

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA
SUBGERENCIA DE DESARROLLO AGROPECUARIO EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO DE PUPUJA - 2019

Juan Dulio Roque Quispe

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: M.Sc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca



Juliaca - Perú, 2022



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA
SUBGERENCIA DE DESARROLLO AGROPECUARIO EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO DE PUPUJA - 2019

Juan Dulio Roque Quispe

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: M.Sc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca



Juliaca - Perú, 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA
SUBGERENCIA DE DESARROLLO AGROPECUARIO EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO DE PUPUJA - 2019

Juan Dulio Roque Quispe

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: M.Sc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca

Juliaca - Perú, 2022

Roque-Quispe, J. D. (2022). *Análisis de la calidad de servicio de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja - 2019*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Juliaca. Juliaca.

AUTOR: Roque Quispe, Juan Dulio.

TÍTULO: Análisis de la calidad de servicio de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja - 2019.

PUBLICACIÓN: Juliaca, 2022

DESCRIPCIÓN: Cantidad de páginas (148 pp.)

NOTA: Tesis de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social – Universidad Nacional de Juliaca.

CÓDIGO: 05-000021-05/R83

NOTA: Incluye bibliografía.

ASESOR: M.Sc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca

PALABRAS CLAVE:

Calidad, servicio, desarrollo agropecuario, municipalidad, Santiago de Pupuja.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

“ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUBGERENCIA DE
DESARROLLO AGROPECUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
SANTIAGO DE PUPUJA - 2019”

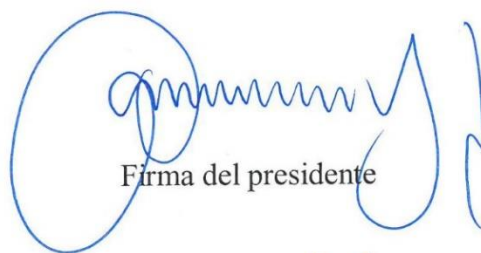
TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL

Presentado por:

Juan Dulio Roque Quispe

Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:

Dr. Lucio Ticona Carrizales
PRESIDENTE DE JURADO



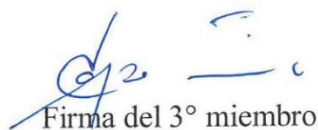
Firma del presidente

Dra. Mayda Yanira Flores Quispe
JURADO



Firma del 2do miembro

Mg. Jhon Mamani Martinez
JURADO



Firma del 3° miembro

M.Sc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca
ASESOR



Firma del asesor

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado en primer lugar a Dios por darme la vida y protegerme siempre, además por darme la voluntad y la oportunidad de poder terminar la carrera de Gestión Pública y Desarrollo Social y continuar con mi formación profesional.

A mis padres Ireneo y Benita, asimismo a mi hermano Joaquín, por estar siempre a mi lado, por mostrar su apoyo incondicional e interés durante esta investigación y en mi formación humano – profesional.

A los Docentes de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, por su gran contribución y apoyo en mi formación profesional, por los conocimientos, y valores éticos que me inculcaron para llegar a ser un buen profesional responsable y competitivo.

AGRADECIMIENTO

A Dios todo poderoso por brindarme la oportunidad de seguir el camino correcto y deseo de superación, asimismo, por permitirme alcanzar una de mis metas y una nueva etapa en mi vida.

Agradezco a mis padres y a mi hermano por brindarme su apoyo incondicional e interés durante mi formación profesional.

A la Universidad Nacional de Juliaca, a la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social por acogernos, permitir aprender y compartir conocimientos que servirán para mi formación profesional.

A mi asesor M.Sc. Gustavo Luis Vilca Colquehuanca, por su apoyo y contribución en el desarrollo y culminación de esta investigación a través de su sabiduría y paciencia.

A los docentes de la universidad Nacional de Juliaca de la escuela profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social por la gran labor de formar excelentes profesionales con principios y valores, para poder desenvolvemos en el campo laboral y poder desarrollarnos en este mundo competitivo.

A la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja por brindarme la información necesaria para desarrollar este trabajo de investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Índice de contenido	6
Índice de tablas	10
Índice de figuras	13
Índice de anexos	14
Resumen	15
Abstract	16
Introducción	17
Capítulo I	
Planteamiento del problema	20
1.1 Problema de investigación	20
1.2 Preguntas de investigación	23
1.2.1 Pregunta general	23
1.2.2 Preguntas específicas	23
1.3 Objetivos de la investigación	24
1.3.1 Objetivo general	24
1.3.2 Objetivos específicos	24
1.4 Justificación del problema	24
1.4.1 Justificación teórica	24
1.4.2 Justificación práctica	25
1.4.3 Justificación metodológica	26
Capítulo II	
Revisión de literatura	28
2.1 Antecedentes	28
2.1.1 Antecedentes internacionales	28
2.1.2 Antecedentes nacionales	30
2.2 Marco teórico	37
2.2.1 Modelos de medición de la calidad	37
2.2.2 Gestión de calidad	44
2.2.3 Gestión estratégica de calidad o gestión de la calidad total:	45
2.2.4 Enfoques de la gestión de la calidad de servicio	45
2.2.5 Gestión pública por resultados	46
	6

2.2.6	La gestión por resultados en el Perú	47
2.2.7	Calidad	47
2.2.8	Los cuatro pilares de la calidad	48
2.2.9	Medida de la calidad	49
2.2.10	Servicios	49
2.2.11	Las principales características del servicio	50
2.2.12	Calidad de los servicios	51
2.2.13	Algunas ventajas de la calidad de servicio	52
2.2.14	Características de la calidad de servicio	53
2.2.15	Municipalidad	53
2.2.16	Misión de la municipalidad	53
2.2.17	Gobierno local	54
2.2.18	Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja	55
2.2.19	Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja	56
2.2.20	Desarrollo agropecuario	57
2.2.21	Funcionario, empleado de confianza y servidor público	57
2.3	Marco conceptual	59
2.3.1	Calidad	59
2.3.2	La calidad en el servicio	59
2.3.3	Servicio público	60
2.3.4	Gestión de calidad	60
2.3.5	Calidad total	60
2.3.6	Bienes y servicios	60
2.3.7	Medición de la calidad de un servicio	60
2.3.8	Municipalidad	61
2.3.9	Subgerencia de Desarrollo Agropecuario	61
2.3.10	Calidad percibida	61
2.3.11	Servicio al usuario	61
2.3.12	Usuario	61
2.3.13	Ética laboral	62
2.3.14	Necesidades y expectativas de las personas	62
2.3.15	Satisfacción de los usuarios	62
2.3.16	Valor público	62
2.3.17	Liderazgo y compromiso con la alta dirección	62

2.3.18	Cultura de calidad de servicio en las personas	63
2.4	Hipótesis de la investigación	63
2.4.1	Hipótesis general	63
2.4.2	Hipótesis específicas	63
Capítulo III		
Materiales y métodos		64
3.1	Metodología de la investigación	64
3.2	Diseño de la investigación	64
3.3	Tipo de investigación	64
3.4	Ámbito de estudio	64
3.5	Población y muestra	67
3.5.1	Población y muestra para el primer objetivo específico:	67
3.5.2	Población y muestra para el segundo objetivo específico:	68
3.6	Recolección de datos	69
3.6.1	Para el primer objetivo específico:	69
3.6.2	Para el segundo objetivo específico:	72
3.6.3	Validación del instrumento	73
3.7	Análisis de datos	73
Capítulo IV		
Resultados y discusión		76
4.1	Resultados de la encuesta	76
4.1.1	Dimensión fiabilidad	76
4.1.2	Dimensión responsabilidad	79
4.1.3	Dimensión seguridad	81
4.1.4	Dimensión empatía	84
4.1.5	Dimensión bienes tangibles	86
4.1.6	Nivel de calidad de servicio percibido a nivel global	88
4.2	Resultados de la observación	90
4.2.1	Componente 1: necesidades y expectativas de las personas	91
4.2.2	Componente 2: valor del servicio	93
4.2.3	Componente 3: fortalecer el servicio	95
4.2.4	Componente 4: medición y análisis de la calidad del servicio	97
4.2.5	Componente 5: liderazgo y compromiso con la alta dirección	99
4.2.6	Componente 6: cultura de calidad de servicio en las personas	101

4.2.7	Nivel de cumplimiento de la calidad de servicio a nivel de todos los componentes	103
4.3	Prueba de hipótesis	105
4.3.1	Prueba de hipótesis del objetivo específico 1	105
4.3.2	Prueba de hipótesis del objetivo específico 2	106
4.4	Discusión	108
	Conclusiones	114
	Recomendaciones	116
	Referencias	118
	Anexos	126

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Datos generales de la entidad	67
Tabla 2	Conformación de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario	69
Tabla 3	Comunidades y centros poblados del distrito de Santiago de Pupuja por zonas	70
Tabla 4	Valoración del modelo SERVPERF	72
Tabla 5	Tabulación del modelo SERVPERF en base a la escala Likert	74
Tabla 6	Tabulación del modelo del Autodiagnóstico en base a la Likert	75
Tabla 7	Frecuencias absolutas y relativas sobre el nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la dimensión fiabilidad	76
Tabla 8	Comparación de frecuencias absolutas y relativas sobre el nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios de la zona norte y sur en la dimensión fiabilidad	77
Tabla 9	Frecuencias absolutas y relativas sobre el nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la dimensión responsabilidad	79
Tabla 10	Comparación de frecuencias absolutas y relativas sobre el nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios de la zona norte y sur en la dimensión responsabilidad	80
Tabla 11	Frecuencias absolutas y relativas sobre el nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la dimensión seguridad	81
Tabla 12	Comparación de frecuencias absolutas y relativas sobre el nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios de la zona norte y sur en la dimensión seguridad	82
Tabla 13	Frecuencias absolutas y relativas sobre el nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la dimensión empatía	84
Tabla 14	Comparación de frecuencias absolutas y relativas sobre el nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios de la zona norte y sur en la dimensión empatía	85

Tabla 15	Frecuencias absolutas y relativas sobre el nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la dimensión bienes tangibles	86
Tabla 16	Comparación de frecuencias absolutas y relativas sobre el nivel la calidad de servicio percibido por los usuarios de la zona norte y sur en la dimensión bienes tangibles	87
Tabla 17	Frecuencias absolutas y relativas sobre el nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario a nivel de todas las dimensiones	88
Tabla 18	Comparación de frecuencias absolutas y relativas sobre el nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios de la zona norte y sur a nivel de todas las dimensiones	89
Tabla 19	Frecuencias absolutas y relativas sobre el nivel de cumplimiento de la calidad de servicio en el componente necesidades y expectativas de las personas	91
Tabla 20	Verificación del cumplimiento de la calidad de servicio brindado según la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público de la PCM-2019	92
Tabla 21	Frecuencias absolutas y relativas sobre el nivel de cumplimiento de la calidad de servicio en el componente valor del servicio	93
Tabla 22	Verificación del cumplimiento de la calidad de servicio brindado según la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público de la PCM-2019	94
Tabla 23	Frecuencias absolutas y relativas sobre el nivel de cumplimiento de la calidad de servicio en el componente fortalecer el servicio	95
Tabla 24	Verificación del cumplimiento de la calidad de servicio brindado según la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público de la PCM-2019	96
Tabla 25	Frecuencias absolutas y relativas sobre el nivel de cumplimiento de la calidad de servicio en el componente medición y análisis de la calidad de servicio	97
Tabla 26	Verificación del cumplimiento de la calidad de servicio brindado según la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios	98

en el Sector Público de la PCM-2019

Tabla 27	Frecuencias absolutas y relativas sobre el nivel de cumplimiento de la calidad de servicio en el componente liderazgo y compromiso con la alta dirección	99
Tabla 28	Verificación del cumplimiento de la calidad de servicio brindado según la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público de la PCM-2019	100
Tabla 29	Frecuencias absolutas y relativas sobre el nivel de cumplimiento de la calidad de servicio en el componente cultura de calidad de servicio en las personas	101
Tabla 30	Verificación del cumplimiento de la calidad de servicio brindado según la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público de la PCM-2019	102
Tabla 31	Frecuencias absolutas y relativas sobre el nivel de cumplimiento de la calidad de servicio a nivel de todos los componentes	103
Tabla 32	Verificación del cumplimiento de la calidad de servicio brindado según la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público de la PCM-2019	104
Tabla 33	Estadísticas de muestra única del objetivo específico 1	106
Tabla 34	Prueba T para una sola muestra del objetivo específico 1	106
Tabla 35	Estadísticas de muestra única del objetivo específico 2	107
Tabla 36	Prueba T para una sola muestra del objetivo específico 2	108

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Estructura Organizacional de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja	66
Figura 2	Forma de obtener las puntuaciones para el objetivo específico 1	74
Figura 3	Forma de obtener las puntuaciones para el objetivo específico 2	75
Figura 4	Aplicación de encuestas	140
Figura 5	Aplicación de encuestas	141
Figura 6	Aplicación de encuestas	142
Figura 7	Aplicación de encuestas	143
Figura 8	Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja	144
Figura 9	Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja	145

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Cuestionario SERVPERF	126
Anexo 2	Validación del cuestionario SERVPERF: juicio de experto	129
Anexo 3	Guía de observación	132
Anexo 4	Evidencias del trabajo de campo: aplicación de encuestas	140
Anexo 5	Evidencias del trabajo de campo: aplicación de la guía de observación	144
Anexo 6	Solicitud de autorización para la aplicación de instrumento de investigación	146
Anexo 7	Constancia de aplicación de instrumento de investigación	147
Anexo 8	Organigrama estructural de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja	148

RESUMEN

Esta investigación abordó el tema de la calidad de servicio en la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja, debido a que el sector público presenta muchas deficiencias en cuanto al tema de calidad de servicio brindado, la cual se ve reflejado por la insatisfacción de los usuarios. El objetivo general de la investigación fue analizar la situación de la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja – 2019. El estudio corresponde al enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo y diseño no experimental. Los datos se recolectaron utilizando un cuestionario SERVPERF aplicado a 335 usuarios seleccionados mediante el muestreo aleatorio simple, asimismo, se aplicó una guía de observación basado en el modelo del Autodiagnóstico de la Norma Técnica de la Presidencia del Consejo de Ministros, guía aplicada a 13 servidores públicos de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario seleccionados mediante la muestra por conveniencia. Los resultados obtenidos identifican una baja percepción de los usuarios respecto a la calidad de servicio en las dimensiones de fiabilidad en un 36.7%, empatía en un 40% y bienes tangibles en un 47.2%, mientras que en las dimensiones de responsabilidad y seguridad la percepción fue regular en un 37%; asimismo, se logró evidenciar un bajo nivel de cumplimiento de la calidad de servicio brindado según la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público. Lo cual permite concluir que la calidad de servicio brindado por la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja se caracteriza por una satisfacción regular de los usuarios y un bajo cumplimiento de los componentes e indicadores de calidad establecidos en la Norma Técnica de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Palabras Clave: calidad, servicio, desarrollo agropecuario, municipalidad, Santiago de Pupuja.

ABSTRACT

This research addressed the issue of quality of service in the Agricultural Development Sub-Management of the District Municipality of Santiago de Pupuja, because the public sector has many deficiencies in terms of the quality of service provided, which is reflected by the dissatisfaction of users. The general objective of the research was to analyze the situation of the quality of the service provided by the Agricultural Development Sub-Management in the District Municipality of Santiago de Pupuja – 2019. The study corresponds to the quantitative approach, with descriptive scope and non-experimental design. The data were collected using a SERVPERF questionnaire applied to 335 users selected through simple random sampling, likewise, an observation guide was applied based on the model of the Self-Diagnosis of the Technical Standard of the Presidency of the Council of Ministers, a guide applied to 13 public servants of the Agricultural Development Sub-Management selected through the sample for convenience. The results obtained identify a low perception of users regarding the quality of service in the dimensions of reliability in 36.7%, empathy in 40% and tangible goods in 47.2%, while in the dimensions of responsibility and security the perception was regular in 37%; likewise, it was possible to demonstrate a low level of compliance with the quality of service provided according to the Technical Standard for the Management of the Quality of Services in the Public Sector. This allows us to conclude that the quality of service provided by the Agricultural Development Sub-Management of the District Municipality of Santiago de Pupuja is characterized by regular user satisfaction and low compliance with the components and quality indicators established in the Technical Standard of the Presidency of the Council of Ministers.

Keywords: quality, service, agricultural development, municipality, Santiago de Pupuja.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se refiere a la calidad de servicio brindado por la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja, la calidad de servicio según Alvarado (2015) se representa por las diferentes “características y comportamientos de un bien y/o servicio” (p. 9), considerándose como uno de los aspectos más importantes en el mundo empresarial que puede ser medido a través de la apreciación o percepción de los usuarios. La característica principal de esta investigación es la insatisfacción de los usuarios, dado que casi siempre se observan críticas y descontentos por parte de los usuarios frente a los servicios públicos brindados por la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja.

Actualmente el funcionamiento del sector público presenta serios problemas para enfrentar o atender asuntos públicos, ya que eso se ve reflejado en el descontento de la población usuaria. Esta realidad se observa sobre todo en países de América Latina donde las instituciones públicas no están realmente empoderadas, ya que funcionan desde políticas de gestión tradicionales (Maxi, 2020).

Sin embargo, esta situación no es ajena al Perú, en vista de que la mayoría de las instituciones públicas aún no logran brindar un servicio de calidad, esto debido a que los servicios públicos todavía presentan problemas en distintos aspectos como: los tiempos de espera que son muy largos, las instalaciones físicas son inadecuadas para el servicio brindado, requisitos son innecesarios, personal de atención sin conocimiento del tema, maltrato en la atención, entre otros, todo esto hace que los usuarios de las entidades públicas al momento al ir a solicitar cualquier tipo de servicio o realizar un trámite, estos queden insatisfechos con el servicio brindado.

A pesar que en los últimos años en el Perú se aprobaron nuevos documentos normativos como la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado ley N° 27658 y la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública y por otro lado se tuvo la aprobación de los manuales para mejorar la atención a la ciudadanía y las normas técnicas para gestionar la calidad de servicio en las entidades públicas, todas estas normas tienen como finalidad mejorar la calidad de la prestación de bienes y servicios, asimismo, construir un estado moderno al servicio de las personas, promoviendo mejorar los servicios públicos y brindar

una atención de calidad a la ciudadanía, pese a ello, el problema de la calidad de servicio aún persiste en vista de que todavía se tiene entidades públicas que no han implementado dichas herramientas de gestión las cuales les ayuden a brindar un servicio de calidad que pueda cubrir las necesidades y expectativas de los usuarios. Es por ello que la importancia del presente estudio radica en conocer la percepción y el cumplimiento de la calidad de servicio brindado por la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja.

Considerando todo lo anterior el presente estudio tuvo la siguiente pregunta investigación: Pregunta general: ¿Cuál es la situación de la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja – 2019?, asimismo, el objetivo general del trabajo de investigación fue analizar la situación de la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja – 2019.

La metodología que se aplicó al presente estudio corresponde al enfoque cuantitativo no experimental, transversal de tipo descriptivo, la población para el primer objetivo específico estuvo constituida por 2500 unidades de producción, considerando que cada unidad de producción equivale a una vivienda ocupada la cual es igual a 01 usuario de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja, de los cuales se consideró como muestra a 335 usuarios, aplicando el muestreo aleatorio simple; mientras que la población para el segundo objetivo específico estuvo conformado por una única unidad muestral, que viene a ser la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, para lo cual se consideró como muestra a los 13 trabajadores de la Subgerencia Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja, aplicando la técnica del muestreo por conveniencia. Para la recolección de los datos se utilizó dos instrumentos: un cuestionario elaborado bajo la escala adaptada del modelo SERVPERF desarrollado por Cronin y Taylor, asimismo, se aplicó una guía de observación elaborado bajo los componentes e indicadores del modelo del Autodiagnóstico de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el sector público de la PCM. Para lo cual se propuso la siguiente hipótesis general: La situación de la calidad de servicio que brinda la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja se caracteriza por una alta insatisfacción de los usuarios y

un bajo cumplimiento con los componentes e indicadores de calidad establecidos en la Norma Técnica de la PCM.

El presente trabajo de investigación se ha estructurado en cinco capítulos: En el primer capítulo se abordan el planteamiento del problema general y específicos, los objetivos de la investigación: objetivo general, objetivos específicos, las hipótesis: hipótesis general y las hipótesis específicas; asimismo, se considera la justificación de la investigación. En el segundo capítulo, se desarrolla la revisión de literatura que contiene los antecedentes, bases teóricas y marco conceptual. En el tercer capítulo, se explica la metodología de investigación, diseño de investigación, tipo de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y técnicas para el procesamiento de la información. En el cuarto capítulo, contiene la descripción y análisis de los resultados obtenidos, así como también la contrastación de las hipótesis y la discusión. Y por último en el quinto capítulo, se han planteado las conclusiones y recomendaciones, a partir de los resultados obtenidos; asimismo, la referencia bibliográfica y los anexos respectivos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La calidad del servicio, es considerado como una de las variables más importantes en el mundo empresarial, puesto que los clientes exigen siempre lo mejor. Según Vargas & Aldana (2014) en los últimos años la calidad, el servicio y la calidad en el servicio se ha convertido en una estrategia principal de diferenciación entre las organizaciones de clase mundial, tanto, que después de la segunda guerra mundial la calidad no solo busca la satisfacción de las necesidades de los clientes, sino que apunta a ser un factor competitivo. Para Camisón, Cruz & Gonzáles (2006) la calidad de servicio es la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido, que mide el grado de los requisitos deseados por el cliente y la percepción que este tiene respecto al servicio recibido. También menciona que calidad de servicio “es una medida de la satisfacción del cliente” (p. 193).

En la actualidad, para las entidades públicas y privadas la calidad de servicio se ha convertido en un tema muy importante y para ello es necesario que se implementen nuevas estrategias para así lograr la satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, de ello dependerá si el usuario siga prefiriendo o no el servicio brindado por la institución. Sin embargo, existen entidades públicas como privadas que no toman en consideración o que simplemente no logran desarrollarlas, generándose una insatisfacción por parte de los usuarios (Huancollo, 2018).

Para mejorar la calidad a nivel de todo el mundo se crearon las primeras normas de calidad mediante el concepto moderno del aseguramiento de la calidad, a nivel internacional existe un organismo internacional de estandarización que promueve el desarrollo y la implementación de normas a nivel internacional, con el objetivo de brindar herramientas para facilitar las transacciones a nivel internacional tanto de objetos, bienes y servicios como de desarrollos científicos, actividades intelectuales, tecnológicas y económicas. A pesar que algunos países de América Latina como Argentina, Brasil, México, Venezuela, Colombia, Chile y Perú han iniciado verdaderas cruzadas nacionales en torno a la calidad, las industrias latinoamericanas no presentaban los niveles competitivos

internacionalmente, para ello es necesario construir nuevas fronteras para la calidad en el continente latinoamericano (Cruz, 2006).

En América latina, la mayoría de organizaciones se adaptan a la Norma ISO 9000, la cual mide la calidad y gestión de la calidad, por ello, mejorar la calidad y la cobertura de los servicios es una prioridad para diseñar sus políticas sociales, las cuales están orientados a disminuir la pobreza, elevar la calidad de vida y el acceso al desarrollo económico social de sus habitantes (Antúnez & Galilea, 2003). Las organizaciones latinoamericanas en un momento dejaron de lado las necesidades de los usuarios concentrándose más en el financiamiento empresarial y otras actividades básicas, sin considerar que los usuarios buscaban algo más que eso. Motivo por el cual las organizaciones de Latinoamérica vienen innovando estrategias para mejorar el servicio a sus clientes (Terán et al., 2021). El mundo desde una visión holística, nada es estático todo está en constante cambio, en ese sentido las empresas, organizaciones, instituciones públicas y privadas no son ajenos a tal situación y que deben de adaptarse a estos cambios y trabajar de acuerdo a la realidad y la necesidad de los usuarios (Rojas, 2017).

En el Perú la administración pública presenta mucha doctrina en cuanto a las facultades y obligaciones que tienen respecto a la prestación de servicios públicos de carácter económico como: la electricidad, telefonía, agua, etc., esta situación fue mejorando gracias a la intervención de los privados aceptando ciertos pasivos. Sin embargo, no se da la misma situación en cuanto a los servicios públicos que son de suma importancia como la salud, educación, temas de beneficencia y seguridad ciudadana, ya que lamentablemente en los últimos años la calidad de dichos servicios ha empeorado o no ha mejorado en nada (Vignolo, 2013). Según el RankinCAD (2013) en el año 2013, “solo el 41% de los ciudadanos atendidos en las municipalidades provinciales se encontró satisfecho con el servicio de atención”. Asimismo, según el Diario el Comercio (2014) la encuesta El Comercio-Ipsos 2014, señala que el 80% de la ciudadanía presenta una alta insatisfacción respecto a la calidad de servicios públicos, además menciona que solo uno de cada cinco ciudadanos se encuentra satisfecho con los servicios que le brinda el Estado, esta situación es indignante ya que el estado es la única institución que puede defraudar al 80% de sus usuarios respecto a la calidad de servicio. Además según la Encuesta nacional de satisfacción ciudadana 2017 de la PCM, muestran que los usuarios de los gobiernos regionales y locales son los que menos confían en estas entidades luego de visitarlas.

Asimismo, estas dos entidades se encuentran en los últimos lugares en el ranking de satisfacción por tipo de entidad (Ipsos Public Affairs, 2017).

Los problemas en el Perú son tan evidentes que trae consigo la ineficiencia de la gestión pública respecto a las normas que regulan los procedimientos administrativos y mejorar la calidad del servicio al usuario. La falta de capacidad organizacional, claridad, transparencia y el tiempo invertido que lleva a realizarlos, conlleva al ciudadano a ser objeto de barreras burocráticas y así mismo las entidades públicas y privadas no estarían brindando una calidad de servicio adecuado hacia el usuario. También podemos decir que en el Perú la mayoría de las entidades públicas no han logrado brindar un servicio de calidad, generando un malestar en sus administrados, ya que el servicio recibido no es como ellos no esperaban y muchos ciudadanos manifestaron que realizar trámites en entidades públicas para la obtención de un servicio resulta engorroso y burocrático, por la demora y la inadecuada atención que brindan las entidades públicas (Suise, 2017). Para ello en el año 2019 se implementó la Norma Técnica N° 001-2019-PCM- SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público emitido por la Presidencia del Consejo de Ministros del Perú (PCM), la cual tiene como finalidad de orientar a la mejora de los bienes y servicios otorgados y de esta forma contribuir la mejora de la calidad de vida de las personas. La presente Norma Técnica es de aplicación obligatoria para las entidades a las que hace referencia los lineamientos de organización del estado, en el Decreto Supremo N° 054-2918-PCM y de carácter facultativo para las municipalidades no pertenecientes a las ciudades principales tipo E, F y G.

En la región Puno la mayoría de las municipalidades no brindan una calidad de servicio adecuado a sus usuarios. Según, la encuesta bianual de Ciudadanos al Día (CAD) basada en la satisfacción del servicio de atención al ciudadano nos muestra que Puno y Abancay fueron calificadas como una de las peores instituciones en brindar un servicio adecuado con mucha demora con un tiempo de demora total de: Puno (144 minutos), Abancay (120 minutos) (RankinCAD, 2013). También se puede mencionar, según un artículo de investigación sobre la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno se determinó que “en la mayoría de municipalidades provinciales de la región Puno la calidad de atención es regular, ello refleja la poca satisfacción en la previsión de servicios del sector público como gestor del bienestar ciudadano” (Huanca et al., 2021, p. 493).

En el caso de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja, se puede observar que casi siempre hay críticas, incomodidad y descontentos por parte de los usuarios respecto a los servicios prestados por la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, la cual está encargado de brindar los siguientes servicios: asistencia técnica en el cultivo de tierras en todo el ámbito del distrito de Santiago de Pupuja, asistencia técnica en el tratamiento de ganado vacuno y ovino (dosificaciones contra parásitos), asimismo, se encarga de brindar asistencia técnica en la producción de ganado vacuno (inseminación de vacunos) y también realiza contrapartida con Agro Rural del ministerio de agricultura, la cual está especializado en combatir la pobreza rural, apoyando con semillas de avena y alfalfa a los agricultores del distrito de Santiago de Pupuja. La calidad de servicio en esta subgerencia no solo es criticada por la capacidad de sus trabajadores, sino que también por la falta de una administración equitativa y eficiente en la prestación de servicios; siendo así la municipalidad no estaría cumpliendo con el giro del servicio, ya que la razón de ser de las municipalidades radica en brindar un servicio de calidad que demuestre la profesionalidad del colaborador a través de un servicio eficazmente ofrecido que colme su capacidad de respuesta frente a las expectativas de los pobladores del distrito de Santiago de Pupuja, y así de esa manera logrando desarrollar en la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario una mejor accesibilidad a través de un trato cortés y amable con el usuario garantizando que el servicio sea eficiente y de calidad, logrando que el usuario se encuentre conforme con el servicio que se le brinda a través de la fidelización, de no ser así contribuirá a seguir generando insatisfacción del público usuario del distrito de Santiago de Pupuja.

1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.2.1 Pregunta general

¿Cuál es la situación de la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja – 2019?

1.2.2 Preguntas específicas

¿Cuál es el nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios respecto a los servicios públicos brindados por la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja – 2019?

¿Cuál es el nivel de cumplimiento de la calidad de servicio brindado a los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja – 2019?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

Analizar la situación de la calidad del servicio que brinda la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja – 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar el nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios respecto a los servicios públicos brindados por la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja – 2019.

Identificar el nivel de cumplimiento de la calidad de servicio brindado a los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja – 2019.

1.4 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

1.4.1 Justificación teórica

Debido a que en la actualidad la mayoría de las instituciones públicas presentan dificultades con respecto a calidad de servicio brindado lo cual se ve reflejado en la insatisfacción de sus usuarios, situación que no es ajena en la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja, además la calidad de servicio hoy en día se ha convertido en un aspecto muy importante en el mundo empresarial, asimismo, en una estrategia principal de diferenciación entre las organizaciones de clase mundial, que no solo busca satisfacer las necesidades de los clientes, sino que apunta a ser un factor competitivo, en ese sentido, el concepto de la calidad de servicio juega un papel muy importante en las organizaciones públicas y

privadas ya que gracias a ello se podrán evitarse las consecuencias negativas y procurar que la administración mejore cada día a fin de satisfacer al usuario. Para ello la presente investigación es importante porque permite conocer y analizar la calidad de servicio de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja a partir de la percepción de los usuarios y a partir del cumplimiento de la Norma Técnica emitido por la Presidencia del consejo de ministros en el año 2019, la cual está orientada a la mejora de la gestión de la calidad de servicios, asimismo, la presente investigación se sostiene en las siguientes teorías acerca de la calidad de servicio, para Camisón et al., (2006) la calidad de servicio es la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido; y según la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de servicios en el Sector Público emitido por la Presidencia del Consejo de Ministros (2019) la calidad está entendida como la medida en que los bienes y servicios brindados por el estado satisfacen las necesidades y expectativas a las personas, asimismo, en algunos trabajos encontrados como en el de Ganga et et al., (2019); el de Coila (2018) y Atao (2016), en las cuales se encontró que el nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios en las entidades públicas es bajo, asimismo, Lescano (2018) encontró que el compromiso laboral del personal administrativo influye significativamente en la calidad de servicio al usuario; en ese sentido, la presente investigación tiene una justificación teórica, ya que la información contribuirá con el enriquecimiento de la literatura científica aportando un conocimiento científico-teórico nuevo sobre el tema de calidad de servicio en el sector público y además permitirá generar nuevas investigaciones sobre el tema al aplicarse a una nueva población.

1.4.2 Justificación práctica

El nuevo y moderno enfoque de gestión por resultados fue implantado en el Perú en el año 2007 como una nueva manera de administrar los recursos del estado, el cual consiste en brindar una serie de herramientas para asegurar que el producto final de la actividad estatal y generar un impacto positivo en la calidad de vida de las personas, esto conlleva a brindar una calidad de servicio eficaz en todos los niveles de gobierno, a través de la implementación de herramientas de gestión orientados a la mejora de los bienes y servicios brindados que permitan la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios (Instituto de ciencias HEGEL, 2021). Por ello, en la presente investigación se identificó y analizó la situación de la calidad de servicio brindado a los usuarios de la Subgerencia de

Desarrollo Agropecuario en la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja, utilizando la escala del SERVPERF de Cronin y Taylor y el modelo del Autodiagnóstico que brinda la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público emitida por la Presidencia del Consejo de Ministros en el año 2019, donde los resultados de la presente investigación permite conocer el nivel de calidad de servicio brindado por la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja, información que beneficiara a la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja y a las demás entidades públicas del estado, de tal manera que puedan formular planes de intervención e implementar herramientas de gestión orientados a la mejora de la calidad de servicio, además, el modelo SERVPERF es un instrumento de medición con un alto nivel de fiabilidad y validez que las diferentes empresas pueden utilizar para comprender mejor la percepción que tienen los clientes o usuarios con respecto a la calidad de un servicio y de esta manera desarrollar estrategias que ayuden a mejorar el servicio brindado a partir de las 5 dimensiones con las que cuenta este modelo; mientras que el modelo del Autodiagnóstico de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público emitida por la Presidencia del Consejo de Ministros en el año 2019 es una herramienta de gestión orientado a mejorar los bienes y servicios otorgados a los usuarios, la cual debe ser implementado y debidamente cumplida por las instituciones públicas; para así poder brindar una mejor calidad de servicio y satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, además, poder contar con la mayoría de usuarios satisfechos después de realizar sus diversos trámites y gestiones.

1.4.3 Justificación Metodológica

La presente investigación se justifica metodológicamente porque para lograr el cumplimiento de los objetivos del estudio se recurre al uso de técnicas de investigación y la aplicación de dos instrumentos para la recolección de datos, de tal manera que se pueda analizar la calidad de servicio que brinda la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja a partir de la percepción de los usuarios y a partir del cumplimiento de la calidad de servicio brindado, para ello, para medir las percepciones se utilizó un cuestionario elaborado bajo la escala del modelo SERVPERF de Cronin y Taylor, mientras que para medir el cumplimiento de la calidad de servicio brindado en la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad distrital de

Santiago de Pupuja, se utilizó una guía de observación, el cual fue elaborado en base a los componentes e indicadores de calidad de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público emitido por la Presidencia del Consejo de Ministros en el año 2019.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 Antecedentes internacionales

“Gestión de la calidad elemento clave para el desarrollo de las organizaciones”. El estudio explorativo tuvo como objetivo general, analizar cómo la gestión de la calidad puede usarse, independientemente del sector, como elemento clave para el desarrollo de las organizaciones, a partir de una metodología basada en un proceso reflexivo a la luz de las teorías más relevantes expuestas en la literatura académica. Las conclusiones indican que la gestión de calidad sirve de vehículo para alcanzar ventajas competitivas, eficiencia y productividad a través del ciclo de mejora continua (Hernández et al., 2018).

“Análisis del impacto del proceso de tercerización en la percepción de calidad del servicio público domiciliario de energía eléctrica en el municipio de Quibdó”. El estudio descriptivo, cuantitativo tuvo como objetivo general, detallar aspectos relevantes de la percepción de calidad de la prestación del servicio de energía en el municipio de Quibdó después del proceso de tercerización. A partir de una encuesta aplicada a 466 personas distribuidas en diferentes zonas de la ciudad, a través de un muestreo aleatorio estratificado con afijación proporcional. Los resultados obtenidos son: respecto a la tangibilidad, referentes a las instalaciones, los puntos de atención, la comunicación telefónica, la facturación y las opciones de pago, se encontró que las personas encuestadas refieren que están de acuerdo que las instalaciones de la empresa prestadoras del servicio de energía eléctrica son fáciles de localizar (67.17%) y que la factura es fácil de entender (32.19%). Sin embargo, el (37.55%) expresa que los puntos no son suficientes para la atención a los usuarios y además el (36,70%) dice que los puntos no son cómodos para la atención de la población, además no es fácil comunicarse por vía telefónica con la empresa (44.64%) y las opciones de pago de la factura no son apropiadas (31.97%). Se concluyó que la percepción de calidad global fue baja, dado que el 73% de los encuestados indican que el servicio es regular o malo (Mena & Perez, 2018).

“La influencia de los factores políticos en la externalización de servicios de información turística”. El estudio descriptivo tuvo como objetivo general, analizar la potencial influencia que pudieran tener determinados factores políticos en la propensión a externalizar los servicios de información turística a nivel municipal, a partir de una encuesta aplicada a 50 municipios y 79 oficinas de turismo se concluyó que, la externalización de servicios de información turística es una realidad en la provincia de Alicante, así lo demuestran los datos obtenidos, donde el 26% de los municipios que han participado en el estudio han externalizado total o parcialmente el servicio de información turística municipal, representando en total al 21,5% de las oficinas y puntos de información de la provincia, respecto al análisis de la opinión de los encuestados sobre la prestación del servicio, los factores políticos han obtenido una media de 5,29 sobre 7 en la escala de Likert siendo el principal factor o motivo por el que se externaliza el servicio de información turística en la provincia de Alicante frente a otras afirmaciones y factores (Garulo et al., 2021).

“Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile”. El estudio exploratorio tuvo como objetivo general, identificar los resultados de medición de la calidad de servicio realizado en dos momentos del tiempo en el juzgado de garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile, basada en la percepción del usuario. A partir de una encuesta a 107 usuarios del juzgado de garantía de Puerto Montt entre el 10 y 18 de diciembre de 2013 y entre el 20 y el 26 de junio de 2018. Los resultados obtenidos son los siguientes: La nota global, en cuanto a las expectativas fue de 4,1 en 2013 y de 4,0 en 2018, lo que señala que las expectativas de los usuarios con relación a la calidad del servicio son elevadas. Sin embargo, la percepción de los encuestados con respecto a la calidad del servicio fue de 3,8 en 2013 y de 3,6 en 2018, lo que no solo significa que la percepción no supera las expectativas, sino que esta ha disminuido en el tiempo. Se concluyó que los niveles de calidad del servicio se mostraron desfavorables o negativos debido principalmente a que no fueron superadas las expectativas del usuario por sus percepciones (Ganga et al., 2019).

“Percepción social del servicio de agua potable en el municipio de Xalapa, Veracruz”. El estudio descriptivo tuvo como objetivo general identificar la percepción de los usuarios del servicio de agua potable en el municipio de Xalapa, Veracruz. A partir de una encuesta a 280 usuarios del servicio de agua potable en el municipio de Xalapa, se obtuvieron los

siguientes resultados: Con respecto a las propiedades del agua potable que reciben los usuarios, se encontró que el 40.4% recibe en algunas ocasiones el servicio con sedimentos, el 51.4% percibe el agua potable sin aroma y el 51.1% mencionó que es insípida; además, 49.6% respondió que nunca recibe en sus hogares el agua potable con color. Se concluye que la ciudadanía, sin importar el nivel de marginación, considera aceptable el servicio prestado, calificándolo de regular a bueno (Márquez & Ortega, 2017).

“Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF”. El estudio descriptivo tuvo como objetivo general conocer la percepción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios que ofrecen los bancos en la porción Oaxaqueña del Istmo de Tehuantepec. En total se hicieron 953 encuestas, de los cuales 498 correspondieron a los usuarios de Banamex y 455 de Bancomer. Los resultados obtenidos indican que el nivel de satisfacción de los usuarios de los dos bancos es elevado, obteniéndose la siguiente calificación: Banamex obtuvo una calificación de 9.2 y Bancomer de 8.9, con base a una escala del 0 al 10 (Torres & Luna, 2017).

2.1.2 Antecedentes nacionales

“Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco – Huancané – Puno, 2017”. El estudio de tipo no experimental-transeccional-correlacional causal tuvo como objetivo general demostrar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco – Huancané – Puno, 2017, a partir de una encuesta a 374 usuarios que acuden a la Municipalidad Distrital de Taraco – Huancané – Puno se obtuvo los siguientes resultados: respecto a la calidad de servicio, el 4.8% de los usuarios están en el nivel Alto, El 94.39% de los encuestados alcanzaron un nivel medio de la calidad de servicio y 6.42% de los encuestados están en un nivel bajo y respecto a la satisfacción de los usuarios, el 95.19% de los usuarios están en el nivel medio y el 4.81% de los encuestados están en un nivel bajo, donde respondieron que están totalmente insatisfechos cuando acuden a la Municipalidad. Se Concluyó que existe una influencia positiva media del 0.654 muy significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios (Huancollo, 2018).

“Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016”. El estudio descriptivo correlacional tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones tramitadas en el año 2016, a partir de una encuesta aplicada a una muestra de 155 usuarios se obtuvo los siguientes resultados: respecto a la calidad de servicio el 57.42% de los usuarios encuestados considera que es malo y el 42.58% de los usuarios considera que es regular; respecto a la satisfacción del usuario el 58.06 está insatisfecho y solo el 0.68% de los usuarios encuestados está satisfecho con el servicio y se concluyó que la percepción de la calidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad de Chaclacayo, 2016 (Rosales, 2018).

“Calidad de servicio percibido y satisfacción del usuario en la Subgerencia de Bienestar Social y Participación Vecinal de la Municipalidad Distrital de Supe, 2018”. El estudio descriptivo correlacional tuvo como objetivo general, determinar la relación entre calidad de servicio percibido y la satisfacción del usuario en la subgerencia de Bienestar social y Participación Vecinal de la Municipalidad Distrital de Supe, 2018, a partir de una encuesta aplicada a una muestra de 120 usuarios se obtuvo los siguientes resultados: una buena correlación positiva entre ambas variables a nivel general con una magnitud $r=0,771$, la satisfacción del usuario evidencia también una buena correlación con la dimensión fiabilidad $r_s = 0,603$, con la dimensión respuesta $r_s = 0,724$, aseguramiento $r_s= 0,733$, empatía $r_s = 0,679$ y una correlación moderada con la dimensión tangibles $r_s=0,509$ y se concluyó que el servicio entregado en dichas oficinas resultan en altos niveles de satisfacción del usuario y que este último varía en directamente con la calidad del servicio en dichas oficinas, asimismo, la calidad del servicio se correlaciona directa y positivamente con la satisfacción del usuario de los servicios en la subgerencia de Bienestar social y participación vecinal de la Municipalidad Distrital de Supe durante el año 2018 (Guillermo, 2018).

“Administración de Recursos Humanos y calidad del servicio al público en la Municipalidad Distrital de Cachicadán”. El estudio explicativo correlacional tuvo como objetivo general, sustentar de qué manera la Administración de los Recursos Humanos influye en la calidad de servicio al público en la Municipalidad Distrital de Cachicadán , a partir de

una guía de entrevista aplicada a 15 servidores de la Municipalidad Distrital de Cachicadán y una encuesta aplicada a 89 ciudadanos se obtuvo como resultados una deficiente administración de recursos humanos lo cual repercute en la mala calidad de los servicios a los ciudadanos (Quispe, 2014).

“Desempeño del personal y satisfacción del usuario: Registro Civil Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2017”. El estudio descriptivo tuvo como objetivo general, definir como el desempeño del personal influye en el nivel de satisfacción del usuario en el área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote 2017, a partir de una encuesta aplicada a 16 colaboradores y 92 usuarios de la Municipalidad Provincial de Santa se obtuvo como resultado, que el desempeño de los colaboradores y la satisfacción del usuario tienen una correlación, por lo tanto, ambos arrojaron un porcentaje superior al 50%, y mantuvieron esos mismos órdenes los demás indicadores sobre desempeño laboral y satisfacción del usuario y se concluyó, que si existe relación de influencia del desempeño del personal en el nivel de satisfacción del usuario dentro del área de Registro Civil de la Municipalidad Provincial del Santa, asimismo, el desempeño del personal se da de manera regular en todas las actividades dentro del interior de la Municipalidad Provincial del Santa, específicamente en el área de Registro Civil, manteniéndose entre los márgenes del 40% al 50% en todos los indicadores. Por lo tanto, se concluye que el desempeño del personal mantiene un nivel concordante recíproco de regular desempeño en todas las actividades, también se concluye que la satisfacción del usuario tiene influencia y mantiene un nivel concordante con el desempeño laboral, teniendo como resultado los porcentajes del 40% al 50% de forma regular en todos sus indicadores (López, 2019).

“Calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Provincial de Lauricocha, Huánuco, 2018”. El estudio descriptivo correlacional tuvo como objetivo general, establecer la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Provincial de Lauricocha, Huánuco – 2018, a partir de una encuesta aplicada a 50 usuarios de la subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Provincial de Lauricocha se obtuvo los siguientes resultados: respecto a la calidad de servicio el 36% de los usuarios está medianamente satisfecho, el 24% está poco satisfecho, el 10% está muy satisfecho y el 6% está nada satisfecho lo que indica que el

nivel de la calidad de servicio se encuentra en un nivel regular; respecto a la satisfacción de los usuarios, el 48% considera que los usuarios están medianamente satisfechos, el 20% indica que los usuarios están muy satisfechos, el 14% indica que los usuarios están poco satisfechos y el 4% indica que la satisfacción de los usuarios es nada satisfecho y se concluyó, que estadísticamente que existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Provincial de Lauricocha, Huánuco – 2018 (Vargas, 2018).

“Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, provincia de Chincha, región Ica, año 2016.” El estudio descriptivo correlacional causal tuvo como objetivo general, determinar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, en el año 2016, a partir de una encuesta a 138 usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo se obtuvo los siguientes resultados: el 9.4% de pobladores mencionan que no existe un servicio consecuente al costo, un 16.7% menciona que casi nunca, el 32.6% de pobladores menciona que a veces se observa un servicio consecuente, un 22.5% afirma que casi siempre y un 18.8% menciona que casi siempre hay un buen servicio consecuente con lo pagado. Se concluyó, que existe una correlación positiva alta de 0.859, entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario que se ofrece en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016, por lo tanto se está valida la hipótesis general: “La calidad del servicio si influye en el grado de satisfacción de los usuarios (Rojas, 2017).

“Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social, de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo – 2015”. El estudio descriptivo tuvo como objetivo general, determinar la calidad de servicio, y su relación con la satisfacción de los usuarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social en la Municipalidad de San Jerónimo, 2015, a partir de una encuesta a 198 usuarios, se obtuvo los siguientes resultados: En la dimensión comunicación el 44,9% de los usuarios encuestados afirman que están en desacuerdo, en la dimensión elementos intangibles el 42,9% de los usuarios encuestados afirman que está en desacuerdo, en la dimensión competencia del personal el 43,4% de los usuarios encuestados afirma que están medianamente de acuerdo y en la dimensión empatía que muestra el personal el 59,6% de

los usuarios encuestados afirman que están en desacuerdo. Se concluyó, que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social (Atao, 2016).

“Percepción sobre calidad del servicio y satisfacción del contribuyente en Municipalidad Distrital de Catacaos, Piura, año 2016”. El estudio descriptivo tuvo como objetivo general, determinar el nivel de calidad del servicio y de la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Catacaos, 2016, a partir de una muestra de 193 usuarios, se obtuvo los siguientes resultados: respecto a la percepción de la calidad del servicio del usuario estuvo ubicada en el nivel correspondiente a la escala entre 4 y 5 que es muy alta calidad. Además, las 5 dimensiones que explican la calidad del servicio según ServPerf están en el mismo nivel entre 4 y 5 con lo cual equivale a muy alta calidad del servicio, respecto a la satisfacción del usuario está ubicada en el nivel correspondiente a la escala entre 4 y 5 que es muy alta satisfacción, se concluyó que existe una percepción de muy alta calidad del servicio y muy alta satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de Catacaos, asimismo, se verificó la existencia de correlación positiva y estadísticamente significativa entre el nivel de calidad del servicio y de la satisfacción del usuario/contribuyente de la Municipalidad Distrital de Catacaos, 2016 lo que demostraría que el contribuyente reconoce el trabajo realizado con calidad independientemente de los montos cancelados (Lalupú, 2017).

“Calidad de servicio y satisfacción del usuarios en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017. El estudio descriptivo-correlacional tuvo como objetivo general, demostrar si existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017, a partir de una encuesta aplicada a una muestra de 230 usuarios de la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María en el año 2017, se obtuvo los siguientes resultados: en cuanto a la variable calidad del servicio el 47% de los usuarios manifiestan ubicarse en el nivel medio y el 34% de los usuarios manifiestan encontrarse en el nivel bajo; respecto a la variable satisfacción del usuarios el 42% considera que la satisfacción del usuario es regular, mientras que el 40% lo considera como bajo y se concluyó que existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Sub

Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017 (Ortiz, 2019).

“Calidad de servicio en la Unidad de Comunicación e Información al Vecino de la Municipalidad Provincial de San Román – 2017”. El estudio descriptivo tuvo como objetivo, general Identificar la calidad de servicio en la Unidad de Comunicación e Información al Vecino de la Municipalidad Provincial de san Román – 2017, a partir de una encuesta a 134 usuarios. Se concluye que, la calidad de servicio que se brinda en la Unidad de Comunicación e Información al Vecino de la Municipalidad Provincial de San Román es deficiente, porque de acuerdo a los enunciados de las dimensiones consideradas para la investigación, el servicio prestado no satisface las expectativas del usuario (Coila, 2018).

“Calidad de servicio y satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín– 2017”. El estudio de tipo descriptivo correlacional tuvo como objetivo general, identificar la relación entre la calidad de servicio y las expectativas de los administrados de la Municipalidad de Lurín – 2017, a partir de una encuesta a 129 administrados los resultados obtenidos son los siguientes: respecto a la variable calidad de servicio el 51,9% de los administrados manifiestan que la calidad de servicio en la municipalidad es moderada, el 25,6% de los administrativos lo consideran eficiente y un 22,5% de los administrados manifiestan que la calidad de servicio es deficiente, respecto a la variable satisfacción el 60,5% de los administrados manifiestan que la satisfacción es aceptable, por otro lado un 21,7% de los administrados manifiestan que la variable satisfacción se ubica en el nivel satisfecho y un 17,8% de los administrados manifiestan que la variable satisfacción se ubica en el nivel insatisfecho. Sin embargo, se concluye que se establece el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017, siendo el valor de 0.766; en consecuencia, es una correlación alta; a su vez existiendo también una correlación a nivel de la población; puesto que $p < 0.05$ (Chambilla, 2017).

“Calidad de servicio en la satisfacción del usuario que tributa en la Municipalidad Provincial de Cañete, 2020”. El estudio hipotético deductivo tuvo como objetivo general, determinar la incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario que tributa en la Municipalidad Provincial de Cañete, 2020. Para lo cual, se realizó una encuesta a 67

familias del distrito de San Vicente de Cañete, en donde se obtuvo los siguientes resultados que muestran que la calidad de servicio es regular en el 65.7% y la satisfacción del usuario tiene un nivel de poco satisfecho en el 55.2%. Y concluyó que la calidad de servicio no incide en la satisfacción del usuario (Herrera, 2020).

“Compromiso laboral del personal administrativo y calidad de servicio al usuario Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, 2018”. El estudio correlacional causal tuvo como objetivo general, establecer de qué manera el compromiso laboral del personal administrativo influye en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, 2018. Para lo cual se hizo una encuesta a 352 usuarios, donde se obtuvo los siguientes resultados: respecto al compromiso laboral, el 25,7% manifestó la existencia de una recriminación excesiva por parte de su jefe, el 48,6% manifestó que reglas y políticas de la municipalidad no son claras, el 44,6% no se sienten valorado por la municipalidad. En cuanto a la calidad de servicio, el 53,7% no está conforme con las tarifas de trámite que impone la municipalidad, el 49,7% determino que los trabajadores de la municipalidad no tienen la disposición de brindar un servicio expedito, el 67% manifestó que la municipalidad no inspira credibilidad y confianza. Y se llegó a la conclusión de que el compromiso laboral del personal administrativo influye significativamente en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Huaura - Huacho, 2018 (Lescano, 2018).

“Factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana”. El estudio de carácter exploratorio tuvo como objetivo general, identificar los principales factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana. A partir de las entrevistas realizadas a los expertos como los Gerentes, jefes o asesores de las Municipalidades de Lima metropolitana que tengan contacto con la atención al ciudadano. Se concluye que, Las municipalidades de lima metropolitana necesitan considerar los factores de segmentación de los usuarios y reducir los procedimientos burocráticos y la contratación de personal calificado, con la finalidad de desarrollar y aplicar estrategias de servicio al cliente para cada segmento específico y mejorar el nivel de satisfacción actual del usuario, solo así mejorara la calidad de servicio (Chung et al., 2017).

“Calidad en las Municipalidades del Perú”. El estudio descriptivo tuvo como objetivo general, identificar el nivel de cumplimiento de los factores de la Gestión de la Calidad Total (GCT) en las municipalidades provinciales y distritales del Perú. Para lo cual, se aplicó el instrumento de la Gestión de la calidad total realizando una encuesta a 91 municipalidades del Perú, donde se concluyó que, el nivel de calidad de las municipalidades es bajo, con un promedio de 3.53, donde la mediana fue de 4 en la mayoría de las preguntas (Ahmad et al., 2015).

“Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno”. El estudio de tipo cuantitativo con alcance relacional tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. Para lo cual, se aplicó dos encuestas a 13 gerentes municipales y a 680 usuarios de las municipalidades provinciales de la región Puno. Los resultados obtenidos son: el 76,92% de los municipios provinciales alcanzaron un nivel incipiente en el proceso de modernización y en cuanto al nivel de calidad de atención en las municipalidades provinciales es regular, y se llegó a la conclusión que no existe correlación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno (Huanca et al., 2021).

2.2 MARCO TEÓRICO

El marco teórico es la descripción detallada y organizada de los elementos teóricos, así como la explicitación de los conceptos básicos en que se apoya la investigación.

2.2.1 Modelos de medición de la calidad

2.2.1.1 Modelo nórdico

La escuela nórdica, conocida como modelo de la imagen, fue formulada por Grönroos (1988, 1994), donde relaciona la calidad con la imagen corporativa. Asimismo, plantea que “la calidad percibida es la integración de la calidad técnica (qué se da) y la calidad funcional (cómo se da), y estas se relacionan con la imagen corporativa” (Duque, 2005, p. 7).

El elemento importante para medir la calidad percibida es la imagen. Es decir, “el cliente está influido por el resultado del servicio, pero también por la forma en que lo recibe y la imagen corporativa. Todo ello estudia transversalmente las diferencias entre servicio esperado y percepción del servicio” (Duque, 2005, p. 7).

Asimismo, el modelo nórdico “define y explica la calidad del servicio percibida a través de las experiencias evaluadas por las dimensiones de la calidad. Paralelamente conecta las experiencias con las actividades del marketing tradicional esbozando la calidad” (Grönroos, 1988, p. 12).

2.2.1.2 Modelo SERVQUAL

La escuela americana: denominada SERVQUAL, es el modelo más utilizado por los académicos hasta el momento, dada la proliferación de artículos en el área que usan su escala. Para lo cual Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) y Grönroos, desarrollaron un instrumento denominado SERVQUAL, que permitiera medir la calidad de servicio percibido, para ello partieron del paradigma de la desconfirmación. Este instrumento permitió la medición mediante la evaluación por separado las expectativas y percepciones de los usuarios, asimismo, complementándose con los comentarios realizados por los usuarios durante la investigación, los cuales apuntaban a diez dimensiones establecidas por los autores y con una importancia relativa que, afirman, depende del tipo de servicio y/o cliente. Luego de recibir críticas, se manifestó que las diez dimensiones no eran independientes de unas de las otras así que se realizaron estudios estadísticos encontrando correlaciones entre las dimensiones iniciales, que a su vez permitieron reducirlas a cinco (Duque, 2005).

El modelo SERVQUAL se basa en el concepto de calidad de servicio como discrepancia entre expectativas y percepciones de los usuarios, este concepto de calidad de servicio se presenta como el grado de ajuste entre las expectativas de servicio (lo que el cliente desea o espera del servicio) y la percepción final del resultado del servicio por el cliente a partir de las cinco dimensiones, asimismo, este modelo puede identificar y medir dos conceptos distintos: las expectativas y las percepciones de los clientes. También considera que un servicio es de calidad cuando las percepciones igualan o superan las expectativas. Por

tanto, para la evaluación de la calidad de servicio será necesario disponer de las expectativas y las percepciones reales de los clientes (Camisón et al., 2006).

Las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL

Según Duque (2005) en su artículo de revista titulado “Revisión del concepto calidad del servicio y sus modelos de medición”, menciona las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL:

- 1. Confianza o empatía:** Atención individualizada e interés que muestran los trabajadores de una empresa hacia sus clientes (agrupa los criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario);
- 2. Fiabilidad:** Habilidad para brindar un servicio fiable y cuidadoso, es decir, siempre cumpliendo con el servicio prometido;
- 3. Responsabilidad:** Habilidad para inspirar credibilidad y confianza a través de la Seguridad, conocimiento y atención de los empleados (tomando en cuenta los siguientes aspectos: profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad);
- 4. Capacidad de respuesta:** Atención rápida y disposición para ayudar a los cliente; y
- 5. Tangibilidad:** Referido a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación (p. 9).

2.2.1.3 Modelo SERVPERF

Cronin y Taylor (1992) desarrollaron una escala denominada SERVPERF, la cual es más concisa que el SERVQUAL, esta nueva escala del SERVPERF (*SERVice PERFormance*) conocido como rendimiento del servicio, está basada únicamente en la valoración de las percepciones y se compone de los mismos ítems y dimensiones que utiliza el modelo Servqual, asimismo, la evaluación es similar a la escala SERVQUAL, la única diferencia es que elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los usuarios (Duque, 2005).

Cronin y Taylor (1992) afirman que la escala SERVQUAL teoría de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), no es el apropiado para evaluar la calidad de servicio, debido a que “no presentaba apoyo teórico y evidencia empírica como punto de partida para medir la calidad de servicio percibida” (Duque, 2005).

Respecto a la medición de la calidad de servicio con el modelo del SERVPERF:

La mayoría de los expertos en medición de la calidad de servicio señalan que el modelo ServPerf se fundamenta únicamente en las percepciones, eliminando las expectativas del servicio en general. El ServPerf se sustenta en las evidencias empíricas las cuales indican que la percepción del rendimiento por si sola predice el comportamiento de los individuos, así como la conjunción de la percepción de las dimensiones, es por eso que el ServPerf utiliza exclusivamente la percepción una buena aproximación a la satisfacción del cliente (Zambrano, 2017, p. 6).

Cronin y Taylor (1992) citado por Zambrano (2017) sostienen que la escala ServPerf presenta superioridad teórica y estadística, asimismo, elimina de las expectativas de su instrumento de medición, esto para evitar todas las ambigüedades de interpretación.

El modelo SERVPERF presenta ciertas ventajas:

- a) Requiere de menos tiempo para la administración del cuestionario, ya que porque solo se pregunta una vez por cada ítem o característica del servicio.
- b) Las medidas de valoración predicen mejor la satisfacción que las medidas de la diferencia.
- c) El trabajo de interpretación y el análisis correspondiente es más fácil de llevar a cabo.

Dimensiones del modelo SERVPERF:

Según Lalupú (2017) el modelo SERVPERF de Cronin y Taylor consta de cinco dimensiones que se utilizan para juzgar la calidad de los servicios de una organización pública o privada:

1. **Fiabilidad**, habilidad para brindar el servicio prometido en el tiempo pactado y con exactitud. (Preguntas 1 al 5 en cuestionario);
2. **Responsabilidad**, “disposición de ayudar a sus contribuyentes y brindar un servicio rápido. (Preguntas 6 al 9 en cuestionario);
3. **Seguridad**, habilidad para transmitir confianza a través del conocimiento de los empleados sobre lo que hacen y su cortesía. (Preguntas 10 al 13 en cuestionario);
4. **Empatía**, capacidad de brindar el servicio con cuidado y atención personalizada a sus contribuyentes. (Preguntas 14 al 18 en cuestionario); y
5. **Bienes tangibles**, referido a la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación, es decir, aspectos físicos que el contribuyente puede percibir dentro de una organización, tales como limpieza y modernidad que son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos. (Preguntas 19 al 22 en cuestionario) (p. 7).

2.2.1.4 Modelo del Autodiagnóstico de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios

La Norma Técnica emitida por la Presidencia del Consejo de Ministros (2019) presenta un modelo para la gestión de la calidad de servicio, la cual se estructura en componentes orientados a repercutir en aquello que las personas valoran. Estos componentes son:

1. **Necesidades y expectativas de las personas:** se debe aplicar de, manera inicial y periódica, considerando que la información recabada servirá de insumo para la aplicación de los otros componentes que conforman el modelo. Corresponderá a la entidad:
 - a) Definir los medios y métodos, que permitan recoger las necesidades y expectativas de las personas incluyendo como mínimo la información proveniente del libro de reclamaciones.

- b) Asegure el correcto procesamiento y sistematización de la información recogida.
 - c) Garantizar que la información sea consistente y basada en evidencias, considerando que esta podría ser requerida por otras entidades del estado.
 - d) Segmentar resultados, diferenciando el perfil de las personas y las características de los bienes y servicios solicitadas.
- 2. Valor del servicio:** la entidad realice la revisión del valor de los bienes y servicios que ofrece y/o identifique la necesidad de reestructurar o diseñar nuevos bienes y servicios dentro del ámbito de su competencia. Corresponderá a la entidad:
- a) Determinar el que, para que, para quien, como y cuando se entregan los bienes y servicios.
 - b) Vincule las necesidades y expectativas de las personas, previamente segmentadas, con las características e los bienes y servicios ofrecidos.
 - c) Analice e identifique las oportunidades del entorno en beneficio de las personas.
 - d) Enuncie el valor público de los bienes y servicios en relación a las necesidades y expectativas de las personas y el entorno.
- 3. Fortalecer el servicio:** la entidad determina e implementa los elementos de los bienes y servicios que deba ser diseñados, mejorados o reestructurados, lo que en consecuencia conlleva a una entrega adecuada y oportuna de los bienes y servicios, y a la mejora de la experiencia personas-estado. Los elementos de los bienes y servicios pueden ser el personal, recursos, proveedores, procesos, infraestructura, tecnología, condiciones en la entrega u otros específicos de los bienes y servicios brindados por la entidad. Al respecto corresponde a la entidad:
- a) Determinar la cadena de valor del servicio, basado en el valor público que se requiere producir o maximizar.

- b) Establezca y aplique métodos que permitan el desarrollo de la capacidad, conocimiento y desempeño del personal.
- c) Mejore y mantenga las condiciones de entrega en el espacio de contacto habitual con las personas, asociados a la agilidad, oportunidad y pertinencia.

4. Medición y análisis de la calidad del servicio: la entidad aplique, de forma periódica, mediciones de los indicadores de calidad y a partir de los resultados se tomen decisiones en pro de la mejora de los bienes y servicios. Para esto, corresponde a la entidad:

- a) Definir indicadores asociados a la conformidad de los bienes y servicios, el grado de satisfacción de las personas, a la eficaz y eficiencia de los bienes y servicios, entre otros.
- b) Establecer la frecuencia, métodos y mecanismos de medición y análisis de los resultados.
- c) Determine oportunidades de mejora, sustentado en los resultados obtenidos y que podrían servir de insumo para el conocimiento de necesidades y expectativas de las personas.

5. Liderazgo y compromiso con la alta dirección: la alta dirección de cada entidad debe demostrar su liderazgo y compromiso con la Norma Técnica Para la Gestión de la Calidad de Servicios de manera activa y visible, para lo cual corresponderá que la alta dirección:

- a) Comprenda el enfoque de la norma técnica, las necesidades y expectativas de las personas.
- b) Genere las condiciones que permita a la entidad implementar lo requerido por la norma técnica.
- c) Asegurar los recursos para la implementación de la norma técnica.

- d) Reducir barreras de cambio.
- e) Promover y participar en los espacios de articulación que demande fortalecimiento de los bienes y servicios, que estos sean entregados directamente por la entidad o como parte de una cadena de trámite o evento de vida en la que participan diferentes entidades.
- f) Asegurar los mecanismos de seguimiento y medición de los resultados de la implementación de la norma técnica y la toma de decisiones a partir de estos resultados.
- g) Comuniquen los logros de la implementación de la norma técnica.
- h) Promueva la instauración de una cultura de calidad de servicio y entre las personas que integran la entidad.

6. Cultura de calidad de servicio en las personas: la entidad implemente acciones que les permita a las personas que integran la entidad, interiorizar la calidad e bienes y servicios en sus comportamientos y actividades diarias. Para ello, corresponde que la entidad:

- a) Identifique que comportamientos no contribuyen al logro de la calidad de bienes y servicios y determine acciones de cambio.
- b) Estimule la contribución de las personas que integran la entidad, con ideas y/o propuesta de mejora, sobre calidad de bienes y servicios.
- c) Promueva el trabajo en equipo y en el uso compartido de conocimiento.

2.2.2 Gestión de calidad

Es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios

con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción (Camisón et al., 2006).

Según Juran (1990) la gestión de la calidad “son todas las maneras de conseguir la calidad. Asimismo, la gestión de calidad incluye los tres procesos de la trilogía de calidad: planificación de la calidad, control de calidad y mejora de la calidad” (p. 350).

2.2.3 Gestión estratégica de calidad o gestión de la calidad total:

Según Juran (1990) la gestión estratégica de calidad “es un enfoque sistemático para establecer y cumplir los objetivos de calidad por toda la empresa. Asimismo, es el vértice del sistema general para gestionar la calidad por toda la empresa” (p. 169).

La calidad total es un sistema de gestión relacionado con la mejora continua que influye sobre las fases de control y aseguramiento de la calidad en las prestaciones, asimismo, es considerado como una estrategia enfocada a satisfacer las necesidades de los usuarios. La calidad total también es considerado como el nivel más alto dentro de la evolución del termino calidad a lo largo del tiempo (Casermeiro et al., 2011).

2.2.4 Enfoques de la gestión de la calidad de servicio

2.2.4.1 El enfoque como inspección:

Tiene como objetivo “evitar que los productos defectuosos lleguen al cliente. La inspección tiene diversos alcances: constituir sólo una actividad de información, incluir además una decisión (aceptación, rechazo o reproceso), o desembocar incluso en acciones correctoras” (Camisón et al., 2006, p. 224).

2.2.4.2 El enfoque como control estadístico de la calidad:

“Está orientado en elaborar productos no defectuosos por medio del control estricto de los procesos, ya que tiene como lema «introducir la calidad en el proceso», el CEP constituye el corazón de este enfoque de Gestión de la Calidad” (Camisón et al., 2006, p. 227).

2.2.4.3 El enfoque como aseguramiento de la calidad o control de calidad total:

Este enfoque puede titularse o expresarse como “aseguramiento de la calidad”, el cual se enfoca en garantizar la calidad al cliente, sin embargo, esta expresión fue eliminada por la nueva versión de las Normas ISO 9000 lanzada en el año 2000, con la intención de diferenciar aseguramiento de la calidad y Gestión de la calidad. Lo único que recupero la Norma ISO 9000:2000 (punto 3.2.11), es el concepto de aseguramiento de la calidad como “parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad” (Camisón et al., 2006, p. 232).

2.2.4.4 El enfoque japonés o como CWQC:

La transformación del enfoque CCT (control de la calidad total) en CWQC (company wide quality control, control de calidad en toda la compañía) o enfoque japonés de Gestión de la Calidad, se produce con la asimilación en Japón de las ideas fundamentales contenidas en el primero. el CWQC se define en los siguientes términos: “Consiste en el desarrollo, diseño, producción, comercialización y prestación del servicio de productos y servicios con una eficacia del coste y una utilidad óptimas, y que los clientes comprarán con satisfacción” (Camisón et al., 2006, p. 245).

2.2.4.5 El enfoque integrador como gestión de la calidad total:

La Gestión de la Calidad, desde este enfoque, consiste en el conjunto de acciones orientadas a planificar, organizar y controlar la función de calidad de una organización, con vistas a la mejora continua de la calidad del producto y de la posición competitiva, así como a optimizar la creación de valor para los grupos de interés considerados clave (Camisón et al., 2006, p. 253).

2.2.5 Gestión pública por resultados

Es una variante de la Nueva Gestión Pública, que hace uso de varios instrumentos y procesos para generar datos e información que puedan usarse para mejorar las políticas, la

planificación, la gestión, el seguimiento, la evaluación y el suministro de bienes y servicios (Rodríguez, 2008).

2.2.6 La gestión por resultados en el Perú

Es el nuevo y más moderno enfoque de la gestión pública del Estado; es decir, una nueva manera de administrar los recursos públicos para conseguir los fines de las entidades estatales. Este enfoque consiste en introducir una serie de herramientas para asegurar que el producto final de la actividad estatal sea un impacto positivo en la calidad de vida de la ciudadanía (Instituto de ciencias HEGEL, 2021, p. 1).

2.2.7 Calidad

Según Ishikawa (1986) la calidad es cumplir con los requisitos de los consumidores e incluir el costo entre estos requisitos, asimismo, este autor manifiesta que la calidad significa calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad del proceso, calidad de las personas, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, entre otros.

Según Crosby (1988) citado por Duque (2005) la calidad es la conformidad con los requerimientos, los cuales deben estar claramente establecidos; para la determinación de la conformidad con esos requerimientos deben hacerse mediciones de manera continua; la detección de la no conformidad puede significar una ausencia de calidad.

Según Deming (1989) la calidad está definida como un grado de uniformidad, a bajo costo y útil para el mercado, lo cual implica la participación de todos, rompiendo barreras y fomentando estilos de liderazgo participativos. Asimismo, la calidad solo puede definirse en función al sujeto y consiste en traducir las necesidades futuras del usuario en características medibles para que los productos se puedan diseñar y fabricar con el propósito de lograr una satisfacción a un precio accesible para los usuarios.

Según Juran (1990) la calidad se refiere a las características del producto, las cuales son decisivas para el comportamiento del producto y para la satisfacción con el producto, es

decir, que estas características se basan en las necesidades de los usuarios y estos brindan satisfacción del producto .

Según Duque (2005) para definir la calidad “se encuentran dos tendencias: la calidad objetiva y la calidad subjetiva. La calidad objetiva se enfoca en la perspectiva del productor y la calidad subjetiva en la del consumidor” (p. 5).

“La calidad se puede definir como el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisface las necesidades y expectativas establecidas por el usuario, el ciudadano o el cliente de los mismos” (Casermeiro et al., 2011, p. 8).

Colunga (2014) citado por Ahmad et al., (2015) indica que la calidad es la capacidad de poder satisfacer las necesidades de los clientes, lo que significa que los productos y servicios sean de calidad y cumplan con los requerimientos de los usuarios y así también las organizaciones puedan garantizar la sostenibilidad en el largo plazo (p. 9).

Feigenbaum (1971-1994) citado por Atao (2016) define la calidad como:

Un sistema eficaz capaz de integrar los esfuerzos de mejora de la gestión de los diferentes grupos de la organización con la finalidad de ofrecer productos y servicios que conlleven a la satisfacción del cliente, a un costo viable para la empresa, también menciona que: calidad es el resultado de la combinación de las características de ingeniería y de fabricación, estos determinaran el grado de satisfacción del consumidor (Atao, 2016, p. 27).

La calidad es “promover una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes” (Norma Internacional, 2015, p. 7).

2.2.8 Los cuatro pilares de la calidad

Sosa (2014) afirma: para que un modelo de calidad total funcione en las organizaciones, se deben tener en cuenta los siguientes pilares de la calidad:

Primero: Que todos los empleados de la organización sepan lo que tiene que lograr, ya que sería desmotivante el no saber para que se trabaja;

Segundo: Que todos los empleados de la organización deben estar capacitados para realizar su trabajo a la primera vez;

Tercero: Las organizaciones deben implementar todo lo necesario para que los empleados puedan realizar su trabajo de manera eficiente y adecuada a la primera vez; y

Cuarto pilar: Que todos los empleados de la organización tengan un profundo deseo de hacer siempre un buen trabajo y que estén comprometidos, para ello es necesario que la organización motive a sus trabajadores (Sosa, 2014).

2.2.9 Medida de la calidad

(Pulg, 2006) citado por Atao (2016) menciona que es importante determinar unas exigencias detectables y medibles para poder medir la calidad en los servicios, por lo tanto, son evaluables y controlables. Estos se clasifican en dos tipos:

Cuantitativas: Hacen referencia cuando se utilizan valores numéricos tales como: “retrasos, tiempos de espera, número de llamadas, visitas o entrevistas para solucionar problemas, tiempos de entrega, exactitud de la facturación y grado de cumplimiento de lo pactado u ofrecido” (p. 31); y

Cualitativas: Hacen referencia a una descripción como: “sabor, estética, temperatura, clima, cortesía, amabilidad, confort, simpatía en el trato, seguridad del producto o servicio, mejora de la calidad de vida, confianza, seguridad, higiene del producto o del ambiente” (p. 31).

2.2.10 Servicios

Stanton, Etzel, & Walker (2012), define los servicios como “actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción diseñada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades” (p. 301).

El servicio público puede entenderse como una actividad que realiza el estado organizada conforme a disposiciones legales reglamentarias vigentes, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los usuarios de manera continua, uniforme y regular. La cualidad que debería de poseer un servicio público es la cualidad de consistencia, es decir, el nivel del servicio ofrecido deberá ser permanente, constante y continuo a lo largo del tiempo (Casermeiro et al., 2011).

Según el diccionario de la Real Academia Española la palabra “servicio” proviene del latín “servitium” que define a la actividad y consecuencia de servir.

Para Kotler, Blom, & Hayes (2004) citado por Atao (2016) un servicio es:

Un acto intangible, ya que estos esencialmente no cuentan con un elemento físico, como por ejemplo, como la tarea del consultor de gestión, asimismo, puede haber servicios que si cuentan con componente físico, como, por ejemplo, las comidas rápidas, teniendo esta definición como referencia se puede decir que los servicios abarcan una amplia gama que pueden ir desde los servicios que tienen componente físico hasta los que no tienen (Atao, 2016, p. 37).

Según Duque (2005) el servicio esta entendido como “el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor”(p. 1).

Según Kotler (1997) los servicios son como cualquier actividad o beneficio que brinda una parte a otra, asimismo, los servicios son de carácter intangible, inseparable, variable y perecedero, por tanto se distinguen de los bienes físicos, además el criterios de satisfacción se realiza con la participación del cliente.

2.2.11 Las principales características del servicio

Según Kotler (1997) un servicio tiene las siguientes características:

- a) **La intangibilidad:** Significa que los servicios no se pueden ver, palpar, ni oír, asimismo no pueden ser verificados por el consumidor antes de haberlos recibido, por

lo general, la mayoría de los servicios son intangibles, no son objetos, más bien son resultados;

- b) **La heterogeneidad:** La calidad de servicio puede variar, ya que es inseparable de las personas y estas no son infalibles. Como se sabe los errores son posibles y solo se pueden desarrollar procesos para minimizar sus efectos;
- c) **La Inseparabilidad:** El servicio no se puede separarse de su proveedor, su profesionalidad, apariencia y conducta; por lo tanto, toso se usara para juzgar la calidad de servicio de la empresa; y
- d) **La caducidad o servicios perecederos:** Significa que los servicios no se pueden almacenar para una venta o uso posterior, es decir, que todo servicio debe ser utilizado mientras se encuentre disponible o vigente y que casi la mayoría no se pueden almacenar, por la cual, este se va perdiendo.

2.2.12 Calidad de los servicios

La calidad en los servicios públicos esta entendida como una exigencia constitucional, y una obligación de la administración pública, mediante el cual el estado puede compensar las desigualdades de la población, y hacer que los ciudadanos reciban los mismos servicios (Casermeiro et al., 2011).

Según Deming (1989) la calidad de servicio es la satisfacción de los usuarios respecto a cualquier servicio o artículo fabricado, la cual mostrara una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia gran satisfacción.

Para Grönroos (1982) citado por (Ahmad et al., 2015) define que la calidad del servicio es el resultado de la evaluación de la calidad de servicio percibido. Asimismo, la calidad de servicio contrasta el servicio esperado por el cliente con la percepción del servicio que ellos reciben.

Según Pizzo (2013) citado por (Coila, 2018) la calidad de servicio es la capacidad de interpretar las necesidades y expectativas de los clientes en una organización y ofrecerles

un servicio accesible, adecuado, flexible, seguro y confiable, de tal manera que el cliente se sienta satisfecho con el servicio, y la organización pueda generar mayores ingresos a costos menores.

Según Vargas & Aldana (2014) la calidad de servicio es la conformidad que brinda un servicio, el cual debe contener las especificaciones y expectativas de los clientes, que a través del dinamismo permanente busque la excelencia en las actividades e interrelaciones que se generan en el proceso de construcción respecto a la satisfacción de necesidades y expectativas de quien busca el servicio.

La calidad está entendida como la medida en que los bienes y servicios brindados por el estado satisfacen las necesidades y expectativas a las personas. Es decir, está vinculada con el grado de adecuación de los bienes y servicios a los fines o propósitos que las personas esperan obtener, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva (logrando el resultado esperado con el uso eficiente de los recursos (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019).

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) sobre la calidad de servicio, mencionan que el concepto de calidad se refiere a la calidad percibida, que significaría un “juicio global o actitud del usuario acerca de la excelencia o superioridad del servicio, la cual sería el resultado de la comparación de las expectativas y las percepciones de los consumidores”. En ese sentido, la calidad percibida es subjetiva; Coila (2018) menciona que, la calidad en los servicios se pueden medir utilizando instrumentos de análisis que evalúen los conceptos teóricos que contengan componentes subjetivos claros, así como la calidad percibida por el usuario.

Según Duque (2005) “la calidad percibida se valora (alta o baja) en el marco de una comparación, respecto de la excelencia o superioridad relativas de los bienes y/o servicios que el consumidor ve como sustitutos” (p. 5).

2.2.13 Algunas ventajas de la calidad de servicio

Según Vartuli (2008) citado por Coila (2018) menciona las ventajas que puede tener una buena calidad de servicio:

Mayor lealtad de los consumidores, clientes y usuarios; incremento de la demanda; fidelización de consumidores o mercados; aumento de clientes nuevos captados a través de la comunicación boca-a-boca y las referencias de los clientes satisfechos; menores gastos en actividades de marketing; menos quejas y reclamos, en consecuencia, menores gastos por su gestión; mejor imagen y reputación de la empresa; una clara diferenciación de la empresa respecto a sus competidores (p. 29).

2.2.14 Características de la calidad de servicio

Según Anierte (2013) citado por Coila (2018) algunas características que se debe tener en cuenta para un servicio de calidad, son las siguientes: “Debe cumplir sus objetivos”, “debe servir para lo que se diseñó”, “debe ser adecuado para el uso”, “debe solucionar las necesidades” y “debe proporcionar resultados” (p. 29).

2.2.15 Municipalidad

Es la institución del estado, con personería jurídica, facultada para ejercer el gobierno de un distrito o provincia, promoviendo la satisfacción de las necesidades de la población y el desarrollo de su ámbito.

Según la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972 (2003) las Municipalidades son órganos de gobierno local con personería jurídica de derecho público que cuentan con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia y tienen como finalidad la proporción de la adecuada prestación de los servicios públicos locales, el fomento del bienestar de los vecinos y el desarrollo integral y armonía de las circunscripciones de su jurisdicción.

2.2.16 Misión de la municipalidad

- Ser una instancia de representación

Es donde los ciudadanos y ciudadanas deciden democráticamente otorgar un mandato para que tanto alcaldes como regidores asuman su representación en la conducción del gobierno

local, el cual está sujeto a un conjunto de reglas, que, si no son cumplidas pueden generar el retiro de la confianza ciudadana y por tanto el resquebrajamiento de la legitimidad para ejercer dicha representación. En ese sentido, cobra importancia el vínculo de ida y vuelta que debe existir entre las autoridades municipales y la población, de tal manera que se permita a la población estar informada, intervenir en los asuntos de la gestión y, a las autoridades municipales ejercer el mandato para el cual fueron elegidas, con eficiencia y transparencia (Instituto Paccelly, 2016).

- Ser una instancia promotora del desarrollo integral sostenible

Entendido como un proceso de mejora de la calidad de vida de la población, en donde la persona, especialmente aquella en condiciones de pobreza y exclusión, se convierta en el centro de atención de todos los esfuerzos siempre y cuando ello no comprometa la calidad de vida de las poblaciones futuras (Instituto Paccelly, 2016).

- Ser una instancia prestadora de servicios públicos

Entendidos como aquellos servicios brindados por la municipalidad, que permitan a los ciudadanos, individual o colectivamente ser atendidos en determinadas necesidades que tengan carácter de interés público y sirvan al bienestar de todos (Instituto Paccelly, 2016).

2.2.17 Gobierno local

Según la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972 (2003) en el artículo 1 se menciona que, los gobiernos locales son entidades, básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización.

Los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia y tienen la finalidad de representar al vecindario, promover la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción (Ley Organica de Municipalidades, 2003).

Las municipalidades provinciales y distritales se originan en la respectiva demarcación territorial que aprueba el Congreso de la República, a propuesta del Poder Ejecutivo. Sus principales autoridades emanan de la voluntad popular conforme a la Ley Electoral correspondiente y son considerados órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines (Ley Organica de Municipalidades, 2003).

2.2.18 Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja

La municipalidad distrital de Santiago de Pupuja es una Institución de gobierno local que tiene la función de administrar los ingresos económicos y desarrollar labores en beneficio y progreso de la comunidad local.

Según la ley Orgánica de Municipalidades ley N° 27972 (2003) en el artículo 83 se menciona que, las municipalidades distritales tienen la función de promover la realización de ferias de productos alimenticios, agropecuarios y artesanales, y apoyar la creación de mecanismos de comercialización y consumo de productos propios de la localidad.

2.2.18.1 Funciones generales de la Municipalidad distrital de Santiago de Pupuja

Según el Manual de Organización y Funciones de la Municipalidad distrital de Santiago de Pupuja (2011) las funciones generales de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja son las siguientes:

- Promover, fomentar y conducir el desarrollo socio-económico del Distrito, en base a una adecuada priorización y planificación de sus necesidades.
- Planificar, ejecutar e impulsar el conjunto de acciones destinadas a proporcionar al ciudadano el ambiente adecuado para la satisfacción de sus necesidades vitales de vivienda, salubridad, abastecimiento, educación, recreación, transporte y comunicaciones.
- Promover el desarrollo agropecuario.

- Asegurar la representación y participación organizada de vecinos y comunidades en el gobierno local a través de sus comités; en cumplimiento de las normas legales municipales y sobre la propuesta de planificación de base.
- Administrar racionalmente el patrimonio municipal constituido por sus bienes y rentas para potenciar la economía municipal.

2.2.19 Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja

Es la encargada de la conducción de acciones orientadas al mejoramiento y consolidación de las actividades Agrícolas y Pecuarias del distrito de Santiago de Pupuja, generando valor agregado de sus productos para la comercialización en mejores condiciones de calidad y cantidad, depende jerárquicamente de la alta dirección.

2.2.19.1 Funciones de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja

Según el Manual de Organización y Funciones de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja (2011) la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario tiene las siguientes funciones:

- Brindar orientación, capacitación y asistencia técnica a los productores que así lo soliciten;
- Coadyuvar con otras instancias en la aplicación de programas tendientes a beneficiar el desarrollo agropecuario del Municipio.
- Promover a través de los promotores cursos de capacitación de mejora para las personas y grupos beneficiados por los programas de apoyo en el ámbito del desarrollo rural y el campo.

- Velar por la gestión, organización, administración y ejecución de la Posta Agropecuaria.
- Programar, ejecutar y orientar sobre charlas que beneficien a la población, conforme a Ley, con el fin de actualizar y mejorar los cultivos ya existentes.
- Efectuar el empadronamiento de los beneficiarios de la Posta.
- Coordinar permanentemente con la Oficina de Contabilidad, en cuanto se refiere a compras efectuadas como insumos para el buen cumplimiento de sus funciones.
- Mantener actualizada, ordenada y clasificada toda la documentación del Programa.
- Emitir informes periódicos a la Alta Dirección referentes a la gestión y conducción.
- Las demás atribuciones y responsabilidades que se deriven del cumplimiento de sus funciones y otras que le sean asignadas en materia de su competencia.

2.2.20 Desarrollo Agropecuario

Desarrollo Agropecuario es el Área encargada de organizar, promover y coordinar programas, proyectos y actividades tendientes a un mejor aprovechamiento de los recursos naturales del Municipio y mejorar la competitividad del sector agropecuario.

2.2.21 Funcionario, empleado de confianza y servidor público

En el artículo 4 de la Ley Marco del Empleo Público (2005) se establece la siguiente clasificación:

2.2.21.1 Funcionario público

Es considerado aquel que “desarrolla funciones de preeminencia política, reconocida por norma expresa, que representan al Estado o a un sector de la población, desarrollan

políticas del Estado y/o dirigen organismos o entidades públicas” (Ley Marco del Empleo Público, 2005, p. 4).

El Funcionario Público puede ser:

- ✓ De elección popular directa y universal o confianza política originaria. (Presidente, Congresistas, alcaldes, etc.).
- ✓ De nombramiento y remoción regulados. (Jefes de reguladores por ejemplo).
- ✓ De libre nombramiento y remoción. (típico caso de ministros de Estado)

2.2.21.2 Empleado de confianza

Es considerado aquel que desempeña cargo de confianza técnico o político, distinto al del funcionario público. Se encuentra en el entorno de quien lo designa o remueve libremente y no debe exceder al 5% de los servidores públicos existentes en cada entidad. El encargado de establecer límites inferiores para cada entidad es el Consejo Superior del Empleo Público. En el caso del Congreso de la República esta disposición se aplicará de acuerdo a su Reglamento (Ley Marco del Empleo Público, 2005).

Ejemplo: el asesor o personal que trabaja directamente con los Funcionarios.

2.2.21.3 Servidor público

“Es toda persona que está vinculada como trabajador o empleado a una entidad del estado, es decir, cualquier persona que preste sus servicios a una entidad territorial o que trabaje para la administración pública, es decir para el estado” (Rodríguez, 2012, p. 179).

Se clasifica en:

- a) **Directivo superior:** Su ingreso es por concurso de méritos y capacidades de los servidores ejecutivos y especialistas, su porcentaje no debe exceder del 10% del total de empleados de la entidad, es el encargado de desarrollar funciones administrativas

relativas a la dirección de un órgano programa o proyecto, la supervisión de empleados públicos, la elaboración de políticas de actuación administrativa y la colaboración en la formulación de políticas de gobierno. La ineficiencia da lugar al regreso a su grupo ocupacional (Ley Marco del Empleo Público, 2005).

Una quinta parte del porcentaje referido en el párrafo anterior puede ser designada o removida libremente por el titular de la entidad. No podrán ser contratados como servidores ejecutivos o especialistas salvo que cumplan las normas de acceso reguladas en la presente Ley (Ley Marco del Empleo Público, 2005, p. 5).

- b) **Ejecutivo:** Desarrolla funciones administrativas, tiene derecho al ejercicio de autoridad, de atribuciones resolutorias, las de fe pública, asesoría legal preceptiva, supervisión, fiscalización, auditoría y, en general, a aquellas que requieren garantía de actuación administrativa objetiva, imparcial e independiente a las personas. Conforman un grupo ocupacional (Ley Marco del Empleo Público, 2005).
- c) **Especialista:** “Encargado de desempeñar labores de ejecución de servicios públicos. No ejerce función administrativa. Conforman un grupo ocupacional” (Ley Marco del Empleo Público, 2005, p. 5).
- d) **De apoyo:** “Encargado de desarrollar labores auxiliares de apoyo y/o complemento. Conforman un grupo ocupacional” (Ley Marco del Empleo Público, 2005, p. 5).

2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 Calidad

Calidad es la producción de un bien o un servicio que el consumidor desea de manera correcta. Calidad se asemeja a la perfección (Matsumoto, 2014).

2.3.2 La calidad en el servicio

“Es el resultado del proceso de evaluación en el cual el cliente compara sus expectativas con sus percepciones” (Matsumoto, 2014).

2.3.3 Servicio público

“Es una actividad exclusiva del Estado, organizada conforme a disposiciones legales reglamentarias vigentes, con el fin de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades e intereses de los usuarios” (Casermeiro et al., 2011, p. 9).

2.3.4 Gestión de calidad

Son “todas las maneras de conseguir la calidad. La gestión de calidad incluye los tres procesos de la trilogía de calidad: planificación de la calidad, control de calidad y mejora de la calidad” (Juran, 1990, p. 350).

2.3.5 Calidad total

Es el conjunto de acciones ejecutadas en una organización para garantizar permanentemente las políticas y objetivos de calidad establecidos, buscando el mejoramiento sistemático de las necesidades y expectativas de los clientes (Casermeiro et al., 2011).

Asimismo, la calidad total es “una herramienta valiosa que conducirá a las empresas e instituciones europeas a obtener mejores resultados en cuanto a la satisfacción del cliente” (Camisón et al., 2006, p. 71).

2.3.6 Bienes y servicios

Se refieren a los bienes y servicios que brinda una entidad de la administración pública derivados de los roles y funciones que brinda el estado frente a las necesidades y expectativas de las personas (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019).

2.3.7 Medición de la calidad de un servicio

“La evaluación de la calidad en un servicio público no se impone, es el reflejo de una cultura que se adquiere en cada Administración Pública o Unidad de Organización y se desarrolla conforme a la gestión de calidad implementada” (Casermeiro et al., 2011, p. 28).

2.3.8 Municipalidad

Es la institución del estado, con personería jurídica, facultada para ejercer el gobierno de un distrito o provincia, promoviendo la satisfacción de las necesidades de la población y el desarrollo de su ámbito.

2.3.9 Subgerencia de Desarrollo Agropecuario

Es la encargada de la conducción de acciones orientadas al mejoramiento y consolidación de las actividades Agrícolas y Pecuarias, generando valor agregado de sus productos para la comercialización en mejores condiciones de calidad y cantidad, depende jerárquicamente de la alta dirección.

2.3.10 Calidad percibida

“Es el juicio del consumidor sobre la excelencia o superioridad de una entidad en su conjunto, es una forma de la actitud, semejante pero no equivalente y resultante de la comparación entre expectativas y percepciones” (Coila, 2018, p. 32). Asimismo, es absolutamente esencial que la dirección establezca prioridades para esos empleados, dándoles mensajes claros sobre cuáles son los aspectos más importantes del servicio (Parasuraman et al., 1992).

2.3.11 Servicio al usuario

“Implica actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva que permita la interacción con los usuarios en persona, es el establecimiento de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el usuario y la organización” (Duque, 2005, p. 3).

2.3.12 Usuario

Un usuario es aquella persona que habitualmente utiliza un servicio.

2.3.13 Ética laboral

Un conjunto de normas y principios basado en los valores de cada persona, que establece la conciencia de responsabilidad en nuestra área profesional.

2.3.14 Necesidades y expectativas de las personas

Las necesidades son consideradas infinitas e insaciables y abarcan todo aquello que hace falta para vivir en condiciones óptimas, una necesidad para una persona es una sensación de carencia unida al deseo de satisfacerla (Camisón et al., 2006).

Las expectativas son aquellas creencias o experiencias que el cliente espera de un servicio o producto, que sirven como puntos de referencia para evaluar el desempeño de una empresa. Además las expectativas pueden cambiar rápidamente en el mercado altamente competitivo (Matsumoto, 2014).

2.3.15 Satisfacción de los usuarios

Es el nivel del estado de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado, que se percibe de un producto con sus expectativas (Kotler, 1997).

2.3.16 Valor público

Se crea cuando las intervenciones públicas generan resultados efectivos a las necesidades y expectativas de las personas y se orientan a generar beneficios a la sociedad (Presidencia del Consejo de Ministros, 2019).

2.3.17 Liderazgo y compromiso con la alta dirección

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad: asumiendo la responsabilidad, asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad, asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad, promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos, comunicando la importancia de una gestión de la

calidad eficaz, promoviendo la mejora, apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad (Norma Internacional, 2015, p. 9).

2.3.18 Cultura de calidad de servicio en las personas

Una cultura de calidad es un ambiente en el que los empleados no solo siguen las pautas de calidad, sino que también ven a los demás de manera sistemática, toman medidas enfocadas en la calidad, escuchan a otros hablar sobre calidad y sienten la calidad a su alrededor (Camisón et al., 2006).

2.4 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.4.1 Hipótesis general

La situación de la calidad de servicio que brinda la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja se caracteriza por una alta insatisfacción de los usuarios y un bajo cumplimiento con los componentes e indicadores de calidad establecidos en la Norma Técnica de la PCM.

2.4.2 Hipótesis específicas

El nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios respecto a los servicios brindados por la subgerencia de desarrollo agropecuario en la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja es bajo, según el modelo SERVPERF, desarrollado por Cronin y Taylor.

El nivel de cumplimiento de la calidad de servicio brindado por la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja es bajo, según la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público de la PCM.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio realizado es de enfoque cuantitativo porque se utilizó la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con la finalidad de establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández et al., 2014, p. 4).

3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Según Hernández et al., (2014) el diseño al que corresponde la presente investigación realizada es no experimental, de carácter transeccional o transversal, diseño no experimental porque “se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 152), de corte transeccional o transversal – descriptivo, porque “los datos se recolectaran en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 154).

3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación realizada es de tipo descriptivo, porque “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (Hernández et al., 2014, p. 92)

3.4 ÁMBITO DE ESTUDIO

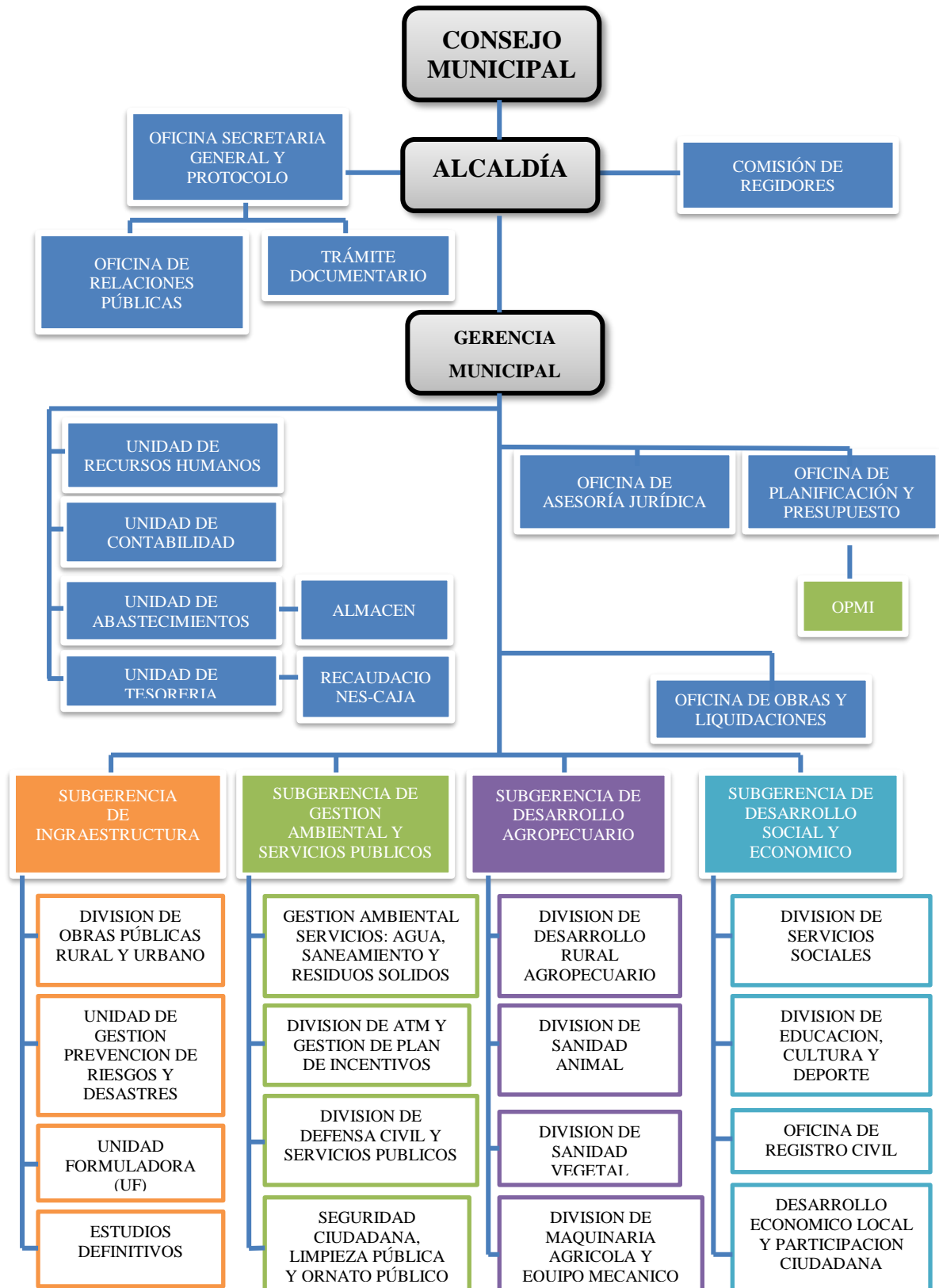
El ámbito de estudio para el primer objetivo específico es el distrito de Santiago de Pupuja. El distrito tiene una superficie total de 301,27 Km², y su capital se encuentra ubicada sobre los 3926 m.s.n.m., entre las siguientes coordenadas geográficas: 15°03'20" de latitud sur y 70°16'41" de longitud oeste. Este distrito se encuentra situado en el oeste de la Provincia de Azángaro, en la zona norte del departamento de Puno y en la parte sur del territorio

peruano, con una densidad de 14,63 hab/km². Con un Presupuesto Inicial de Apertura de s/ 2, 459,474; asignados para el año 2019 (Portal de transparencia del MEF, 2019).

El ámbito de estudio para el segundo objetivo específico es la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja, específicamente la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario. Esta municipalidad se encuentra ubicada al frontis de la plaza de armas del distrito de Santiago de Pupuja, provincia de Azángaro, región de Puno, República del Perú; en el oeste de la provincia de Azángaro, en la zona norte del departamento de Puno y en la parte sur del territorio peruano. La Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja es una institución de gobierno local que tiene la función de administrar los ingresos económicos y desarrollar labores en beneficio y progreso de la comunidad local, esta municipalidad está conformada por 4 subgerencias, la Subgerencia de Infraestructura, la Subgerencia de Gestión Ambiental y Servicios Públicos, la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario y la Subgerencia de Desarrollo Social y económico. Para lo cual, en la presente investigación se optó como ámbito de estudio a la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, la cual es la encargada de la conducción de acciones orientadas al mejoramiento y consolidación de las actividades Agrícolas y Pecuarias del distrito de Santiago de Pupuja, generando valor agregado de sus productos para la comercialización en mejores condiciones de calidad y cantidad, el motivo por el que se optó como ámbito de estudio a esta subgerencia es porque se observa que es el área que más demandan los usuarios del distrito de Santiago de Pupuja, además es el área que más dificultades presenta en cuanto a la gestión de la calidad de servicio, lo cual se ve reflejado en la insatisfacción de sus usuarios.

Figura 1

Estructura Organizacional de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja



Nota. Elaboración en base al Organigrama estructural de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja.

Tabla 1*Datos generales de la entidad*

Aspectos	Datos Específicos
Departamento	Puno
Provincia	Azángaro
Distrito	Santiago de Pupuja
Alcalde	Antonio Tite Huarsaya
Dirección	Jr. Azángaro S/N - Plaza Bolognesi s/n
Ruc	20227108691
Teléfono	(051) 950908201

Nota. Elaboración propia en base a la página de Datos Perú.

3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1 Población y muestra para el primer objetivo específico:

Según el INEI (2017) la población de estudio está conformada por todas las unidades de producción agropecuaria, en la actualidad se estima que estas unidades alcanzan las 2580 unidades a nivel del distrito. Se considera que cada unidad de producción es equivalente a una vivienda ocupada.

Muestra

Para la determinación del tamaño de la muestra se utilizó el muestreo aleatorio simple.

Siendo la fórmula utilizada la siguiente:

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

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

N= N° de elementos de la población

p= probabilidad que el evento ocurra

q= probabilidad que el evento no ocurra

Z^2 = Valor de confianza

e= Error muestral

Reemplazando:

n= Tamaño de la muestra

N= 2580

p= 0.5

q= 0.5

Z^2 = 95%

e= 0.05

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 2580}{0.05^2(2580 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

n= 335

Entonces el tamaño de la muestra para el objetivo específico 1 es de 335 usuarios a encuestarse de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja.

3.5.2 Población y muestra para el segundo objetivo específico:

Para este objetivo la población estuvo conformada por una única unidad muestral, que viene a ser la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario. En este sentido, se utilizó la técnica del muestreo por conveniencia puesto que ya se tiene identificado a los servidores públicos que laboran en la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, a los que se sometió a observación.

Tabla 2*Conformación de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario*

Servidores Públicos	N° de Personas
Subgerente de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja	1
Especialista en procesos operativos administrativos	1
Técnicos agropecuarios	6
Jefe de maquinarias	1
Operadores de maquinarias	2
Apoyo mecánico	2
TOTAL	13

Nota. Elaboración propia en base a la información recaudada en la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago Pupuja.

n=13

Entonces el tamaño de la muestra para el objetivo específico 2 es de 13 servidores públicos (trabajadores) de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja.

3.6 RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1 Para el primer objetivo específico:

Para medir el nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios respecto a los servicios brindados por la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja – 2019, se utilizó la técnica de la encuesta, el instrumento que se aplicó para la recolección de datos fue un cuestionario elaborado bajo una escala adaptada del modelo SERVPERF desarrollado por Cronin y Taylor, ver anexo 1.

Respecto al trabajo de campo: La encuesta se realizó por zonas: la zona sur y la zona norte del distrito de Santiago de Pupuja, dividiendo la muestra en 168 usuarios de la zona norte y 167 usuarios de la zona sur, haciendo un total de 335 usuarios encuestados, para la aplicación de las encuestas se tuvo que solicitar la ayuda de 02 colaboradores a quienes se

les realizo la capacitación respectiva para realizar el trabajo de campo, las dificultades que se tuvieron durante el trabajo de campo fueron: caminos poco accesibles hacia la vivienda de cada usuario y la indisponibilidad de algunos usuarios para brindar la información ya que algunos son muy recelosos con ello, respecto a la duración de la aplicación de las encuestas, esta tuvo una duración de un aproximado de 5 meses, en vista de que para la aplicación de la encuesta se tuvo que recorrer vivienda por vivienda de cada usuario.

Tabla 3

Comunidades y centros poblados del distrito de Santiago de Pupuja por zonas

Zona norte (168 Usuarios)	Zona sur (167 Usuarios)
Santiago de Pupuja	Santa Ana
Huayllacunca	Campuco
Wisallani	Callapani Humanata
Ipacuni	Mataro Chico
Mercedes	San Jose De Racasco
Canxata	Pepiachi
Antaña	Mataro Grande
Pupuja	Torkopi Pampa
Charquismo	Llallahua Pacchapata
Mucra A	Ccapajon
Juchuymucra	Iquilo Huarejon
Potrero	Varejon
Quera	Tuturcuyo
Sector Charquismo	Chicchipani
Iquilo Palangana	Tulan Ketekete
Titiri	Saytococho
Parcialidad Titiri	Accochupa
Chaqui Iquilo	Pukaccochapata
Km 48 Llallahua	Tulani Ccapajon
Alto Pupuja	Silveccocho
	Parcialidad Varejon
	Parcialidad Chicchipani

Nota. Elaborado en base a los datos del INEI (2017).

3.6.1.1 La encuesta

Según Ramírez (1980) “consiste en un test escrito que el investigador formula a un grupo de personas para estudiar constructos como percepción, creencias, preferencias, actitudes, etc.” (p. 49).

La Escala SERVPERF propuesta por Cronin y Taylor en 1992, es un instrumento de medición con un alto nivel de fiabilidad y validez, que las diferentes empresas pueden utilizar para comprender mejor la percepción que tienen los clientes o usuarios con respecto a la calidad de un servicio, este modelo está conformado por cinco dimensiones o criterios propuestos, las cuales están divididos en 22 ítems que integran los aspectos relevantes del servicio. La primera dimensión hace referencia a la fiabilidad, la segunda se centra en la responsabilidad, la tercera mide la capacidad de respuesta, la cuarta evalúa la seguridad y la quinta se refiere a la empatía; cada una acompañada de una escala Likert de 5 puntos que va desde 1 (totalmente en desacuerdo) hasta 5 (totalmente de acuerdo). Los 22 ítems de las percepciones se distribuyen de la siguiente forma:

1. Fiabilidad, entendida como la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud. (Preguntas 1 al 5 en cuestionario)

2. Responsabilidad, como la buena voluntad de ayudar a sus contribuyentes y brindar un servicio rápido. (Preguntas 6 al 9 en cuestionario)

3. Seguridad, como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza. (Preguntas 10 al 13 en cuestionario)

4. Empatía, la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus contribuyentes. (Preguntas 14 al 18 en cuestionario)

5. Bienes tangibles, relacionada con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el contribuyente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos. (Preguntas 19 al 22 en cuestionario)

La valoración de la escala del modelo SERVPERF es la siguiente:

Tabla 4

Valoración del modelo SERVPERF

Descripción	Escala de Likert
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
Medianamente de acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Nota. Elaboración propia en base al modelo SERVPERF de Cronin y Taylor.

3.6.2 Para el segundo objetivo específico:

Para medir el nivel de cumplimiento de la calidad de servicio brindado a los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja – 2019, se utilizó la técnica de la observación y el instrumento que se aplicó fue una guía de observación elaborado bajo los componentes e indicadores de calidad del modelo del Autodiagnóstico de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el sector público de la PCM.

Respecto al trabajo de campo: la aplicación de la guía de observación a los trabajadores de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja se realizó previa autorización y coordinación con el Subgerente de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad distrital de Santiago de Pupuja, dicha aplicación se realizó en un periodo de 10 días hábiles equivalentes a 2 semanas, desde el 05 al 16 de abril del 2021.

3.6.2.1 La observación

“Consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables, a través de un conjunto de categorías y subcategorías” (Hernández et al., 2014, p. 252).

El modelo del Autodiagnóstico en materia de calidad de bienes y servicios que brinda la Norma Técnica para la Gestión de la calidad de Servicios en el Sector Público emitido por la Presidencia del Consejo de Ministros en el año 2019, permite conocer el nivel de cumplimiento de la calidad de servicio brindado a los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja – 2019. Este modelo consta de cinco componentes las cuales son: necesidades y expectativas de las personas, valor del servicio, fortalecer el servicio, medición y análisis de la calidad del servicio, liderazgo y compromiso con la alta dirección, la cual va acompañada de una guía de respuesta, la misma que va del 0 al 3, donde 0 es el puntaje más bajo y 3 es el puntaje más alto, ver anexo 3.

3.6.3 Validación del instrumento

Hernández et al., (2014) afirma que la validez es el grado en que un instrumento realmente mide la variable que se pretende medir, se puede entender que un instrumento de medición con validez de contenido da la certeza de que cada enunciado que forman parte del instrumento de medición tiene que medir los constructos que se pretende medir.

En la presente investigación, la validez del instrumento utilizado para el primer objetivo específico fue sometido a juicio de un experto, por lo que fue validado por un experto o juez profesional en Administración con el grado académico de doctor (ver anexo 2). Mientras que el instrumento utilizado para el segundo objetivo específico no fue validado por un juez experto en específico, en vista de que el instrumento fue adaptado del cuestionario de Autodiagnóstico de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el sector público de la PCM, el cual ya está a disposición de las entidades de la administración pública como herramienta de gestión que oriente la mejora de los bienes y servicios entregados a los usuarios.

3.7 ANÁLISIS DE DATOS

Para el procesamiento de la información y el análisis de los resultados de la presente investigación se utilizó el programa estadístico SPSS 23.0, en el análisis de los resultados se utilizó la estadística descriptiva, ya que esta analiza y representa los datos por medio de tablas y figuras.

Para el análisis de los resultados del objetivo específico 1, se utilizó tablas de distribución de frecuencias, con sus respectivos valores (absolutos y relativos). Asimismo, para hacer un análisis de la calidad de servicio percibido por zonas del distrito de Santiago de Pupuja, se utilizó la tabla cruzada.

La tabulación de la escala del modelo del SERVPERF se realizó en base a la escala Likert de la siguiente manera:

Tabla 5

Tabulación del modelo SERVPERF en base a la escala Likert

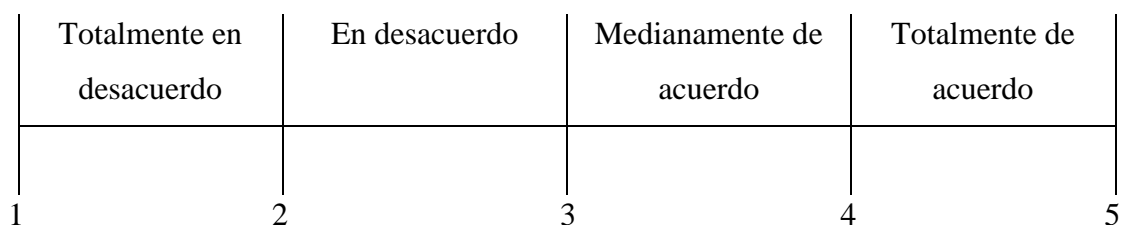
Descripción	Rango	Nivel de Calidad Percibido
Totalmente en desacuerdo	1-2	Muy bajo
En desacuerdo	2-3	bajo
Medianamente de acuerdo	3-4	regular
Totalmente de acuerdo	4-5	alto

Nota. Elaboración propia en base al libro metodología de la investigación de (Hernández et al., 2014).

Hernández et al., (2014), señala que la escala Likert es un conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías.

Figura 2

Forma de obtener las puntuaciones para el objetivo específico 1



Nota. Elaborado en base al libro metodología de la investigación de (Hernández et al., 2014).

Para el análisis de los resultados del objetivo específico 2, se utilizó tablas de distribución de frecuencias, con sus respectivos valores (absolutos y relativos).

La tabulación de la escala del modelo del Autodiagnóstico de la Norma Técnica Para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público de la PCM-2019, También se realizó en base a la escala Likert de la siguiente manera:

Tabla 6

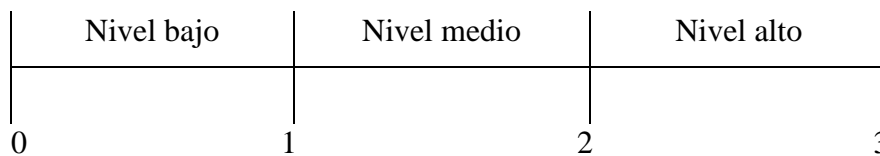
Tabulación del modelo del Autodiagnóstico en base a la Likert

Rango	Nivel de Cumplimiento de la Calidad
0-1	bajo
1-2	Medio (regular)
2-3	alto

Nota. Elaboración propia en base al libro metodología de la investigación de (Hernández et al., 2014).

Figura 3

Forma de obtener las puntuaciones para el objetivo específico 2



Nota. Elaborado en base al libro metodología de la investigación de (Hernández et al., 2014).

Para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba t para una sola muestra y su procesamiento se realizó en el programa estadístico SPSS 23.0 y luego se realizó las interpretaciones correspondientes.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS DE LA ENCUESTA

A continuación se presenta los resultados obtenidos para el primer objetivo específico, cuyos resultados permitieron identificar el nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios respecto a los servicios públicos brindados por la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja, según las dimensiones del modelo SERVPERF de Cronin y Taylor.

4.1.1 Dimensión fiabilidad

Tabla 7

Frecuencias absolutas y relativas sobre el nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la dimensión fiabilidad

Nivel de la calidad de servicio percibido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy bajo	59	17.6	17.6
Bajo	123	36.7	54.3
Regular	110	32.8	87.2
Alto	43	12.8	100.0
Total	335	100.0	

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja.

En la tabla 7 se observa que de un total de 335 encuestados; el 36.7% califica la calidad de servicio brindado por la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja como nivel bajo en la dimensión fiabilidad, seguido de un porcentaje de 32.8% quienes lo califican como nivel regular, el 17.6% lo califica como nivel muy bajo y tan solo el 12.8% lo califica como nivel alto.

Respecto a la calidad de servicio brindado por la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja en la dimensión fiabilidad, la mayoría de los usuarios encuestados califican la calidad de servicio brindado en esta dimensión como nivel bajo, sobre todo porque los empleados de la subgerencia no cumplen con las promesas que les hacen a los usuarios, como por ejemplo, pactar con el usuario una fecha en el que se le brindara el servicio de tractor agrícola y no cumplir con dicho servicio en la fecha pactada, asimismo, algunos empleados no se esfuerzan por ayudar al usuario, ni logran solucionar los problemas en el tiempo pactado y en cuanto a la administración de la prestación de servicios, la mayoría de los usuarios consideran que no los hacen de manera eficiente y equitativa, todo lo mencionado hace que los usuarios sientan una desconfianza del servicio.

Tabla 8

Comparación de frecuencias absolutas y relativas sobre el nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios de la zona norte y sur en la dimensión fiabilidad

Nivel de la calidad de servicio percibido	Zona norte		Zona sur	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	35	20.8	24	14.4
Bajo	69	41.1	54	32.3
Regular	49	29.2	61	36.5
Alto	15	8.9	28	16.8
Total	168	100.0	167	100.0

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja.

En la tabla 8 se puede apreciar los resultados del análisis descriptivo respecto al nivel de calidad de servicio percibido en la dimensión fiabilidad por los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la zona norte y la zona sur del distrito de Santiago de Pupuja. Respecto al nivel muy bajo, se observa una predominancia de este nivel en los usuarios de la zona norte con un 20.8% que corresponde a 35 usuarios a diferencia de un 14.4% que corresponde a 24 usuarios encuestados de la zona sur. Respecto al nivel bajo, encontramos una predominancia de este nivel por parte de los usuarios de la zona norte con un 41.1% que corresponde a 69 usuarios encuestados a diferencia de un 32.3% que

corresponde a 54 usuarios encuestados de la zona sur. Respecto al nivel regular, se observa una predominancia de este nivel por parte de los usuarios de la zona sur con un 36.5% que corresponde a 61 usuarios encuestados a diferencia de un 29.2% que corresponde a 49 usuarios encuestados de la zona norte. Finalmente respecto al nivel alto se observa la predominancia de este nivel por parte de los usuarios de la zona sur con un 16.8% que corresponde a 28 usuarios encuestados a diferencia de un 8.9% que corresponde a 15 usuarios encuestados de la zona norte.

Los usuarios de la zona norte califican la calidad de servicio brindado por la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la dimensión fiabilidad como nivel bajo, sobre todo porque el servicio no es brindado en el tiempo pactado, dado que, “cuando los usuarios de la zona norte realizan una llamada de emergencia, los empleados no acuden a tiempo a solucionar el problema”, asimismo, no existe una administración eficiente y equitativa de la prestación de servicios, debido a que políticamente se tiene mayor preferencia por los usuarios de la zona sur; mientras que los usuarios de la zona sur lo califican como nivel regular, porque a ellos si se les brinda un servicio en el tiempo pactado.

Según el modelo SERVPERF propuesta por Cronin y Taylor la fiabilidad esta entendida como la “habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud”.

4.1.2 Dimensión responsabilidad

Tabla 9

Frecuencias absolutas y relativas sobre el nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la dimensión responsabilidad

Nivel de la calidad de servicio percibido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy bajo	42	12.5	12.5
Bajo	119	35.5	48.1
Regular	125	37.3	85.4
Alto	49	14.6	100
Total	335	100.0	

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja.

En la tabla 9 se observa que de un total de 335 encuestados; el 37.3% califica la calidad de servicio brindado por la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja como nivel regular en la dimensión responsabilidad, seguido de un 35.5% quienes lo califican como nivel bajo, el 14.6% lo califica como nivel alto y tan solo el 12.5% lo califica como muy bajo.

Respecto a la calidad de servicio brindado por la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja en la dimensión responsabilidad, la mayoría de los usuarios encuestados califican la calidad de servicio brindado en esta dimensión como nivel regular, sobre todo porque los empleados de la subgerencia la mayoría de veces si brindan una información precisa, asimismo, se muestran dispuestos a ayudar al usuario y respecto a la atención rápida al usuario, esta solo se da en la parte administrativa mas no al momento de brindar el servicio solicitado, esto da entender que si existe un interés y voluntad mínima por parte de los empleados de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja para ayudar a sus usuarios.

Tabla 10

Comparación de frecuencias absolutas y relativas sobre el nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios de la zona norte y sur en la dimensión responsabilidad

Nivel de la calidad de servicio percibido	Zona norte		Zona sur	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	26	15.5	16	9.6
Bajo	64	38.1	55	32.9
Regular	54	32.1	71	42.5
Alto	24	14.3	25	15.0
Total	168	100.0	167	100.0

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja.

En la tabla 10 se puede apreciar los resultados del análisis descriptivo respecto al nivel de calidad de servicio percibido en la dimensión responsabilidad por los usuarios de la Subgerencia de desarrollo agropecuario de la zona norte y la zona sur del distrito de Santiago de Pupuja. Respecto al nivel muy bajo, se observa una predominancia de este nivel en los usuarios de la zona norte con un 15.5% que corresponde a 26 usuarios a diferencia de un 9.6% que corresponde a 16 usuarios encuestados de la zona sur. Respecto al nivel bajo, encontramos una predominancia de este nivel por parte de los usuarios de la zona norte con un 38.1% que corresponde a 64 usuarios encuestados a diferencia de un 32.9% que corresponde a 55 usuarios encuestados de la zona sur. Respecto al nivel regular, se observa una predominancia de este nivel por parte de los usuarios de la zona sur con un 42.5% que corresponde a 71 usuarios encuestados a diferencia de un 32.1% que corresponde a 54 usuarios encuestados de la zona norte. Finalmente respecto al nivel alto se observa la predominancia de este nivel por parte de los usuarios de la zona sur con un 15% que corresponde a 25 usuarios encuestados a diferencia de un 14.3% que corresponde a 24 usuarios encuestados de la zona norte.

Los usuarios de la zona norte califican la calidad de servicio brindado por la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la dimensión responsabilidad como nivel bajo, sobre todo porque los empleados de la subgerencia no brindan una atención rápida, es decir, los empleados a cargo del trabajo de campo no son responsables con su trabajo y no acuden de

manera rápida cuando el usuario solicita el servicio ya sea esta de emergencia, generando descontentos, asimismo, no se brinda una información precisa sobre cuándo y en qué momento concluirá el servicio esto porque políticamente se tiene mayor prioridad por los usuarios de la zona sur; mientras que los usuarios de la zona sur lo califican como nivel regular, sobre todo porque a ellos si se les brinda una información precisa sobre cuándo y en qué momento concluirá el servicio, asimismo, se les brinda una atención rápida debido a que algunos de los empleados de la subgerencia son residentes de la zona sur. Por lo tanto, no existe un servicio equitativo para todos los usuarios.

Según el modelo SERVPERF propuesta por Cronin y Taylor la responsabilidad, esta entendida “como la buena voluntad de ayudar a sus contribuyentes y brindar un servicio rápido”.

4.1.3 Dimensión seguridad

Tabla 11

Frecuencias absolutas y relativas sobre el nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la dimensión seguridad

Nivel de la calidad de servicio percibido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy bajo	36	10.7	10.7
Bajo	126	37.6	48.4
Regular	124	37	85.4
Alto	49	14.6	100
Total	335	100	

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja.

En la tabla 11 se observa que de un total de 335 encuestados; el 37.6% califica la calidad de servicio brindado en la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja como nivel bajo en la dimensión seguridad, seguido de un porcentaje casi similar del 37% quienes lo califican como nivel regular, el 14.6% lo califica como nivel alto y solo el 10.7% lo califica como nivel muy bajo.

Respecto a la calidad de servicio brindado por la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja en la dimensión seguridad, la mayoría de los usuarios encuestados califican la calidad de servicio brindado en esta dimensión entre un nivel bajo y un nivel regular, sobre todo porque los empleados de la subgerencia no transmiten la confianza necesaria a los usuarios, asimismo, no todos los empleados de la subgerencia están capacitados ni reciben el apoyo necesario de sus superiores para realizar bien su trabajo, motivo que hace que la mayoría de los usuarios no se sientan seguros con el servicio brindado por la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja.

Tabla 12

Comparación de frecuencias absolutas y relativas sobre el nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios de la zona norte y sur en la dimensión seguridad

Nivel de la calidad de servicio percibido	Zona norte		Zona sur	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	23	13.7	13	7.8
Bajo	67	39.9	59	35.3
Regular	52	31.0	72	43.1
Alto	26	15.5	23	13.8
Total	168	100.0	167	100.0

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja.

En la tabla 12 se puede apreciar los resultados del análisis descriptivo respecto al nivel de calidad de servicio percibido en la dimensión seguridad por los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la zona norte y la zona sur del distrito de Santiago de Pupuja. Respecto al nivel muy bajo, se observa una predominancia de este nivel en los usuarios de la zona norte con un 13.7% que corresponde a 23 usuarios a diferencia de un 7.8% que corresponde a 13 usuarios encuestados de la zona sur. Respecto al nivel bajo, encontramos una predominancia de este nivel por parte de los usuarios de la zona norte con un 39.9% que corresponde a 67 usuarios encuestados a diferencia de un 35.3% que corresponde a 59 usuarios encuestados de la zona sur. Respecto al nivel regular, se observa una predominancia de este nivel por parte de los usuarios de la zona sur con un 43.1% que

corresponde a 72 usuarios encuestados a diferencia de un 31% que corresponde a 52 usuarios encuestados de la zona norte. Finalmente respecto al nivel alto se observa la predominancia de esta respuesta por parte de los usuarios de la zona norte con un 15.5% que corresponde a 26 usuarios encuestados a diferencia de un 13.8% que corresponde a 23 usuarios encuestados de la zona sur.

Los usuarios de la zona norte califican la calidad de servicio brindado por la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la dimensión seguridad como nivel bajo; sobre todo porque la actitud de algunos de los empleados designados a brindar el servicio a los usuarios de la zona norte no transmiten la confianza necesaria, generando que los usuarios no se sientan seguros con el servicio, motivo por el cual, los usuarios de la zona norte consideran que estos empleados no están capacitados para realizar bien su trabajo; mientras que los usuarios de la zona sur califican la calidad de servicio brindado como nivel regular, porque los empleados designados para brindar el servicio en la zona sur si transmiten confianza, generando que los usuarios sientan seguridad del servicio, asimismo, consideran que estos empleados si están capacitados para realizar su trabajo.

Según el modelo SERVPERF propuesta por Cronin y Taylor la seguridad esta entendida “como el conocimiento de los empleados sobre lo que hacen, su cortesía y su capacidad de transmitir confianza”.

4.1.4 Dimensión empatía

Tabla 13

Frecuencias absolutas y relativas sobre el nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la dimensión empatía

Nivel de la calidad de servicio percibido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy bajo	43	12.8	12.8
Bajo	134	40.0	52.8
Regular	117	34.9	87.8
Alto	41	12.2	100.0
Total	335	100.0	

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja.

En la tabla 13 se observa que de un total de 335 encuestados; el 40% califica la calidad de servicio brindado en la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja como nivel bajo en la dimensión empatía, seguido de un 34.9% quienes lo califican como nivel regular, el 12.8% lo califica como nivel muy bajo y solo el 12.2% lo califica como nivel alto.

Respecto a la calidad de servicio brindado por la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja en la dimensión empatía, la mayoría de los usuarios encuestados califican la calidad de servicio brindado en esta dimensión como nivel bajo, sobre todo porque que algunos empleados de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario no son muy empáticos con sus usuarios, es decir, no todos los empleados brindan el servicio con amabilidad, respeto y paciencia, asimismo, no se da una atención personalizada y que la mayoría de los empleados no viven en la zona, razón por la cual no comprenden las necesidades de los usuarios, asimismo, estos no se preocupan por mejorar los intereses de los usuarios, generando que la mayoría de los usuarios se encuentren descontentos con la empatía de los empleados.

Tabla 14

Comparación de frecuencias absolutas y relativas sobre el nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios de la zona norte y sur en la dimensión empatía

Nivel de la calidad de servicio percibido	Zona norte		Zona sur	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	30	17.9	13	7.8
Bajo	70	41.7	64	38.3
Regular	52	31.0	65	38.9
Alto	16	9.5	25	15.0
Total	168	100.0	167	100.0

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja.

En la tabla 14 se puede apreciar los resultados del análisis descriptivo respecto al nivel de calidad de servicio percibido en la dimensión empatía por los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la zona norte y la zona sur del distrito de Santiago de Pupuja. Respecto al nivel muy bajo, se observa una predominancia de este nivel en los usuarios de la zona norte con un 17.9% que corresponde a 30 usuarios a diferencia de un 7.8% que corresponde a 13 usuarios encuestados de la zona sur. Respecto al nivel bajo, encontramos una predominancia de este nivel por parte de los usuarios de la zona norte con un 41.7% que corresponde a 70 usuarios encuestados a diferencia de un 38.3% que corresponde a 64 usuarios encuestados de la zona sur. Respecto al nivel regular, se observa una predominancia de este nivel por parte de los usuarios de la zona sur con un 38.9% que corresponde a 65 usuarios encuestados a diferencia de un 31% que corresponde a 52 usuarios encuestados de la zona norte. Finalmente respecto al nivel alto se observa la predominancia de este nivel por parte de los usuarios de la zona sur con un 15% que corresponde a 25 usuarios encuestados a diferencia de un 9.5% que corresponde a 16 usuarios encuestados de la zona norte.

Los usuarios de la zona norte califican la calidad de servicio brindado por la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la dimensión empatía como nivel bajo en un 41.7%, mientras que el 38.9% de los usuarios de la zona sur lo califican como nivel regular, seguido de un 38.3% quienes lo califican como nivel bajo, esta diferencia de percepciones

se da porque los empleados de la subgerencia de desarrollo agropecuario no se preocupan por mejorar los intereses de sus usuarios equitativamente, tanto que, se tiene mayor prioridad por los usuarios de la zona sur, esta prioridad se da porque la mayoría de los empleados son residentes de la zona sur.

Según el modelo SERVPERF propuesta por Cronin y Taylor la Empatía esta entendida como “la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a sus contribuyentes”.

4.1.5 Dimensión bienes tangibles

Tabla 15

Frecuencias absolutas y relativas sobre el nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la dimensión bienes tangibles

Nivel de la calidad de servicio percibido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy bajo	87	26.0	26
Bajo	158	47.2	73.1
Regular	76	22.7	95.8
Alto	14	4.2	100.0
Total	335	100.0	

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja.

En la tabla 15 se observa que de un total de 335 encuestados; el 47.2% califica la calidad de servicio brindado en la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja como nivel bajo en la dimensión bienes tangibles, seguido de un 26% quienes lo califican como nivel muy bajo, el 22.7% lo califica como nivel regular y solo el 4.2% lo califica como nivel alto.

Respecto a la calidad de servicio brindado por la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja en la dimensión bienes tangibles, la mayoría de los usuarios encuestados califican la calidad de servicio brindado en esta dimensión como nivel bajo, sobre todo porque en la Subgerencia de Desarrollo

Agropecuario las instalaciones físicas no son visiblemente atractivas, asimismo, algunos empleados no tienen una apariencia pulcra y en cuanto a los equipos y maquinarias con las que cuenta la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, la mayoría de ellos no se encuentran operativos y también podemos decir que la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario no cuenta con nuevos equipos tecnológicos agropecuarios, hecho que genera un descontento de los usuarios y en muchas ocasiones se vean obligados a contratar equipos y maquinarias particulares.

Tabla 16

Comparación de frecuencias absolutas y relativas sobre el nivel la calidad de servicio percibido por los usuarios de la zona norte y sur en la dimensión bienes tangibles

Nivel de la calidad de servicio percibido	Zona norte		Zona sur	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	53	31.5	34	20.4
Bajo	80	47.6	78	46.7
Regular	28	16.7	48	28.7
Alto	7	4.2	7	4.2
Total	168	100.0	167	100.0

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja.

En la tabla 16 se puede apreciar los resultados del análisis descriptivo respecto al nivel de calidad de servicio percibido en la dimensión bienes tangibles por los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la zona norte y la zona sur del distrito de Santiago de Pupuja. Respecto al nivel muy bajo, se observa una predominancia de este nivel en los usuarios de la zona norte con un 31.5% que corresponde a 53 usuarios a diferencia de un 20.4% que corresponde a 34 usuarios encuestados de la zona sur. Respecto al nivel bajo, encontramos una predominancia de este nivel por parte de los usuarios de la zona norte con un 47.6% que corresponde a 80 usuarios encuestados a diferencia de un 46.7% que corresponde a 78 usuarios encuestados de la zona sur. Respecto al nivel regular, se observa una predominancia de este nivel por parte de los usuarios de la zona sur con un 28.7% que corresponde a 48 usuarios encuestados a diferencia de un 16.7% que corresponde a 28 usuarios encuestados de la zona norte.

Finalmente respecto al nivel alto se observa un resultado igual en las dos zonas, la zona norte con un 4.2% que corresponde a 7 usuarios encuestados al igual que la zona sur con un 4.2% que corresponde a 7 usuarios encuestados.

Los usuarios de la zona norte y la zona sur califican la calidad de servicio brindado por la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la dimensión bienes tangibles como nivel bajo, sobre todo porque la subgerencia no cuenta con equipos y maquinarias operativos mucho menos con nuevos equipos tecnológicos agropecuarios.

Según el modelo SERVPERF propuesta por Cronin y Taylor Bienes Tangibles está relacionada con la “apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el contribuyente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos”.

4.1.6 Nivel de calidad de servicio percibido a nivel global

Tabla 17

Frecuencias absolutas y relativas sobre el nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario a nivel de todas las dimensiones

Nivel de la calidad de servicio percibido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy bajo	36	10.7	10.7
Bajo	151	45.1	55.8
Regular	112	33.4	89.3
Alto	36	10.7	100
Total	335	100	

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja.

En la tabla 17 se observa que de un total de 335 encuestados, el 45.1% califica la calidad de servicio brindado por la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja a nivel global, es decir, a nivel de todas las dimensiones

que presenta el modelo SERVPERF como nivel bajo, seguido de un 33.4% quienes lo califican como nivel regular, el 10.7% lo califica como nivel muy bajo, asimismo, el 10.7% lo califica como nivel muy alto.

La calidad de servicio brindado por la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja se encuentra en un nivel bajo, porque la mayoría de los usuarios así lo calificaron, misma que conlleva a una imagen negativa de la institución. Asimismo, el factor político y el desempeño de los empleados de la subgerencia se constituyen en un factor negativo, la cual impide que se alcancen niveles óptimos de calidad de servicio a los usuarios.

Tabla 18

Comparación de frecuencias absolutas y relativas sobre el nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios de la zona norte y sur a nivel de todas las dimensiones

Nivel de la calidad de servicio percibido	Zona norte		Zona sur	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	22	13.1	14	8.4
Bajo	89	53.0	62	37.1
Regular	43	25.6	69	41.3
Alto	14	8.3	22	13.2
Total	168	100.0	167	100.0

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja.

En la tabla 18 se puede apreciar los resultados del análisis descriptivo respecto al nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la zona norte y la zona sur del distrito de Santiago de Pupuja a nivel global, es decir, a nivel de todas las dimensiones del modelo SERVPERF. Respecto al nivel muy bajo, se observa una predominancia de este nivel en los usuarios de la zona norte con un 13.1% que corresponde a 22 usuarios a diferencia de un 8.4% que corresponde a 14 usuarios encuestados de la zona sur. Respecto al nivel bajo, encontramos una predominancia de este nivel por parte de los usuarios de la zona norte con un 53% que corresponde a 89 usuarios encuestados a diferencia de un 37.1% que corresponde a 62

usuarios encuestados de la zona sur. Respecto al nivel regular, se observa una predominancia de este nivel por parte de los usuarios de la zona sur con un 41.3% que corresponde a 69 usuarios encuestados a diferencia de un 25.6% que corresponde a 43 usuarios encuestados de la zona norte. Finalmente respecto al nivel alto se observa la predominancia de este nivel por parte de los usuarios de la zona sur con un 13.2% que corresponde a 22 usuarios encuestados a diferencia de un 8.3% que corresponde a 14 usuarios encuestados de la zona norte.

Los usuarios de la zona norte califican la calidad de servicio brindado por la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja como nivel bajo, mientras que los usuarios de la zona sur lo califican como nivel regular, esta diferencia de percepciones se debe a que políticamente algunos de los empleados y autoridades (regidores) al ser residentes de la zona sur, influyen en la distribución equitativa de los equipos y maquinarias agropecuarias, priorizando a los usuarios de la zona sur, generando un malestar en los usuarios de la zona norte quienes se ven obligados a contratar equipos y maquinarias particulares; además, esta diferencia se da porque algunos empleados designados a brindar el servicio a los usuarios de la zona norte no están capacitados ni muestran la actitud necesaria para brindar un buen servicio que transmita confianza y seguridad a dichos usuarios.

4.2 RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN

A continuación se presenta los resultados obtenidos para el segundo objetivo específico, cuyos resultados se obtuvieron de la guía de observación basada en el modelo del Autodiagnóstico de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Bienes y Servicios en el Sector Público de la PCM-2019, guía que se aplicó a los servidores públicos de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja, asimismo, se hizo la verificación respectiva a través de las evidencias observadas.

4.2.1 Componente 1: Necesidades y expectativas de las personas

Tabla 19

Frecuencias absolutas y relativas sobre el nivel de cumplimiento de la calidad de servicio en el componente necesidades y expectativas de las personas

Nivel de cumplimiento de la calidad de servicio brindado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	7	53.8	53.8
Medio	5	38.5	92.3
Alto	1	7.7	100.0
Total	13	100.0	

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos de la guía de observación aplicado a los servidores públicos de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja.

En la tabla 19 se observa que de un total de 13 trabajadores de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja, a quienes se le aplicó el modelo del Autodiagnóstico, donde 07 trabajadores que representan el 53.8% consideran un nivel bajo de cumplimiento de calidad de servicio brindado en cuanto al componente necesidades y expectativas de los usuarios, mientras que 05 trabajadores que representan el 38.5% consideran un nivel medio y solo 01 trabajador que representa el 7.7% considera un nivel alto de cumplimiento de calidad de servicio brindado.

Tabla 20

Verificación del cumplimiento de la calidad de servicio brindado según la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público de la PCM-2019

Componente	Indicadores	Cumplimiento del indicador de calidad de servicio según la Norma Técnica			Evidencias
		Si	No	Solo algunas	
Necesidades y expectativas de las personas	1			X	Datos personales de los usuarios
	2		X		
	3		X		

Nota. Elaborado en base a las evidencias observadas sobre el cumplimiento de los indicadores de calidad que se establecen en el modelo del Autodiagnóstico de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019.

A partir de esta tabla de verificación, se pudo llegar a la conclusión que en la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja solo se han identificado algunas características de los usuarios y respecto al conocimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios, no se cuentan con los medios y métodos que permitan recoger tales necesidades y expectativas.

4.2.2 Componente 2: Valor del servicio

Tabla 21

Frecuencias absolutas y relativas sobre el nivel de cumplimiento de la calidad de servicio en el componente valor del servicio

Nivel de cumplimiento de la calidad de servicio brindado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	9	69.2	69.2
Medio	4	30.8	100.0
Total	13	100,0	

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos de la guía de observación aplicado a los servidores públicos de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja.

En la tabla 21 se observa que de un total de 13 trabajadores de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja, a quienes se le aplico el modelo del Autodiagnóstico, en donde 09 trabajadores que representa el 69.2% considera un nivel bajo de cumplimiento de la calidad de servicio brindado en cuanto al componente valor del servicio, mientras que 04 trabajadores que representa el 30.8% considera un nivel medio.

Tabla 22

Verificación del cumplimiento de la calidad de servicio brindado según la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público de la PCM-2019

Componente	Indicadores	Cumplimiento del indicador de			Evidencias
		calidad de servicio según la Norma			
		Técnica			
		Si	No	Solo algunas	
Valor del servicio	4			X	Maquinarias, equipos y productos agropecuario
	5		X		

Nota. Elaborado en base a las evidencias observadas sobre el cumplimiento de los indicadores de calidad que se establecen en el modelo del Autodiagnóstico de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019.

A partir de esta tabla de verificación, se pudo llegar a la conclusión que en la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja el servicio actual solo cubre algunas necesidades y expectativas de los usuarios, para lo cual se necesitaría mejorar o reestructurar el bien y/o servicio, y respecto a los mecanismos de cómo y cuándo se entrega el bien y/o servicio no se encuentra implementada, asimismo, se observó que en la subgerencia no se están realizando la revisión del valor de los bienes y servicios que ofrecen, acción que podría ayudar a reestructurar o diseñar nuevos bienes y servicios dentro del ámbito de su competencia en base a las necesidades y expectativas de los usuarios.

4.2.3 Componente 3: Fortalecer el servicio

Tabla 23

Frecuencias absolutas y relativas sobre el nivel de cumplimiento de la calidad de servicio en el componente fortalecer el servicio

Nivel de cumplimiento de la calidad de servicio brindado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Medio	12	92,3	92,3
Alto	1	7,7	100,0
Total	13	100,0	

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos de la guía de observación aplicado a los servidores públicos de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja.

En la tabla 23 se observa que de un total de 13 trabajadores de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja, a quienes se le aplicó el modelo del Autodiagnóstico, en donde 12 trabajadores que representa el 92.3% consideran un nivel medio de cumplimiento de calidad de servicio brindado en cuanto al componente fortalecimiento del servicio y solo 01 trabajador que representa el 7.7% considera un nivel alto.

Tabla 24

Verificación del cumplimiento de la calidad de servicio brindado según la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público de la PCM-2019

Componente	Indicadores	Cumplimiento del indicador de calidad de servicio según la Norma Técnica			Evidencias
		SI	NO	A veces	
Fortalecer el servicio	6		X		
	7		X		
	8	X			Dos radios locales

Nota. Elaborado en base a las evidencias observadas sobre el cumplimiento de los indicadores de calidad que se establecen en el modelo del Autodiagnóstico de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019.

A partir de esta tabla de verificación, se pudo llegar a la conclusión que en la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja se realizan programas de capacitación orientados a la necesidad del servicio para el personal de manera esporádica, pero que no cuentan con temas orientados a la necesidad del servicio, respecto a las evaluaciones de desempeño orientados a la necesidad del servicio al personal esta no se realiza, en cuanto a los canales de comunicación se observó la existencia de dos radios locales, en las cuales se difunden los bienes y/o servicios que ofrece la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja.

4.2.4 Componente 4: Medición y análisis de la calidad del servicio

Tabla 25

Frecuencias absolutas y relativas sobre el nivel de cumplimiento de la calidad de servicio en el componente medición y análisis de la calidad de servicio

Nivel de cumplimiento de la calidad de servicio brindado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	11	84.6	84.6
Medio	1	7.7	92.3
Alto	1	7.7	100.0
Total	13	100.0	

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos de la guía de observación aplicado a los servidores públicos de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja.

En la tabla 25 se observa que de un total de 13 trabajadores de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja, a quienes se le aplicó el modelo del Autodiagnóstico, en donde 11 trabajadores que representa el 84.6% consideran un nivel bajo de cumplimiento de calidad de servicio brindado en cuanto al componente medición y análisis de la calidad del servicio, mientras que 01 trabajador que representa el 7.7% considera un nivel medio, asimismo, solo 01 trabajador que representa el 7.7% considera un nivel alto de cumplimiento de calidad de servicio brindado.

Tabla 26

Verificación del cumplimiento de la calidad de servicio brindado según la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público de la PCM-2019

Componente	Indicadores	Cumplimiento del indicador de calidad de servicio según la Norma Técnica			Evidencias
		Si	No	Solo algunas	
Medición y análisis de la calidad del servicio	9		X		
	10		X		
	11		X		

Nota. Elaborado en base a las evidencias observadas sobre el cumplimiento de los indicadores de calidad que se establecen en el modelo del Autodiagnóstico de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019.

A partir de la tabla de verificación, se pudo llegar a la conclusión que en la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja no se cuentan ni aplican herramientas para la medición y evaluación de la satisfacción de los usuarios, asimismo, no se cuenta con el personal capacitado para la medición, análisis e interpretación de la medición y evaluación de la satisfacción de los usuarios, motivo por el cual no se realizan acciones de mejoras en cuanto a la satisfacción de los usuarios.

4.2.5 Componente 5: Liderazgo y compromiso con la alta dirección

Tabla 27

Frecuencias absolutas y relativas sobre el nivel de cumplimiento de la calidad de servicio en el componente liderazgo y compromiso con la alta dirección

Nivel de cumplimiento de la calidad de servicio brindado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	11	84.6	84.6
Medio	1	7.7	92.3
Alto	1	7.7	100.0
Total	13	100.0	

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos de la guía de observación aplicado a los servidores públicos de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja.

En la tabla 27 se observa que de un total de 13 trabajadores de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja, a quienes se le aplicó el modelo del Autodiagnóstico, en donde 11 trabajadores que representa el 84.6% consideran un nivel bajo de cumplimiento de calidad de servicio brindado en cuanto al componente liderazgo y compromiso con la alta dirección, mientras que 01 trabajador que representa el 7.7% considera un nivel medio, asimismo, 01 trabajador que representa el 7.7% considera un nivel alto de cumplimiento de calidad de servicio brindado.

Tabla 28

Verificación del cumplimiento de la calidad de servicio brindado según la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público de la PCM-2019

Componente	Indicadores	Cumplimiento del indicador de			Evidencias
		calidad de servicio según la			
		Norma Técnica			
		SI	NO	A veces	
Liderazgo y compromiso	12		X		
con la alta dirección	13		X		

Nota. Elaborado en base a las evidencias observadas sobre el cumplimiento de los indicadores de calidad que se establecen en el modelo del Autodiagnóstico de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019.

A partir de la tabla de verificación, se pudo llegar a la conclusión que la alta dirección no promueve los espacios de articulación para el fortalecimiento del bien y/o servicio, asimismo, la alta dirección solo menciona el tema de la cultura de la calidad en alguna reunión.

4.2.6 Componente 6: Cultura de calidad de servicio en las personas

Tabla 29

Frecuencias absolutas y relativas sobre el nivel de cumplimiento de la calidad de servicio en el componente cultura de calidad de servicio en las personas

Nivel de cumplimiento de la calidad de servicio brindado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	11	84.6	84.6
Alto	2	15.4	100.0
Total	13	100.0	

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos de la guía de observación aplicado a los servidores públicos de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja.

En la tabla 29 se observa que de un total de 13 trabajadores de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja, a quienes se le aplicó el modelo del Autodiagnóstico, en donde 11 trabajadores que representa el 84.6% consideran un nivel bajo de cumplimiento de calidad de servicio brindado en cuanto al componente cultura de calidad de servicio en las personas y solo 02 trabajadores que representa el 15.4% consideran un nivel alto.

Tabla 30

Verificación del cumplimiento de la calidad de servicio brindado según la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público de la PCM-2019

Componente	Indicadores	Cumplimiento del indicador de			Evidencias
		calidad de servicio según la			
		Norma Técnica			
		Si	No	A veces	
Cultura de calidad de servicio en las personas	14		X		
	15			X	Plan de actividades propias de la Subgerencia
	16		X		

Nota. Elaborado en base a las evidencias observadas sobre el cumplimiento de los indicadores de calidad que se establecen en el modelo del Autodiagnóstico de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019.

A partir de la tabla de verificación, se pudo llegar a la conclusión que la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja no realiza un programa de inducción a los trabajadores de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en temas de calidad de servicio, en cuanto a las participaciones del personal en iniciativas y/o círculos de mejora, existen reuniones esporádicas que integran al personal para la mejora del servicio y respecto a la cultura de la calidad de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario no se realizan mediciones sobre el desarrollo de la cultura de la calidad en la entidad ni en la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario.

4.2.7 Nivel de cumplimiento de la calidad de servicio a nivel de todos los componentes

Tabla 31

Frecuencias absolutas y relativas sobre el nivel de cumplimiento de la calidad de servicio a nivel de todos los componentes

Nivel de cumplimiento de la calidad de servicio brindado	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	11	84.6	84.6
Medio	1	7.7	92.3
Alto	1	7.7	100.0
Total	13	100.0	

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos en la guía de observación aplicado a los servidores públicos de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja.

En la tabla 31 se observa que de un total de 13 trabajadores de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja, a quienes se le aplico el modelo del Autodiagnóstico, en donde 11 trabajadores que representa el 84.6% consideran un nivel bajo de cumplimiento de calidad de servicio brindado a nivel de todos los componentes e indicadores de calidad que señala el modelo del Autodiagnóstico de la Norma Técnica para la Gestión de Calidad de Servicios en el Sector Público emitida por la PCM-2019, mientras que solo 01 trabajador que representa el 15.4% considera un nivel medio, asimismo, solo 01 trabajador que representa el 7.7% presenta un nivel alto de cumplimiento de calidad de servicio.

Tabla 32

Verificación del cumplimiento de la calidad de servicio brindado según la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público de la PCM-2019

Componentes	Indicadores	Evidencias del cumplimiento de los indicadores de calidad según el modelo del Autodiagnóstico de la Norma Técnica
Necesidades y expectativas de las personas	1	Registro de datos personales de los usuarios
	2	No se observó evidencias
	3	No se observó evidencias
Valor del servicio	4	La presencia de equipos, maquinarias y productos agropecuarios que están disponibles para los usuarios
	5	No se observó evidencias
Fortalecer el servicio	6	No se observó evidencias
	7	No se observó evidencias
	8	Dos radios locales que permiten difundir los servicios que se brinda en la subgerencia
Medición y análisis de la calidad de servicio	9	No se observó evidencias
	10	No se observó evidencias
	11	No se observó evidencias
Liderazgo y compromiso con la alta dirección	12	No se observó evidencias
	13	No se observó evidencias
Cultura de calidad de servicio en las personas	14	No se observó evidencias
	15	Plan de actividades propias de la subgerencia
	16	No se observó evidencias

Nota. Elaborado en base a las evidencias observadas sobre el cumplimiento de los indicadores de calidad que se establecen en el modelo del Autodiagnóstico de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público de la Presidencia del Consejo de Ministros 2019.

A partir de la tabla de verificación de las evidencias sobre el cumplimiento de los componentes e indicadores de calidad que se establece en la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público se puede afirmar que tanto en la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario y en la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja no se están implementando la mayoría de los componentes e indicadores de calidad que se establece en el modelo del Autodiagnóstico de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público de la PCM-2019. Por lo tanto, esto conlleva a una insatisfacción de los usuarios y una mala entrega de los bienes y servicios.

4.3 PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.3.1 Prueba de hipótesis del objetivo específico 1

Considerando la hipótesis específica 1 de la investigación:

Hi: El nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios respecto a los servicios brindados por la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja es bajo, según el modelo SERVPERF, desarrollado por Cronin y Taylor.

Entonces:

Ho: el nivel de calidad de servicio percibido es \leq a la escala 2.9, lo que significa que el nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios respecto a los servicios brindados por la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja es bajo según el modelo SERVPERF, desarrollado por Cronin y Taylor.

Ha: el nivel de la calidad de servicio percibido es $>$ a la escala 2.9, lo que significa que el nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios respecto a los servicios brindados por la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja tiende a ser regular según el modelo SERVPERF, desarrollado por Cronin y Taylor.

Tabla 33*Estadísticas de muestra única del objetivo específico 1*

	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Nivel de calidad de servicio percibido	335	2.44	0.824	0.045

Nota. Elaborado en base a los datos procesados en el programa SPSS 23.

En la tabla 33 se observa que la muestra en relación al nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja es de 335 y el nivel de calidad de servicio percibido es de 2.44 de una escala de 5.

Tabla 34*Prueba T para una sola muestra del objetivo específico 1*

Valor de prueba = 2.9						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Nivel de calidad de servicio percibido	-10.182	334	0.000	-0.458	-0.55	-0.37

Nota. Elaborado en base a los datos procesados en el programa SPSS 23.

Considerando que la sig (bilateral) es $0.000 < 0.05$, lo cual quiere decir que existe diferencias estadísticas entre los resultados obtenidos con la muestra de la investigación ($M \leq 2.9$) con los resultados esperados en la hipótesis específica 1 de la investigación ($M \leq 2.9$).

4.3.2 Prueba de hipótesis del objetivo específico 2

Considerando la hipótesis específica 2 de la investigación:

Hi: El nivel de cumplimiento de la calidad de servicio brindado por la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja es bajo, según la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público de la PCM.

Entonces:

Ho: el nivel de cumplimiento de la calidad de servicio brindado es \leq a la escala 1, lo que significa que el nivel de cumplimiento de la calidad de servicio brindado por la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja es bajo, según la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público de la PCM.

Ha: el nivel de cumplimiento de la calidad de servicio brindado es $>$ a la escala 1, lo que significa que el nivel de cumplimiento de la calidad de servicio brindado por la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja es regular, según la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público de la PCM.

Tabla 35

Estadísticas de muestra única del objetivo específico 2

	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
Nivel de cumplimiento de la calidad de servicio brindado	13	1.23	0.599	0.166

Nota. Elaborado en base a los datos procesados en el programa SPSS 23.

En la tabla 35 se observa que la muestra en relación al nivel de cumplimiento de la calidad de servicio brindado por la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja es de 13 y el nivel de calidad de servicio brindado es de 1.23 de una escala de 3.

Tabla 36*Prueba T para una sola muestra del objetivo específico 2*

		Valor de prueba = 1				
		Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia		
t	gl			Inferior	Superior	
Nivel de cumplimiento de						
la calidad de servicio	1.389 12	0.190	0.231	-0.13	0.59	
brindado						

Nota. Elaborado en base a los datos procesados en el programa SPSS 23.

Considerando que la sig (bilateral) es $0.190 > 0.05$, lo cual quiere decir que no existe diferencias estadísticas significativas entre los resultados obtenidos con la muestra de la investigación ($M \leq 1$) con los resultados esperados en la hipótesis específica 2 de la investigación ($M \leq 1$).

4.4 DISCUSIÓN

A partir de los resultados obtenidos, se acepta la hipótesis alternativa 1 que establece que la calidad de servicio percibido por los usuarios tiende a ser regular, mientras que en cuanto al objetivo específico 2 se acepta la hipótesis nula que establece que el nivel de cumplimiento de la calidad de servicio brindado es bajo, a partir de ello se establece que la situación de la calidad de servicio que brinda la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja se caracteriza por una satisfacción regular de los usuarios y un bajo cumplimiento con los componentes e indicadores de calidad establecidos en la Norma Técnica de la PCM. Para lo cual, Arancibia et al., (2013) considera que las percepciones de los usuarios son fundamentales para evaluar la calidad de servicio, asimismo, señala que el factor de mayor influencia en la calidad percibida es la atención del personal y en cuanto a la satisfacción el factor de mayor influencia es la calidad percibida. Por su parte la Norma Técnica de la PCM (2019) también considera que la valoración que hacen los usuarios sobre la calidad percibida es un factor que influye en

la satisfacción, asimismo, señala que un servicio de calidad dependerá del uso eficiente de los recursos.

Estos resultados guardan relación con Vargas (2018) quien en su estudio identificó que el 36% de los usuarios encuestados están medianamente satisfecho con la calidad de servicio brindado por la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Provincial de Lauricocha, Huánuco, 2018, mientras que el 48% de los usuarios encuestados expresaron que la satisfacción del usuario es medianamente satisfecho, llegando a concluir que existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Provincial de Lauricocha, Huánuco – 2018; asimismo, Chambilla (2017) en su estudio identificó que el 51.9% de los administrados manifiestan que la calidad de servicio en la municipalidad de Lurín es moderada, mientras que el 60.5% de los administrados manifiestan que la satisfacción es aceptable o regular en dicha municipalidad, concluyendo que se establece el coeficiente de correlación estadísticamente significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín – 2017; y Ortiz (2019) quien en su estudio encontró que el 47%, del total de usuarios encuestados considera que la calidad del servicio en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas en la Municipalidad Distrital de Santa María es regular, asimismo, el 42%, del total de usuarios encuestados considera que la satisfacción del usuario es regular, concluyendo que existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017.

Pero con los que no concuerda son con los estudios de Guillermo (2018) quien en su estudio Calidad de servicio percibido y satisfacción del usuario en la subgerencia de Bienestar social y participación vecinal de la Municipalidad Distrital de Supe, 2018, concluye que el servicio entregado en dichas oficinas resultan en altos niveles de satisfacción del usuario, asimismo, Lalupú (2017) en su trabajo concluyó que existe un nivel alto de percepción sobre la calidad de servicio brindado en la Municipalidad Distrital de Catacaos, lo que indica que los usuarios presentan una alta satisfacción, algo que no se encontró en este estudio.

Respecto a los hallazgos encontrados en el objetivo específico 1, se pudo identificar una baja percepción de los usuarios sobre la calidad de servicio brindado por la Subgerencia de

Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja en las dimensiones de fiabilidad, empatía y bienes tangibles, tal como se pueden evidenciar en las tablas N° 07, 13 y 15, que coinciden con Coila (2018) quien concluye que la calidad de servicio que se brinda en la Unidad de Comunicación e Información al Vecino de la Municipalidad Provincial de San Román es deficiente porque de acuerdo a los enunciados de las dimensiones consideradas para su investigación el servicio prestado no satisface las expectativas del usuario; en ese contexto Lescano (2018) considera respecto a la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Huaura – Huacho, en la dimensión confiabilidad, el 53.7% de los usuarios no está conforme con las tarifas de trámite que se impone, mientras que en la dimensión empatía el 79.5% manifestaron que los trabajadores de la municipalidad no tienen la capacidad de entender las peticiones y necesidades de los usuarios o mucho menos que la municipalidad le haga sentir único y especial y en cuanto a la dimensión bienes tangibles el 79.5% de los encuestados manifestaron que la municipalidad no cuenta con el personal adecuado para brindar el servicio a los usuarios, el 71.3% determino que la municipalidad no cuenta con una adecuada instalación para brindar el servicio a los usuarios y finalmente, un 54.3% determino que la municipalidad no cuenta con el equipo necesario para brindar el servicio a los usuarios; asimismo, agrega Atao (2016) que la calidad de servicio percibido por los usuarios de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social, de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, en la dimensión comunicación el 44.9% de los usuarios encuestados afirman estar en desacuerdo, en la dimensión elementos intangibles el 42.9% de los usuarios encuestados afirman estar en desacuerdo y en la dimensión empatía que muestra el personal el 59.6% de los usuarios encuestados afirman estar en desacuerdo, por lo que la calidad de servicio en esta subgerencia es de nivel bajo.

Por su parte en las dimensiones de responsabilidad y seguridad de la presente investigación se identificó una percepción regular de calidad de servicio brindado por la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja, que concuerda con los trabajos de Huancollo (2018) en donde en la dimensión capacidad de respuesta el 76.74% de los encuestados alcanzaron un nivel medio de la calidad de servicio brindado por la Municipalidad Distrital de Taraco – Huancané – Puno, respecto a la dimensión seguridad el 91.18% de los encuestados alcanzaron un nivel medio de calidad de servicio brindado, respondiendo que los trabajadores son empáticos, son oportunos en la atención, dan confianza a los usuarios, son fiables y su infraestructura es la adecuada y los trabajadores están bien uniformados; mientras que Chambilla (2017) señala que el 38% de

los administrados de la Municipalidad de Lurín manifiestan que la capacidad de respuesta del personal es moderado, asimismo, el 38% de los administrados manifiestan que la seguridad es moderada debido a la demora en los procedimientos y atención del servicio; en ese contexto Vargas (2018) señala que el 36% de los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Provincial de Lauricocha, Huanuco manifestaron sentirse medianamente satisfecho con la capacidad de respuesta del servicio, mientras que el 46% dijeron sentirse medianamente satisfecho con la seguridad del servicio; asimismo, agrega Herrera (2020) que en la Municipalidad Provincial de Cañete, 2020 la calidad de servicio es regular en la dimensión capacidad de respuesta en un 65.7%.

Asimismo, en la tabla N° 17 se evidencia que la calidad de servicio percibido por los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja a nivel de todas las dimensiones se encuentra entre un nivel bajo y un nivel regular, que concuerda con los trabajos de Huancollo (2018) y Ortiz (2019) , quienes señalan que la calidad de servicio mantiene un nivel bajo o regular debido a que todavía no se logra cuidar el servicio prometido, para que esta se convierta en fiable y cuidadoso; asimismo, respecto a la capacidad de respuesta la información aun no es muy oportuna y el servicio aun no es el adecuado, además no se brindan una adecuada prontitud en la atención; respecto a la seguridad del servicio se ve que no hay mucha confianza de parte de los colaboradores, asimismo, no son muy corteses y presentan poco conocimiento de los procesos; respecto a la empatía se puede afirmar que la atención personalizada, los horarios de atención y la preocupación por los usuarios aun no tienen muy satisfechos a los usuarios, y por ultimo respecto a los elementos tangibles los equipos aun no son modernos como se requiere, las instalaciones no son tan adecuadas, los folletos y trípticos son muy escasos, a esto agrega Lescano (2018) que el compromiso laboral influye significativamente en la calidad de servicio al usuario.

Por otro lado, estos resultados no coinciden con los encontrados por Guillermo (2018), quien en su trabajo encontró un nivel alto de calidad de servicio percibido por los usuarios de la Subgerencia de Bienestar Social y Participación Vecinal de la Municipalidad Distrital de Supe, lo que indica que el servicio entregado o brindado a los usuarios resultan en altos niveles de satisfacción, asimismo, asimismo, Lalupú (2017) en su trabajo concluye que existe un nivel alto de percepción sobre la calidad de servicio brindado en la Municipalidad Distrital de Catacaos, lo que indica que los usuarios presentan una alta satisfacción, algo

que no se encontró en este estudio debido a que los ámbitos de estudio tomados por Guillermo (2018) y Lalupú (2017) no están relacionados directamente con el ámbito de estudio de la presente investigación que es la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja. Asimismo, el motivo por el que se optó como referencia de discusión a estos estudios es porque no hay muchos estudios relacionados directamente con la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario.

En la investigación también se encontró que el factor político y el compromiso laboral de los empleados juegan un papel importante e influyen en la calidad de servicio brindado por la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja, lo cual guarda relación con los trabajos de Quispe (2014) y López (2019), quienes por su parte señalan que los servidores públicos o trabajadores de las instituciones públicas como municipalidades y otras son contratadas por favores políticos, es decir, existe un favoritismo en los procesos de selección de personal, teniendo como consecuencia que muchos de ellos tienen cierto desconocimiento de sus funciones y que no están debidamente capacitados en el área que desempeñan, esto conlleva a que los usuarios no estén satisfechos debido a que no se brinda un servicio de calidad. Por otro lado, Garulo et al., (2021), señala que el factor político si influye en la prestación de servicios, más aun cuando los gobiernos municipales disponen de mayoría absoluta (independientemente de color político).

Por último, respecto a los hallazgos encontrados en el objetivo específico 2, se pudo identificar un nivel bajo de cumplimiento de calidad de servicio brindado a los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja, según el modelo del Autodiagnóstico de la Norma Técnica para la Gestión de la calidad de Servicios en el Sector Público de la PCM-2019, asimismo, el bajo cumplimiento de calidad se da por la poca capacidad que tiene la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja en la asignación de recursos para la implementación de ciertas herramientas como la Norma Técnica, herramienta de gestión que permitiría mejorar los bienes y servicios brindados, asimismo, contribuir con la mejora de la calidad de vida de los usuarios. Estos resultados guarda relación con lo que sostiene Ahmad et al., (2015) quienes en su trabajo “Calidad en las Municipalidades del Perú”, señalan que el cumplimiento de los factores de calidad es bajo en las municipalidades del Perú, en vista de que se presenta deficiencias en cuanto a la asignación de recursos, asimismo, en las reuniones que se promueve para tratar

temas relacionados con la calidad no se dan periódicamente. También señala que no se hace una planificación para el diseño de los productos o servicios y tampoco se utiliza la herramienta como el benchmarking para la autoría y evaluación de la calidad, entre otros aspectos.

Asimismo, Huanca et al., (2021) quienes en su trabajo “Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno”, señalan que la modernización de la gestión pública en las municipalidades provinciales de la región Puno, 3 de 13 municipalidades provinciales alcanzaron el nivel básico del proceso de modernización (Puno, San Román y San Antonio de Putina). Con un puntaje entre 85 y 169 puntos. Lo que significa que las acciones de implementación de la modernización de la gestión pública en la mayoría de las municipalidades fueron esporádicas, por lo que la calidad de atención a la ciudadanía no presenta una mejoría debido a que se ve afectado por el incumplimiento de las dimensiones, en conclusión respecto al proceso de modernización de la gestión pública, la mayoría de las municipalidades provinciales de la región de Puno se encuentran ubicadas en un nivel incipiente, lo que significa que los resultados de la transformación de los insumos en productos, en la cadena de valor, generen una satisfacción menor en los usuarios, en vista de que las acciones relacionadas a mejorar la atención a la ciudadanía no responden a un enfoque sistémico, sino a intentos aislados del proceso de reforma.

Por su parte, Hernández et al., (2018) consideran que un Sistema de Gestión de la Calidad puede ayudar a mejorar el control de cada uno de los procesos internos de una organización, generando una cultura de calidad basada en requisitos específicos como la satisfacción del usuario en toda su extensión y sobre la base del principio de mejora continua. También sostienen que la calidad en los servicios hace referencia al acceso, interacción, buen trato del personal y su preparación para servir, recibir respuestas satisfactorias, ser escuchado para opinar sobre la calidad de servicio y apreciar mejoras en el mismo, favoreciendo a una cultura de calidad enfocada en las metas de la organización y apropiada a su entorno saludable. Promover la calidad representa la oportunidad para impulsar la competitividad empresarial a través de la conexión entre producto o servicio y cliente.

CONCLUSIONES

En esta tesis se encontró que la calidad del servicio brindado por la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja se caracteriza por una satisfacción regular de los usuarios pese a que se verificó un bajo cumplimiento de los componentes e indicadores de calidad que establece la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, puesto que las evidencias encontradas y las percepciones de los usuarios así lo califican, considerando que el 45.1% de los usuarios presenta un nivel bajo y el 33.4% presenta un nivel regular, por lo tanto para mejorar esta situación es necesario que la entidad prestadora del servicio realice la implementación de herramientas de gestión que estén orientados a la mejora de la calidad de servicio brindado.

En esta tesis se identificó un nivel bajo próximo a un nivel regular de calidad de servicio percibido por los usuarios respecto a los servicios públicos brindados por la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja, esto debido a que el servicio brindado por la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja es calificado como regular en las dimensiones de responsabilidad y seguridad en un 37% de los usuarios encuestados, mientras que las dimensiones de fiabilidad, empatía y bienes tangibles es calificado como bajo en un 41.3% según el modelo SERVPERF, por lo tanto, en lo que respecta a la dimensión fiabilidad el 36.7% de los encuestados consideran que los empleados de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario no cumplen con el servicio que les prometen, asimismo, no hay una administración eficiente y equitativa de la prestación de servicios debido a un factor político y una falta de compromiso laboral, generando que el servicio no sea confiable; en cuanto a la empatía, el 40% de los encuestados consideran que los empleados de la subgerencia no brindan una atención personalizada al usuario y la mayoría de ellos no comprenden las necesidades específicas, además no se preocupan por mejorar los intereses de los usuarios; y en cuanto a los bienes tangibles, el 47.2% de los encuestados consideran que las instalaciones físicas no se encuentran visiblemente atractivas y algunos trabajadores no muestran una apariencia pulcra, en cuanto a los equipos y maquinarias, estos no se encuentran operativos en su mayoría, asimismo, la subgerencia no cuenta con nuevos equipos tecnológicos agropecuarios.

Finalmente en esta tesis se identificó un nivel bajo de cumplimiento de la calidad de servicio brindado a los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja, porque se pudo evidenciar que respecto a los componentes e indicadores de calidad establecidas en la herramienta de gestión denominada Norma Técnica para la Gestión de la calidad de Servicios en el Sector Público de la PCM-2019, la cual está orientada en mejorar la entrega de los bienes y servicios a los usuarios, en el componente necesidades y expectativas de las personas, solo se evidencio un registro de datos personales de los usuarios, el cual hace referencia al cumplimiento de un solo indicador de calidad de este componente el cual es identificar las características de las personas que acceden al bien y/o servicio que brinda la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario; mientras que en el componente valor del servicio solo se evidencio la presencia de equipos, maquinarias y productos agropecuarios que están disponibles para los usuarios, el cual hace referencia solo al cumplimiento del indicador de calidad cubrimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario; en cuanto al componente fortalecimiento del servicio solo se evidencio la presencia de dos radios locales, las cuales permiten la difusión de los servicios que se brinda en la subgerencia, el cual hace referencia al cumplimiento del indicador de calidad canales de comunicación para difundir los bienes y/o servicios que ofrece la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario; en cuanto a los componentes: medición y análisis de la calidad de servicio, y liderazgo y compromiso con la alta dirección no se evidenciaron ninguno de los indicadores establecidos en la Norma Técnica de la PCM y respecto al componente cultura de calidad de servicio en las personas se logró evidenciar algunos planes de actividades propias de la subgerencia, pero ninguno está relacionado con la cultura de calidad. Por lo que se concluye que en la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario no se tiene implementado los componentes e indicadores de calidad establecidas en la herramienta de gestión denominada Norma Técnica para la Gestión de la calidad de Servicios en el Sector Público de la PCM-2019.

RECOMENDACIONES

Para mejorar la calidad de servicio que brinda la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja, se recomienda mejorar los procesos de selección de personal, reducir los procesos burocráticos y sobre todo mejorar la gestión de la calidad a través de la implementación de herramientas de gestión que permitan mejorar la entrega de los bienes y servicios que se ofrecen en la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja, lo cual permitiría poder obtener resultados positivos como un nivel alto de percepción y cumplimiento respecto a la calidad de servicio brindado, asimismo, una alta satisfacción de los usuarios.

Respecto al nivel de calidad de servicio percibido por los usuarios a través del modelo SERVPERF, se recomienda contratar personal calificado que muestre un alto compromiso laboral y ético, asimismo, que realmente conozca las necesidades específicas de los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja, de tal manera que el servicio brindado sea confiable y seguro; respecto a los bienes tangibles se recomienda que la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja ponga en operativo todos los equipos y maquinarias con las que se cuenta, asimismo, se recomienda que se implemente nuevos productos y equipos tecnológicos agropecuarios, que permitan poder cubrir todas las necesidades y expectativas de los usuarios y así estos puedan tener una mejor percepción respecto a la calidad de servicio brindado. Asimismo, se sugiere a la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja la implementación de un modelo de la calidad de servicio que permita medir la satisfacción de los usuarios por lo menos periódicamente.

Finalmente respecto al cumplimiento de la calidad de servicio brindado a los usuarios se recomienda que en la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja se implemente y cumpla con los componentes e indicadores establecidos en la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Bienes y Servicios en el Sector Público emitida por la Presidencia del Consejo de Ministros en el año 2019, en el cual se menciona que para brindar una buena calidad de servicio es necesario implementar los medios y métodos que permitan conocer las necesidades y expectativas de los usuarios; realizar programas de capacitación orientados a la necesidad

del servicio para el personal, realizar evaluaciones de desempeño orientadas a la necesidad del servicio para el personal, contar con canales de comunicación para difundir los bienes y servicios que se ofrecen; implementar las herramientas de medición y evaluación de la satisfacción de los usuarios, asimismo, contar con el personal capacitado para la medición, análisis e interpretación de la medición y evaluación de la satisfacción de los usuarios; la alta dirección debe promover una cultura de calidad de servicio, además debe promover espacios de articulación donde el personal pueda participar y presentar iniciativas en cuanto a la mejora del servicio, y por último se debe realizar encuestas que permitan conocer el nivel de desarrollo de la cultura de la calidad de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja. Por lo que todo ello, debe ser implementado en la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja, para así mejorar la calidad de servicio brindado a sus usuarios, considerando que esta herramienta de Gestión que ofrece la Norma Técnica de la PCM, está orientada a la mejora de los bienes y servicios entregados a los usuarios.

REFERENCIAS

- Ahmad, M., Arias, J., Seclén, E., & Soto, N. (2015). *Calidad en las Municipalidades del Perú* [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14786/AHMAD_ARIAS_CALIDAD_MUNICIPALIDADES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alvarado, F. (2015). *Percepción de la calidad de servicio en la Municipalidad La Perla, Callao 2015* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4624/Alvarado_SFO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Antúnez, I., & Galilea, S. (2003). *Servicios públicos urbanos y gestión local en América Latina y el Caribe: problemas, metodologías y políticas* (Vol. 69). Naciones Unidas CEPAL. http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5770/1/S039607_es.pdf
- Arancibia, S., Leguina, A., & Espinosa, P. (2013). Factores determinantes en la percepción de la imagen y calidad de servicio y sus efectos en la satisfacción del cliente. Un caso aplicado a la banca chilena. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 19(2), 255–267. <https://doi.org/10.31876/rcs.v19i2.25621>
- Atao, M. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la sub Gerencia de Desarrollo económico y Social, de la Municipiaptitud distrital de San Jeronimo – 2015* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas]. http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/255/Michael_Atao_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Prentice Hall. <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Casermeyro, M., Scheuber, Y., Gabriel, D., & Contrearas, A. (2011). *La Calidad en los Servicios Públicos*. Gobierno de la Provincia de Salta. <https://es.scribd.com/document/145857516/Ocs-La-Calidad-en-Los-Servicios-Publicos>
- Chambilla, S. E. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín - 2017* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12704/Chambilla_QSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chung, E., García, F., Violeta, L., Rupaila, A., Carmen, I., & Seminario, E. (2017).

- Factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/handle/10757/621965>
- Coila, E. (2018). *Calidad de servicio en la unidad de comunicación e información al vecino de la Municipalidad Provincial de San Román – 2017* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano]. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8720/Coila_Limahuaya_Elías_Irineo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Congreso de la Republica del Perú. (2005). Ley Marco Del Empleo Público - Ley N° 28175. 19 de Febrero de 2004. *Diario Oficial El Peruano*, 4–5. <http://files.servir.gob.pe/WWW/files/Notas de Prensa/Ley 28175 - Ley Marco Empleo Publico.pdf>
- Congreso de la República del Perú. (2003). Ley Orgánica de Municipalidades - Ley N° 27972. 27 de Mayo de 2003. *Diario Oficial El Peruano*, 1–120. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/\\$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf)
- Cruz, J. (2006). *Capítulo II. Movimiento histórico* (pp. 1–7). http://docencia.fca.unam.mx/~lvaldes/cal_pdf/cal5.pdf
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Díaz de Santos. [https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover&dq=Deming,+W.E.+\(1989\).+Calidad,+productividad++y+competitividad.+La+salida+de+la+crisis.++Madrid:+Díaz+de+Santos.&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover&dq=Deming,+W.E.+(1989).+Calidad,+productividad++y+competitividad.+La+salida+de+la+crisis.++Madrid:+Díaz+de+Santos.&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Diario el Comercio. (21 de mayo de 2014). *Mejor calidad de los servicios publicos*. <https://lampadia.com/archivos/mejor-calidad-de-los-servicios-publicos.pdf>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15, 64–80. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 27(4), 668–681. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000400668

- Garulo, C., Díez, J. J., & Sellers, R. (2021). La influencia de los factores políticos en la externalización de servicios de información turística. *Revista Investigaciones Turísticas*, 22, 254. <https://doi.org/10.14198/inturi2021.22.11>
- Grönroos, C. (1988). Calidad del servicio: los seis criterios de una buena calidad de servicio. *Revisión de Negocios*.
- Guillermo, F. F. (2018). *Calidad de servicio percibido y satisfacción del usuario en la subgerencia de Bienestar social y participación vecinal de la Municipalidad Distrital de Supe, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].
[http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2496/GUILLERMO AGAMA FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2496/GUILLERMO%20AGAMA%20FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Revista Criterio Libre*, 16(28), 169–185. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del pilar. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta Edic, Vol. 66). McGraw Hill/Interamericana Editores.
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Herrera, E. (2020). *Calidad de servicio en la satisfacción del usuario que tributa en la Municipalidad Provincial de Cañete, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48537/Herrera_OEV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huanca, J., Zela, C., Morales, C., & Talavera, I. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. *Revista Científico-Académica Multidisciplinaria*, 6(1), 479–498. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i1.2159>
- Huancollo, J. L. (2018). *Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Taraco - Huancane - Puno, 2017* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1864/TFCE-03-02.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Instituto de ciencias HEGEL. (19 de enero de 2021). *La gestión por resultados en el Perú: ¿qué es y que dice la ley?* <https://hegel.edu.pe/blog/la-gestion-por-resultados-en-el->

- peru-que-es-y-que-dice-la-ley/
- Instituto de Estadística e Informática. (2017). *Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas*.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1541/index.htm
- Instituto Paccelly. (10 de mayo de 2016). *Municipalidades en el Perú*.
<https://www.institutopaccelly.edu.pe/municipalidades/>
- Ipsos Public Affairs. (2017). *Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana 2017 de la PCM*.
http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2018/03/Encuesta_Nacional_Satisfacción_Web_20180308.pdf
- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es control total de la calidad?* Editorial Norma.
[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=MWGOXKteTQwC&oi=fnd&pg=PR9&dq=Ishikawa,+K.+\(1986\).+¿Qué+es+control+total+de+la+++calidad%3F+Bogotá:+Editorial+Norma.&ots=MLxKSxO7Kv&sig=MYzSCF9AatQqUndpdKe7mdC0mR8&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=MWGOXKteTQwC&oi=fnd&pg=PR9&dq=Ishikawa,+K.+(1986).+¿Qué+es+control+total+de+la+++calidad%3F+Bogotá:+Editorial+Norma.&ots=MLxKSxO7Kv&sig=MYzSCF9AatQqUndpdKe7mdC0mR8&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Juran, J. (1990). *Juran y el liderazgo para la calidad: manual para ejecutivos*. Ediciones Díaz de Santos.
https://www.academia.edu/36995832/Juran_y_el_Liderazgo_para_la_Calidad
- Juran, J. (1990). *Juran y la planificación de la calidad*. Ediciones Díaz de Santos.
https://books.google.com.pe/books?id=4JAd6PBWfG0C&printsec=frontcover&dq=Juran+y+la+planificación+de+la+++calidad.&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Juran+y+la+planificación+de+la+calidad.&f=false
- Kotler, P. (1997). *Fundamentos de Marketing*. Prentice Hall.
[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=sLJXV_z8XC4C&oi=fnd&pg=PA3&dq=Kotler,+P.+\(1997\).+Mercadotecnia.+México:++Prentice-Hall+pdf&ots=IfIh7hK5St&sig=U08A2DIggKCaab4KvW4l-9CeJd4&redir_esc=y#v=onepage&q=servicio&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=sLJXV_z8XC4C&oi=fnd&pg=PA3&dq=Kotler,+P.+(1997).+Mercadotecnia.+México:++Prentice-Hall+pdf&ots=IfIh7hK5St&sig=U08A2DIggKCaab4KvW4l-9CeJd4&redir_esc=y#v=onepage&q=servicio&f=false)
- Lalupú, L. (2017). *Percepción sobre calidad del servicio y satisfacción del contribuyente en Municipalidad distrital de Catacaos, Piura, Año 2016* [Tesis de Licenciatura, Universidad nacional de Piura].
<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1205/ADM-LAL-VIL-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lescano, W. (2018). *Compromiso laboral del personal administrativo y calidad de servicio al usuario municipalidad provincial de Huaura - Huacho, 2018* [Tesis de

- Licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2194/LESCANO RODRIGUEZ WENDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, J. C. (2019). *Desempeño del Personal y Satisfacción del Usuario: Registro Civil Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2017* [Tesis de Maestría, Universidad San Pedro]. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/10891>
- Márquez, O., & Ortega, M. (2017). Percepción social del servicio de agua potable en el municipio de Xalapa, Veracruz. *Revista Mexicana de Opinión Pública*, 23(23), 41–59. <https://doi.org/10.22201/fcpys.24484911e.2017.23.58515>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, 34, 181–209. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Maxi, M. (2020). *Control Interno y Calidad del Servicio en la Subgerencia de Abastecimiento de la Municipalidad Distrital de San Sebastián - Cusco, año 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. [https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/4767/Milagros MAXI LOPEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/4767/Milagros_MAXI_LOPEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mena, A., & Perez, E. (2018). Análisis del impacto del proceso de tercerización en la percepción de calidad del servicio público domiciliario de energía eléctrica en el municipio de Quibdó. *CES Derecho*, 9(1), 34–58. <https://doi.org/10.21615/cesder.9.1.3>
- Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja. (2011). *Manual de Organización y Funciones MOF*. <https://es.scribd.com/document/278098304/Rof>
- Norma Internacional. (2015). *Sistemas de gestión de calidad - Requisitos (Norma ISO 9001: 2015)*. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Norma Internacional. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario (ISO 9000: 2015)*. 1–54. <https://www.studocu.com/es-mx/document/escuela-normal-camilo-arriaga/educacion-socioemocional/norma-iso-9001-2015/23226829>
- Ortiz, J. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. [http://200.48.129.167/bitstream/handle/UNJFSC/2845/Jaime Ulises Ortiz Borchani.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://200.48.129.167/bitstream/handle/UNJFSC/2845/Jaime_Ulises_Ortiz_Borchani.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). *Un modelo conceptual de servicio Calidad y sus implicaciones para el futuro investigación*. Díaz de Santos. [https://books.google.com.pe/books?id=apHbsjHxroEC&dq=Parasuraman,+A.,+Zeithaml,+V.,+%26+Berry,+L.+\(1985\).+Un+modelo+conceptual+de+servicio++Calidad+y+sus+implicaciones+para+el+futuro++investigaci3n.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiAqvPD7d3wAhWul-AKHcZfChAQ6AEwAXo](https://books.google.com.pe/books?id=apHbsjHxroEC&dq=Parasuraman,+A.,+Zeithaml,+V.,+%26+Berry,+L.+(1985).+Un+modelo+conceptual+de+servicio++Calidad+y+sus+implicaciones+para+el+futuro++investigaci3n.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiAqvPD7d3wAhWul-AKHcZfChAQ6AEwAXo)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1992). *Calidad total en la gesti3n de servicios* (Primera Ed). Diaz de Santos. <https://idoc.pub/queue/calidad-total-gestion-de-servicios-valarie-zeithaml-34wmwv0jvw17>
- Portal de transparencia del MEF. (2019). *Portal de Transparencia Economica Per3 - consulta amigable*. <https://apps5.mineco.gob.pe/transparencia/mensual/default.aspx?y=2019&ap=ActProy>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). *Norma T3cnica para la Gesti3n de la Calidad de Servicios en el Sector P3blico*. <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-T3cnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>
- Quispe, D. M. (2014). *Administraci3n de recursos humanos y calidad del servicio al p3blico en la Municipalidad Distrital de Cachicad3n* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]. https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2827/quispe_deysi.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ram3rez, A. (1980). *Metodolog3a de la investigaci3n cient3fica*. Pontificia Universidad Javeriana. <http://www.worldcat.org/profiles/afgomez/lists/2904204>
- RankinCAD. (2013). *Atenci3n al Ciudadano en Municipalidades Provinciales 2013*. Ciudadanos Al D3a. http://www.ciudadanosaldia.org/publicaciones/boletines-cad/item/download/35_6ea4c4f56cd7616a7be1b95883485342.html
- RankinCAD. (2013). *Servicios de atenci3n en entidades publicas pueden demorar mas de dos horas y media*. Ciudadanos Al D3a: 10 de Abril de 2013. <http://www.ciudadanosaldia.org/noticias/noticias-sobre-ciudadanos-al-dia/item/553-servicios-de-atenci3n-en-entidades-p3blicas-pueden-demorar-m3s-de-dos-horas-y-media.html>
- Rodr3guez, L. (2012). El Verdadero Concepto de Servidor P3blico. *Memorando de Derecho*, 171–180. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4133620.pdf>
- Rodriguez, R. (2008, June). *Gesti3n por resultados. 23-27 de Junio de 2008*.

- <https://pubdocs.worldbank.org/en/520801526075308633/9-Intro-ResultsChain-Rosalia.pdf>
- Rojas, W. J. (2017). *Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo, provincia de Chincha, región Ica, año 2016* [Tesis de Maestría, Universidad Privada San Juan Bautista]. [http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1390/TI-MGEE-William Jesus Rojas Gutierrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1390/TI-MGEE-William_Jesus_Rojas_Gutierrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rosales, D. N. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31086/ROSALES_TD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sosa, D. (2014). *Los cuatro pilares de la calidad*. https://www.academia.edu/8674366/Cuatro_pilares_de_la_calidad
- Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2012). *Fundamentos de Marketing* (Vol. 66). McGraw Hill/ Interamericana Editores. <https://mercadeo1marthasandino.files.wordpress.com/2015/02/fundamentos-de-marketing-stanton-14edi.pdf>
- Suise, E. O. (2017). *Satisfacción de los programas sociales en el distrito de Carabayllo 2017* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12693/Suise_AEO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Terán, N., Gonzáles, J., Ramirez, R., & Palomino, G. del P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México*, 5(1), 1184–1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Torres, J., & Luna, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contaduría y Administración*, 62(4), 1270–1293. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.01.009>
- Vargas, A. (2018). *Calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Provincial de Lauricocha, Huánuco, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33460/vargas_cha.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Vargas, M., & Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio Conceptos y herramientas* (Vol. 3). ECOE Ediciones-Universidad de la Sabana. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=p930DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=calidad+de+servicio&ots=ES14r2W5CT&sig=eXVh5J_SJhjMd7ng5zqL1TGL9qA#v=onepage&q=calidad de servicio&f=false
- Vignolo, O. (2013). Breves Reflexiones Acerca de los Servicios Públicos en el Perú. *Derecho & Sociedad* 40, 0(40), 215–221. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/download/12802/13359/>
- Zambrano, I. (2017). *Calidad del servicio con aplicacion del SERVPERF y satisfaccion del cliente. Caso: Liza Bus, Sullana, año 2016* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Piura]. <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1835/ADM-ZAM-HUR-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario SERVPERF

“ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUBGERENCIA DE DESARROLLO AGROPECUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO DE PUPUJA - 2019”

INSTRUCCIONES:

Estimado colaborador, se le agradece anticipadamente por darnos su opinión acerca de la calidad de servicio que brinda la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja - 2019”, para ello señor usuario (a) marque con una equis (x) las respuestas que usted vea por conveniente, utilizando la escala de medición que a continuación se presenta:

ESCALA				
1= Totalmente en desacuerdo	2= En desacuerdo	3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4= Medianamente de acuerdo	5= Totalmente de acuerdo

Nº	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	FIABILIDAD					
1	Cuando en la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, prometen hacer algo en cierto tiempo, pues realmente lo cumplen.					
2	En Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, se percibe que los empleados se esfuerzan por ayudar al usuario que llegó al local o que hizo una llamada, bien sea solucionando el problema o brindando información.					
3	El servicio brindado por parte de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, es confiable.					
4	En la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, se solucionan problemas o se brinda información en el tiempo pactado.					
5	Se percibe que la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, administra de manera eficiente y equitativa la prestación de servicios.					
	RESPONSABILIDAD					
6	Se percibe que los empleados de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, informan con precisión a los usuarios en qué momento concluirá el servicio.					
7	Se percibe que los empleados de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario,					

	atienden con rapidez.					
8	Se percibe que los empleados de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, siempre se muestran dispuestos a ayudar al usuario que recibe el servicio o que realiza una llamada.					
9	Se percibe que los empleados de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas del usuario.					
	SEGURIDAD					
10	Se percibe que la actitud del empleado de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, transmite confianza.					
11	Usted se siente seguro con el servicio brindado por los empleados de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario.					
12	Los empleados de Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, están capacitados para realizar bien su trabajo.					
13	Se percibe que los empleados de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, reciben apoyo adecuado de sus superiores, para poder hacer bien su trabajo.					
	EMPATIA					
14	Se percibe que los empleados de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, brindan el servicio con amabilidad, respeto y paciencia a sus usuarios.					
15	Los empleados de Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, les dan a sus usuarios una atención personalizada.					
16	Los empleados de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario comprenden las necesidades específicas de los usuarios.					
17	En la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, se preocupan por mejorar los intereses de sus usuarios.					
18	En Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.					
	BIENES TANGIBLES					
19	Las instalaciones físicas de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, son visiblemente atractivas y adecuadas para su atención.					

20	Los empleados de Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, tienen apariencia pulcra.					
21	Los equipos y maquinarias de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, se encuentran operativos permanentemente para brindar el servicio.					
22	En la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, se muestran nuevos productos y nuevos equipos tecnológicos agropecuarios.					
PUNTAJE PARCIAL						
PUNTAJE TOTAL						

Recomendaciones: _____

Anexo 2 . Validación del cuestionario SERVPERF: juicio de experto

VALIDEZ DEL CUESTIONARIO: JUICIO DE EXPERTO

TITULO: Cuestionario SERVPERF sobre Análisis de la Calidad de Servicio de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la municipalidad distrital de Santiago de Pupuja.

EXPERTO: *Ignid Rossana Rodriguez Chokwanca*

GRADO ACADEMICO: *Doctora*

TITULO PROFESIONAL: *Lic. Administración*

INDICACIONES

Señor especialista se le agradece por el apoyo en la validación de Cuestionario cuyo objetivo es Analizar la situación de la calidad de servicio que brinda la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la municipalidad distrital de Santiago de Pupuja. Se le solicita que efectúe un riguroso análisis de los ítems y marque con una equis (X) según la valoración que le dé según la escala del modelo del SERVPERF.

ESCALA				
1= Totalmente en desacuerdo	2= En desacuerdo	3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4= Medianamente de acuerdo	5= Totalmente de acuerdo

Nº	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	FIABILIDAD					
1	Cuando en la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, prometen hacer algo en cierto tiempo, pues realmente lo cumplen.					
2	En Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, se percibe que los empleados se esfuerzan por ayudar al usuario que llegó al local o que hizo una llamada, bien sea solucionando el problema o brindando información.					
3	El servicio brindado por parte de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, es confiable.					
4	En la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, se solucionan problemas o se brinda información en el tiempo pactado.					
5	Se percibe que la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, administra de manera eficiente y equitativa la prestación de servicios.					

RESPONSABILIDAD						
6	Se percibe que los empleados de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, informan con precisión a los usuarios en qué momento concluirá el servicio.					
7	Se percibe que los empleados de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, atienden con rapidez.					
8	Se percibe que los empleados de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, siempre se muestran dispuestos a ayudar al usuario que recibe el servicio o que realiza una llamada.					
9	Se percibe que los empleados de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas del usuario.					
SEGURIDAD						
10	Se percibe que la actitud del empleado de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, transmite confianza.					
11	Usted se siente seguro con el servicio brindado por los empleados de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario.					
12	Los empleados de Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, están capacitados para realizar bien su trabajo.					
13	Se percibe que los empleados de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, reciben apoyo adecuado de sus superiores, para poder hacer bien su trabajo.					
EMPATIA						
14	Se percibe que los empleados de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, brindan el servicio con amabilidad, respeto y paciencia a sus usuarios.					
15	Los empleados de Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, les dan a sus usuarios una atención personalizada.					
16	Los empleados de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario comprenden las necesidades específicas de los usuarios.					
17	En la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, se preocupan por mejorar los intereses de sus usuarios.					

18	En Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.					
BIENES TANGIBLES						
19	Las instalaciones físicas de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, son visiblemente atractivas y adecuadas para su atención.					
20	Los empleados de Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, tienen apariencia pulcra.					
21	Los equipos y maquinarias de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, se encuentran operativos permanentemente para brindar el servicio.					
22	En la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario, se muestran nuevos productos y nuevos equipos tecnológicos agropecuarios.					
PUNTAJE PARCIAL						
PUNTAJE TOTAL						

Recomendaciones: _____


 Ingrid R. Rodríguez Chakewanca
 LICENCIADO EN ADMINISTRACION
 CLAP 111792
 FIRMA

Anexo 3. Guía de observación

**GUÍA DE LA OBSERVACIÓN BASADA EN EL MODELO DEL
AUTODIAGNÓSTICO DE LA NORMA TÉCNICA PARA LA
GESTIÓN DE LA CALIDAD DE BIENES Y SERVICIOS EN EL
SECTOR PÚBLICO DE LA PCM-2019**

**“ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUBGERENCIA DE
DESARROLLO AGROPECUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
SANTIAGO DE PUPUJA - 2019”**

Objetivo de la guía de observación

Identificar el nivel de cumplimiento de la calidad de servicio brindado a los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario en la Municipalidad distrital de Santiago de Pupuja – 2019

Datos generales:

Nombres y apellidos del observador	
Institución	
Área de observación	
Cargo	
Fecha	
Hora de inicio	
Hora de terminación	
tiempo de observación	

Guía de respuesta, la misma que va del 0 al 3, donde 0 es el puntaje más bajo y 3 es el puntaje más alto

N° de pregunta	Guía de respuesta
1	<p>0: No se tiene identificado las características de las personas.</p> <p>1: Se ha identificado algunas características de las personas.</p> <p>2: Se ha identificado las características de las personas, pero la información no ha sido difundida.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior.</p>
2	<p>0: No se ha identificado los medios y métodos para recoger las necesidades y expectativas de las personas.</p> <p>1: Se está diseñando los medios y métodos para recoger las necesidades y expectativas de las personas.</p> <p>2: Se ha definido los medios y métodos para recoger las necesidades y expectativas de las personas.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se encuentran implementados.</p>
3	<p>0: No se conocen las necesidades y expectativas de las personas.</p> <p>1: Se está recabando la información para conocer las necesidades y expectativas de las personas.</p> <p>2: Se conoce las necesidades y expectativas de las personas.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior</p>
4	<p>0: El servicio actual no cubre las necesidades y expectativas de las personas.</p> <p>1: El servicio actual cubre solo algunas necesidades y expectativas de las personas.</p> <p>2: El servicio actual cubre algunas necesidades y expectativas de las personas, pero se está mejorando o reestructurando el bien y/o servicio.</p> <p>3: El servicio actual cubre todas las necesidades y expectativas de las personas.</p>
5	<p>0: No se ha establecido ningún mecanismo de entrega del bien y/o servicio.</p>

	<p>1: Se está diseñando mecanismos de entrega del bien y/o servicio.</p> <p>2: Se tiene definido los mecanismos de entrega del bien y/o servicio.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior.</p>
6	<p>0: El programa de capacitación no cuenta con temas orientados a la necesidad del servicio.</p> <p>1: Se está diseñando los temas orientados a la necesidad del servicio en el programa de capacitación.</p> <p>2: Se ha incorporado los temas orientados a la necesidad del servicio en el programa de capacitación.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior.</p>
7	<p>0: La entidad no realiza evaluaciones de desempeño.</p> <p>1: Existen evaluaciones esporádicas al personal.</p> <p>2: Se realizan evaluaciones de desempeño y se encuentran documentadas.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior.</p>
8	<p>0: No existen canales de comunicación para difundir el bien y/o servicio a las personas.</p> <p>1: Existen canales de comunicación, pero no se difunde el bien y/o servicio a las personas.</p> <p>2: Existen canales de comunicación y se difunde el bien y/o servicio a las personas.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior.</p>
9	<p>0: No se cuenta ni aplican herramientas para la medición y evaluación de la satisfacción de las personas.</p> <p>1: Se está elaborando el diseño de herramientas para la medición y evaluación de la satisfacción de las personas.</p> <p>2: Se aplican herramientas para la medición y evaluación de la satisfacción de las personas.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior</p>
10	<p>0: No se cuenta con personal capacitado.</p> <p>1: Se está diseñando un plan de capacitación.</p>

	<p>2: Se ha establecido un plan de capacitación</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior</p>
11	<p>0: No se realiza ninguna acción sobre los resultados de las mediciones de satisfacción de las personas.</p> <p>1: Esporádicamente se toman en cuenta algunas mediciones y se realizan mejoras.</p> <p>2: Se analizan los resultados y se plantean mejoras para la satisfacción de las personas.</p> <p>3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se realiza el seguimiento a la implementación</p>
12	<p>0: No realiza ninguna promoción ni participación en los espacios de articulación para el fortalecimiento del bien y/o servicio.</p> <p>1: La Alta Dirección promueve esporádicamente los espacios de articulación para el fortalecimiento del bien y/o servicio.</p> <p>2: La Alta Dirección está diseñando o requiere el rediseño de los mecanismos para la promoción y participación en los espacios de articulación para el fortalecimiento del bien y/o servicio.</p> <p>3: La Alta Dirección tiene definidos los mecanismos para la promoción y participación en los espacios de articulación para el fortalecimiento del bien y/o servicio.</p>
13	<p>0: No realiza ninguna promoción sobre la cultura de calidad.</p> <p>1: La Alta Dirección menciona esporádicamente el tema de la cultura de la calidad en alguna reunión.</p> <p>2: La Alta Dirección está diseñando mecanismos para promover una cultura de calidad.</p> <p>3: La Alta Dirección tiene definidos mecanismos de promoción de la cultura de calidad.</p>
14	<p>0: No se incluyen temas de calidad en los programas de inducción.</p> <p>1: El programa de inducción incluye temas de calidad, pero deben ser mejorados.</p> <p>2: El programa de inducción incluye temas de calidad adecuados, pero no alcanza a todos los servidores públicos que se incorporan a la entidad.</p>

	3: El programa de inducción incluye temas de calidad adecuados y se imparte a todos los servidores públicos que se incorporan a la entidad.
15	0: No presenta iniciativas y/o participa en círculos de calidad. 1: Existen reuniones esporádicas que integran al personal para la mejora del servicio. 2: Se realizan reuniones periódicas para la mejora del servicio. 3: La entidad tiene instaurados círculos de mejora y se ha difundido a otros servicios.
16	0: no se realizan mediciones sobre el desarrollo de la cultura en la entidad 1: Se está diseñando la metodología para realizar encuestas. 2: Se han realizado encuestas y mediciones anuales para el desarrollo de la cultura de la calidad. 3: Se cumple con lo definido en el criterio anterior. Adicionalmente, se realizan s se implementa acciones de

Guía de observación basada en la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público de la PCM.

Componentes	Indicadores	evidencias	0	1	2	3
1. necesidades y expectativas de las personas	1. ¿Se han identificado las características de las personas que acceden al bien y/o servicio que brinda la subgerencia de desarrollo agropecuario? 2. ¿Se cuenta con los medios y métodos, que permitan recoger las necesidades y expectativas de los usuarios de la subgerencia de desarrollo agropecuario?					

	3. ¿Se conocen las necesidades y expectativas que demandan las personas que reciben o recibirán el bien y/o servicio que brinda la subgerencia de desarrollo agropecuario?				
2. valor del servicio	4. ¿El servicio actual, cubre las necesidades y expectativas de las personas usuarias de la subgerencia de desarrollo social agropecuario? 5. ¿Se han establecido los mecanismos de cómo y cuándo se entrega el bien y/o servicio?				
3. fortalecer el servicio	6. ¿Se realiza programas de capacitación orientados a la necesidad del servicio, para el personal que labora en la subgerencia de desarrollo agropecuario? 7. ¿Se realizan evaluaciones de desempeño orientadas a la necesidad del servicio para el personal de la subgerencia de desarrollo agropecuario, y se aplican medidas para mejorar su desempeño? 8. ¿Existen canales de comunicación para				

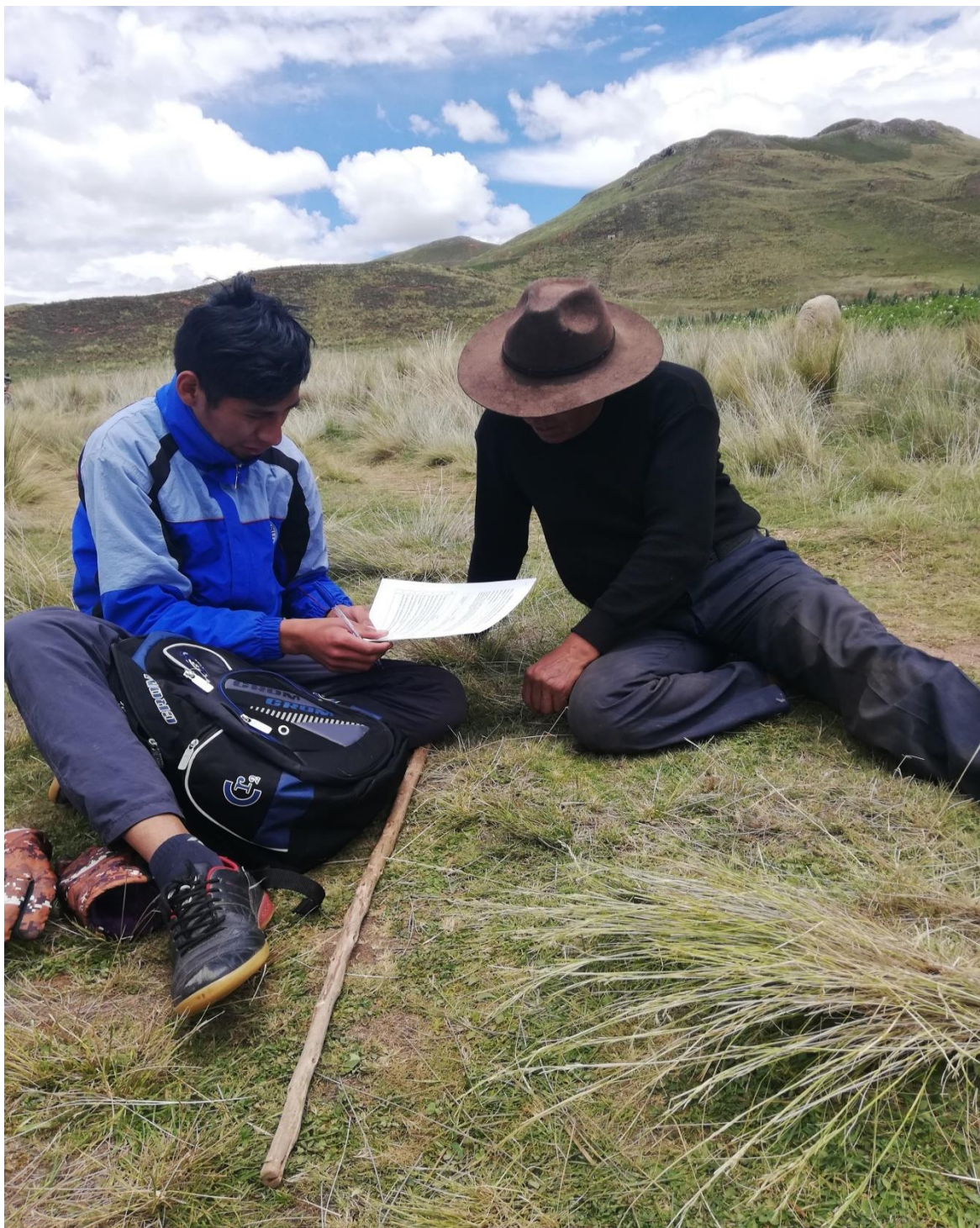
	difundir los bienes y/o servicio que ofrece la subgerencia de desarrollo agropecuario a los usuarios?				
4. medición y análisis de la calidad del servicio	<p>9. ¿Se cuentan y aplican herramientas para la medición y evaluación de la satisfacción de los usuarios de la subgerencia de desarrollo social agropecuario?</p> <p>10. ¿Se cuenta con personal capacitado para la medición, análisis e interpretación de la medición y evaluación de la satisfacción de los usuarios de la subgerencia de desarrollo agropecuario?</p> <p>11. ¿Se han realizado acciones de mejoras sobre las mediciones resultantes en materia de satisfacción de los usuarios de la subgerencia de desarrollo agropecuario?</p>				
5. liderazgo y compromiso con la alta dirección	12. ¿la alta dirección promueve y participa en los espacios de articulación para el fortalecimiento del bien y/o servicio que ofrece la subgerencia de desarrollo				

	<p>agropecuario?</p> <p>13. ¿La Alta Dirección promueve una cultura de calidad de servicio en la subgerencia de desarrollo social agropecuario?</p>				
<p>6. cultura de calidad de servicio en las personas</p>	<p>14. ¿Se contempla como parte del Programa de inducción al servidor público, que se incorpora a la entidad, alguna materia sobre calidad de servicio en las personas?</p> <p>15. ¿El personal que labora en la subgerencia de desarrollo agropecuario presenta iniciativas y/o participa en círculos de mejora?</p> <p>16. ¿Se realizan encuestas para conocer el nivel de desarrollo de la cultura de la calidad de la subgerencia de desarrollo social agropecuario?</p>				

Anexo 4. Evidencias del trabajo de campo: aplicación de encuestas

Figura 4

Aplicación de encuestas



Nota. Autor de la tesis realizando las encuestas a los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja.

Figura 5

Aplicación de encuestas



Nota. Autor de la tesis realizando las encuestas a los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja.

Figura 6

Aplicación de encuestas



Nota. Autor de la tesis realizando las encuestas a los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja.

Figura 7

Aplicación de encuestas



Nota. Autor de la tesis realizando las encuestas a los usuarios de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja.

Anexo 5. Evidencias del trabajo de campo: aplicación de la guía de observación

Figura 8

Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja



Nota. Autor de la tesis aplicando la guía de observación en la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja

Figura 9

Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja



Nota. Autor de la tesis aplicando la guía de observación en la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja

Anexo 6. Solicitud de autorización para la aplicación de instrumento de investigación

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

SOLICITO: Autorización para realizar ejecución de Instrumento de investigación.

Señor: Subgerente de la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja



Yo, JUAN DULIO ROQUE QUISPE, estudiante egresado de la Universidad Nacional de Juliaca de la escuela profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, identificado con DNI N° 70202962, domiciliado en el jirón Azángaro S/N del distrito de Santiago de Pupuja, provincia de Azángaro, departamento de Puno, ante Ud., con el debido respeto me presento y expongo:

Que, en mi condición de egresado vengo realizando un trabajo de investigación, para lo cual necesito realizar la ejecución de mi instrumento de investigación, es por ello que a su despacho solicito la autorización para realizar la aplicación del instrumento a todo el personal que labora en la Subgerencia de Desarrollo Agropecuario de la Municipalidad distrital de Santiago de Pupuja, esto siendo para fines académicos y educativos, para ello adjunto copia de mi DNI y una copia del instrumento de investigación para la ejecución correspondiente de la investigación.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a Ud. acceder mi solicitud, por ser justa y legal.

Santiago de Pupuja, 03 de Marzo del 2021

Juan Dulio Roque Quispe
DNI N° 70202962

Anexo 7. Constancia de aplicación de instrumento de investigación



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO DE PUPUJA
PROVINCIA DE AZANGARO-PUNO



CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION.

EL QUE SUSCRIBE SUBGERENTE DE DESARROLLO AGROPECUARIO LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO DE PUPUJA, PROVINCIA DE AZANGARO DEPARTAMENTO DE PUNO.

HACE CONSTAR:

Que el estudiante – Tesista : **JUAN DULIO ROQUE QUISPE**, con DNI Nro 70202962, egresado de escuela profesional de Gestion Publica y Desarrollo Social de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA – SAN ROMAN, ha realizado la ejecución de su instrumento de investigación denominado Guia de Observación basado en el modelo del autodiagnóstico de la norma técnica para la gestión de la bienes y servicios en el sector publico de la PCM-2019, previo conocimiento de la Subgerencia de desarrollo agropecuario de nuestra municipalidad distrital de Santiago de Pupuja, al personal a cargo, la misma que fue aplicada desde el 05 al 16 de abril del 2021, en los horarios previstos de 09.00 am hasta la 04.00 pm.

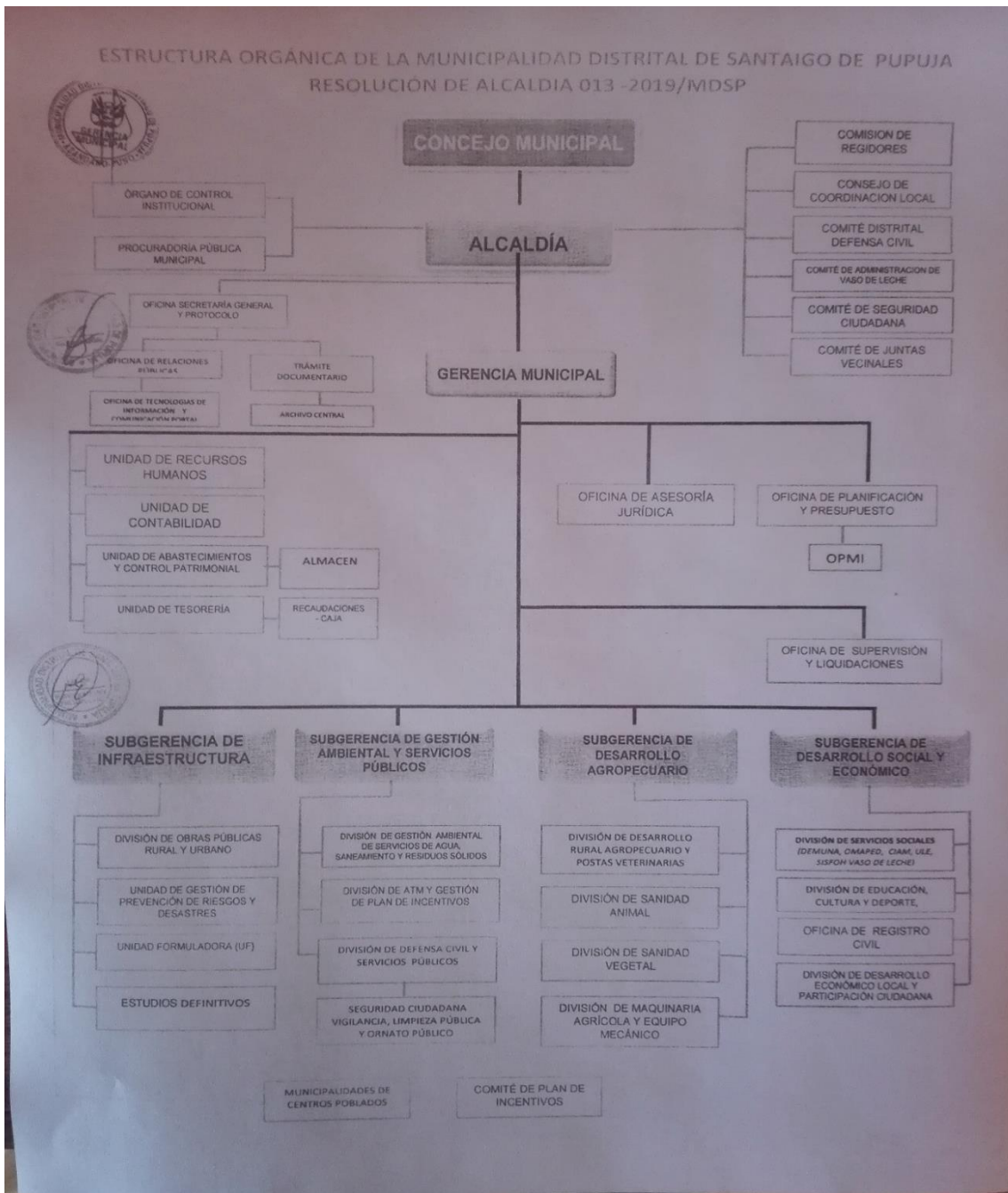
Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO DE PUPUJA

Bach. Javier M. Quintanilla Coanqui
DNI. 80019716
SUB-GERENTE DE DESARROLLO
AGROPECUARIO

Anexo 8. Organigrama estructural de la Municipalidad Distrital de Santiago de Pupuja





UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
"Universidad Pública de Calidad"