variable de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).</p>	<p>Calidad de servicio</p>	<p>No experimental, de corte transversal, descriptivo.</p>

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
CALIDAD DE SERVICIO	“La calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios”. Domínguez. (2006)	Apreciación subjetiva o fijación que el cliente da al mismo, al recibir una atención, el cual significa el grado de excelencia que recibirá de parte del personal de la Unidad de la Municipalidad Provincial de Huaraz,	<b>Fiabilidad</b>	Servicio esperado	¿Cree usted que existe participación de los colaboradores de la Municipalidad, para brindar un <b>adecuado</b> servicio?
				Empleado eficiente	¿Cree usted que la eficiencia de los funcionarios se debe al tipo de liderazgo que <b>desempeñan</b> ?
				Empleado eficaz	¿Los funcionarios, reconocen la eficacia de sus colaboradores?
			<b>Capacidad de Respuesta</b>	- Conocimientos para atención	¿Cree usted que existe liderazgo para brindar los servicios ofertados?
				Disponibilidad de servicio	¿Cree usted que existe participación de los colaboradores para el adecuado desempeño de sus funciones?
				Solución en tiempo adecuado	¿Cree usted que en la municipalidad existe transparencia para solucionar los problemas?
			<b>Seguridad</b>	- <b>Confianza</b>	¿Cree usted que los funcionarios de la Municipalidad consideran importante la confianza de los usuarios?
				Respuesta oportuna	¿Cree usted que el personal de la Municipalidad se encuentra capacitado para absolver sus problemas oportunamente?

				- Trato equitativo	¿Cree usted que los funcionarios y/o jefes de la Municipalidad brindan trato equitativo a sus colaboradores?
			Empatía	- Interés en clientes	¿Cree Usted que, los funcionarios de la Municipalidad consideran las sugerencias e iniciativas de su personal para satisfacer las necesidades de los usuarios?
				Horario flexible	¿Cree usted que el horario de atención en la Municipalidad es flexible?
			Tangibilidad	Equipos modernos	¿Cree usted que la Municipalidad cuenta con equipos modernos?
				Material Publicitario	¿La Municipalidad cumple con informar sobre los servicios que ofrece?
				Instalaciones adecuadas	¿Cree usted que las instalaciones de la Municipalidad son adecuadas para brindar los servicios?

## MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Calidad de servicio en la Unidad de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huaraz - 2018"

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique)
Fiabilidad	¿Cree usted que existe participación de los colaboradores de la Municipalidad, para brindar un adecuado servicio?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que la eficiencia de los funcionarios se debe al tipo de liderazgo que desempeñan?	4	4	4	4	
	¿Los funcionarios, reconocen la eficacia de sus colaboradores?	4	4	4	4	
Capacidad de Respuesta	¿Cree usted que existe liderazgo para brindar los servicios ofertados?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que existe participación de los colaboradores para el adecuado desempeño de sus funciones?	4	4	3	4	
	¿Cree usted que en la Municipalidad existe transparencia para solucionar los problemas?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que los funcionarios de la Municipalidad consideran importante la confianza de los usuarios?	4	4	3	4	

Seguridad	¿Cree usted que el personal de la Municipalidad se encuentran capacitado para absolver sus problemas oportunamente?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que los funcionarios y/o jefes de la Municipalidad brindan trato equitativo a sus colaboradores?	4	4	4	4	
Empatía	¿Cree usted que, los funcionarios de la Municipalidad consideran las sugerencias e iniciativas de su personal para satisfacer las necesidades de los	4	4	4	4	
	¿Cree usted que el horario de atención en la Municipalidad, es flexible?	4	4	3	4	
Tangibilidad	¿Cree usted que la Municipalidad cuenta con equipos modernos?	4	4	4	4	
	¿La Municipalidad cumple con informar sobre los servicios que ofrece?	4	4	4	4	
	¿Cree usted que las instalaciones de la Municipalidad son adecuadas para brindar los servicios?	4	4	4	4	

### ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS			OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	SI	NO	
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación	/		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial	/		
El número de ítem sugiera los ítems a			
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada		/	
APLICABLE	(SI)	No Aplicable	NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			
Validado por: LIC ADY. DIONESA M. CAPO ANGELES		Fecha: 15 NOVIEMBRE 2018	
Firma:  	Teléfono:	Email:	