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

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAMÁN PROVINCIA DE AZÁNGARO DEPARTAMENTO DE PUNO - 2019

Artemio Álvaro Quino Pilco

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

Asesor: Dr. Lucio Ticona Carrizales

Juliaca - Perú, 2022

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

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAMAN PROVINCIA DE AZÁNGARO DEPARTAMENTO DE PUNO - 2019

Artemio Álvaro Quino Pilco

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

Asesor: Dr. Lucio Ticona Carrizales

Juliaca - Perú, 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

PERCEPCION DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAMÁN PROVINCIA DE AZÁNGARO DEPARTAMENTO DE PUNO - 2019

Artemio Álvaro Quino Pilco

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

Asesor: Dr. Lucio Ticona Carrizales

Juliaca - Perú, 2022

Quino-Pilco, A. (2022). *Percepción de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro Departamento de Puno - 2019, Perú.* [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Juliaca. Juliaca.

AUTOR: Quino Pilco, Artemio Álvaro.

TÍTULO: Percepción de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro Departamento de Puno - 2019.

PUBLICACIÓN: Juliaca, 2022

DESCRIPCIÓN: Cantidad de páginas (89 pp.)

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

CÓDIGO: 05-000024-05/Q7

NOTA: Incluye bibliografía.

ASESOR: Dr. Lucio Ticona Carrizales

PALABRAS CLAVE:

Percepción, calidad de servicio, ciudadanos, municipalidad.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTION PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

"PERCEPCION DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAMÁN PROVINCIA DE AZÁNGARO DEPARTAMENTO DE PUNO - 2019"

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

Presentado por:

Artemio Álvaro Quino Pilco

Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:

Dr. Juan Manuel Tito Humpiri
PRESIDENTE DE JURADO

Firma del presidente

Dra. Mayda Yanira Flores Quispe
JURADO

Firma del 2do miembro

M.Sc. Illich Xavier Talavera Salas
JURADO

Firma del 3° miembro

Dr. Lucio Ticona Carrizales
ASESOR

Firma del asesor

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis a mis padres RUBEN e IRMA, por sus consejos, su apoyo incondicional y su paciencia y haberme forjado como la persona que soy en la actualidad.

Con todo amor y cariño a mi amada pareja MARIBEL por su sacrificio y esfuerzo y confiar en mi capacidad para culminar este trabajo de investigación.

A mis hermanos ALFREDO y AYDEE; por su apoyo incondicional y por brindarme su cariño y apoyo en mis decisiones.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco infinitamente a nuestro devino creador por iluminar mi camino y colmarme de muchas bendiciones.

A los pobladores de los cincos centros poblados concurrentes a las distintas áreas u oficinas de la municipalidad distrital de Samán para realizar los diferentes tramites quienes colaboraron en la aplicación del instrumento de investigación y permitir con el desarrollo del trabajo de investigación.

A la Universidad Nacional de Juliaca, alma mater de la educación moderna y a los docentes de la E.P. de Gestión Pública y Desarrollo Social, quienes con su brillante experiencia contribuyeron en mi formación profesional.

Al asesor y los jurados de la investigación, por sus aportes y sugerencias en el desarrollo de esta investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria 4
Agradecimiento 5
Índice de contenido 6
Índice de tablas 8
Índice de figuras 9
Índice de anexos 10
Resumen 11
Abstract 12
Introducción 13
Capítulo I
Planteamiento del problema 16
1.1 Problema de investigación 16
1.2 Pregunta de investigacion 18
1.1.1 Pregunta general 18
1.1.2 Preguntas específicas 18
1.2 Objetivos de investigación 19
1.2.1 Objetivo general 19
1.2.2 Objetivos específicos 19
1.3 Justificación 19
1.3.1 Justificación practica 19
1.3.2 Justificación metodológica 20
Capítulo II
Revisión de literatura 21
2.1 Antecedentes 21
2.1.1 Antecedentes internacionales 21
2.1.2 Antecedentes nacionales 23
2.1.3 Antecedentes locales 26
2.2 Marco teórico 29
2.2.1 Calidad de servicios 30
2.2.2 Servicio 31
2.2.3. Elementos del servicio al cliente 32
2.2.4. El municipio o municipalidad 33
2.2.5. Modelo Servqual 33

2.2.6. Dimensiones del modelo Servqual 34
2.3 Marco conceptual 36
2.3.1 Teoría conceptual de percepción de la calidad 36
2.3.2. Teoría conceptual de las expectativas 37
2.3.3. Teoría conceptual de la calidad de servicio 37
2.4 Hipótesis de investigación 39
2.4.1 Hipótesis general 39
2.4.2 Hipótesis especificas 39
2.5 Variable de investigación 40
Capítulo III 41
Materiales y métodos 41
3.1 Ámbito de estudio 41
3.2. Tipo y diseño de investigación 41
3.3. Unidad de análisis 42
3.4. Población y muestra 43
3.5. Tamaño de muestra 43
3.6. Dato 44
3.7 Metodología y recolección de datos 45
3.8 Ficha técnica 46
3.9 Técnica de procesamiento de datos 48
Capitulo IV 49
Resultados y discusión 49
4.1 Resultados 49
4.1.1 Análisis descriptivo 49
4.2 Discusión 67
Conclusiones 71
Recomendaciones 73
Referencias bibliográficas 75
Anexos 81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Variables de investigación.	40
Tabla 2	Calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro Departamento de Puno – 2019.	49
Tabla 3	Nivel de percepción de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro Departamento de Puno – 2019.	50
Tabla 4	Distribución de preguntas de la dimensión de la fiabilidad	52
Tabla 5	Fiabilidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro Departamento de Puno – 2019.	52
Tabla 6	Nivel de fiabilidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro Departamento de Puno – 2019.	53
Tabla 7	Distribución de preguntas de la dimensión de capacidad de respuesta	55
Tabla 8	Capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro Departamento de Puno – 2019.	55
Tabla 9	Nivel de capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro Departamento de Puno – 2019.	56
Tabla 10	Distribución de preguntas de la dimensión de seguridad	58
Tabla 11	Seguridad en la Municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro Departamento de Puno – 2019.	58
Tabla 12	Nivel de Seguridad en la Municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro Departamento de Puno – 2019.	59
Tabla 13	Distribución de preguntas de la dimensión de empatía	61
Tabla 14	Empatía en la Municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro Departamento de Puno – 2019.	61
Tabla 15	Nivel de empatía en la Municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro Departamento de Puno – 2019.	62
Tabla 16	Distribución de preguntas de la dimensión de aspectos tangibles	64
Tabla 17	Aspectos tangibles en la Municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro Departamento de Puno – 2019.	64
Tabla 18	Nivel de aspectos tangibles en la Municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro Departamento de Puno – 2019.	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro Departamento de Puno – 2019	50
Figura 2	El nivel de percepción de la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro Departamento de Puno – 2019.	51
Figura 3	Fiabilidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro Departamento de Puno – 2019.	53
Figura 4	Nivel de fiabilidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro Departamento de Puno – 2019.	54
Figura 5	Capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro Departamento de Puno – 2019.	56
Figura 6	Nivel de capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro Departamento de Puno – 2019.	57
Figura 7	Seguridad en la Municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro Departamento de Puno – 2019.	59
Figura 8	Nivel de seguridad en la Municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro Departamento de Puno – 2019.	60
Figura 9	Empatía en la Municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro Departamento de Puno – 2019.	62
Figura 10	Nivel de empatía en la Municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro Departamento de Puno – 2019.	63
Figura 11	Aspectos tangibles en la Municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro Departamento de Puno – 2019.	65
Figura 12	Nivel de los aspectos tangibles en la Municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro Departamento de Puno – 2019.	66

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Instrumento de aplicación de la investigación	81
Anexo 2	Matriz de consistencia de la investigación	83
Anexo 3	Documento presentado a la entidad municipal	84
Anexo 4	Galería fotográfica del trabajo de campo	85

RESUMEN

La investigación se realizó en el distrito de Samán Provincia de Azángaro departamento de Puno. El objetivo fue determinar el nivel de percepción de la calidad de servicio en la municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro departamento de Puno - 2019. El tipo de diseño de investigación es no experimental de corte transversal, el nivel es descriptivo simple y de enfoque cuantitativo. La población total estuvo conformada de 880 ciudadanos, cuya muestra resultó 286 ciudadanos, se empleó el muestreo probabilístico aleatorio simple, la técnica de recolección de datos fue una encuesta y el instrumento fue un cuestionario SERVQUAL de escala de actitudes Likert con 22 preguntas preestablecidas. De acuerdo a los resultados, se ha identificado que de un total de 268 ciudadanos encuestados el 72.0% con un puntaje de <50 – 70] perciben un nivel regular a la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Samán Provincia de Azángaro departamento de Puno. Con referencia en la dimensión de fiabilidad el 79.5% con puntajes de 15 - 18 perciben un nivel regular de fiabilidad, en la dimensión de capacidad de respuesta el 69.4% obtuvieron de 13 – 15 puntos perciben un nivel regular a la capacidad de respuesta, en la dimensión de seguridad el 63.8% con puntajes de 12 – 14 perciben un nivel regular de seguridad, en la dimensión de empatía el 69.8% con puntajes de 14 – 17 perciben un nivel regular de empatía y en la dimensión de aspectos tangibles el 69.4% con puntajes de 14 – 16 perciben un nivel regular los aspectos tangibles en la Municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro Departamento de Puno. Conclusión que de los 100% de los ciudadanos encuestados se identificó que el 72.0% perciben un nivel regular la calidad de servicio en la municipalidad, mientras tanto en la dimensión de fiabilidad el 79.5% perciben un nivel regular de fiabilidad, en la dimensión de capacidad de respuesta el 69.4% perciben un nivel regular a la capacidad de respuesta, en la dimensión de seguridad el 63.8% perciben un nivel regular de seguridad, en la dimensión de empatía el 69.8% perciben un nivel regular de empatía, y en la dimensión de aspectos tangibles el 69.4% perciben un nivel regular los aspectos tangibles en la municipalidad distrital de Samán Provincia de Azángaro departamento de Puno.

Palabras clave: percepción, calidad de servicio, ciudadanos, municipalidad.

ABSTRACT

The investigation was carried out in the district of Samán, province of Azángaro, department of Puno. The objective was to determine the level of perception of the quality of service in the District municipality of Samán Province of Azángaro department of Puno - 2019. The type of research design is non-experimental cross-sectional, the level is simple descriptive and quantitative approach. The total population was made up of 880 citizens, whose sample was 286 citizens, simple random probabilistic sampling was used, the data collection technique was a survey and the instrument was a Likert attitude scale SERVQUAL questionnaire with 22 pre-established questions. According to the results, it has been identified that of a total of 268 citizens surveyed, 72.0% with a score of <50 - 70] perceive a regular level of quality of service in the district municipality of Samán Province of Azángaro department of Puno. With reference to the reliability dimension, 79.5% with scores of 15 - 18 perceive a regular level of reliability, in the responsiveness dimension 69.4% obtained 13 - 15 points perceive a regular level of responsiveness, in In the security dimension, 63.8% with scores of 12-14 perceive a regular level of security, in the empathy dimension, 69.8% with scores of 14-17 perceive a regular level of empathy, and 69.4% in the dimension of tangible aspects. with scores of 14-16, the tangible aspects in the district Municipality of Samán, Province of Azángaro, Department of Puno, perceive a regular level. Conclusion that of the 100% of the citizens surveyed, it was identified that 72.0% perceive a regular level of quality of service in the municipality, meanwhile, in the dimension of reliability, 79.5% perceive a regular level of reliability, in the dimension of capacity In response, 69.4% perceive a regular level of response capacity, in the security dimension, 63.8% perceive a regular level of security, in the empathy dimension, 69.8% perceive a regular level of empathy, and in the dimension of tangible aspects 69.4% perceive a regular level the tangible aspects in the district municipality of Samán Province of Azángaro department of Puno.

Keywords: perception, service quality, citizens, municipality.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las organizaciones tanto públicas como privadas, con o sin fines de lucro, dedicadas a ofrecer bienes o servicios, llevan implícitos dentro de sus operaciones procesos de servicios al cliente, los cuales deben dar respuesta a los más altos estándares de calidad para así cubrir las expectativas y deseos de aquellos que son la razón de ser de las organizaciones: los consumidores o usuarios. De allí, según Contreras (2011) refieren que la calidad de servicio está representada por las características o comportamientos de un bien o un servicio, esto puede ser medido a través de la apreciación o la percepción de un servicio recibido, para ello se clasifica de manera integral, para evaluar sus características, las funciones o el comportamiento que se tiene en un determinado espacio de tiempo. Brindar un buen servicio, es una actividad que se realiza con la finalidad de otorgar algún tipo de beneficio o satisfacción de una necesidad.

Uno de los principales problemas del país es la poca eficiencia de la gestión municipal especialmente en la prestación de la calidad de servicio al ciudadano. Los problemas de las gestiones públicas se deben a que estas no se han adaptado a los cambios sociales que han surgido en el tejido social de las sociedades en las que se encuentran inmersas. Las transformaciones aceleradas del entorno social y no están siendo seguidas por las administraciones estatales y mucho menos éstas pueden adaptarse a los cambios sociales profundos (Chica & Salazar, 2020).

La gestión pública es fuente de preocupación permanente en el desarrollo de la sociedad peruana. La baja credibilidad del sector estatal como generador del bienestar de los ciudadanos se encuentra generalizado a lo lardo y ancho del territorio nacional. Las políticas públicas no responden a la atención de las necesidades de la población, ni de forma adecuada ni de manera oportuna. Sin embargo, la creciente urgencia de la ciudadanía por contar con servicios de calidad es cada vez mayor. Una evaluación sobre los servicios públicos que brinda el Estado a través de los gobiernos locales se hace necesario para enrumbar las acciones de lucha y superación de las condiciones adversas y de pobreza, o si se prefiere, de aprovechamiento de los recursos y las oportunidades. Esta evaluación no únicamente tiene que atenderse en las formas y mecanismos, sino también desde la perspectiva ciudadana (Escalante, 2019).

La calidad es un aspecto de nuestra actividad que día a día va permitiendo realizarnos mejor, como empleados, integrantes de grupos de trabajo y como individuos, sin importar el ámbito en el que nos desenvolvemos. De hecho, esto permite ser una de las fortalezas más importantes de las pequeñas empresas a nivel mundial, nacional y local. En los últimos años el término calidad se ha extendido a todos los ámbitos de las organizaciones públicas, desde la atención al ciudadano hasta los procesos más complejos que llevan a su desempeño. La calidad se ha transformado en un modo integrador de realizar las tareas, una manera óptima de hacer las cosas, tornándose imprescindible para lograr la satisfacción de los ciudadanos a quienes sirve. Cada vez que hablamos de la calidad en los servicios públicos, estamos hablando de la evolución hacia la mejora continua que experimenta toda Administración Pública , con el objeto de mejorar la condición de los servicios que brinda cada institución pública (Aguilar, 2016).

Por tanto en el presente trabajo de investigación se realizó en la municipalidad del distrito de Samán se encuentra situada al norte de la región de Puno, uno de los distritos con mayor población electoral de la provincia de Azángaro, a los 26 kilómetros de la provincia de san Román juliaca, de acuerdo a la organigrama de la institución en mención cuenta con un total de 110 trabajadores o servidores públicos aproximadamente, que están al servicio de la población teniendo como horario de trabajo desde las ocho de la mañana hasta las cuatro de la tarde de lunes a viernes, con ocho horas diarias y cuarenta y ocho horas semanales, el presente trabajo de investigación se enfocó en el estudio de la percepción de la calidad de servicio que prestan los servidores públicos a las personas que concurrentes a las diferentes áreas u oficinas de esta comuna local municipal.

En el primer capítulo se plantea el problema de investigación, pregunta de investigación general y especifico, objetivo de la investigación general y especifico, la justificación de la investigación practica y metodológica. El segundo capítulo está dedicado al marco teórico y marco conceptual. Aquí se hace un recorrido sobre los antecedentes internacionales, nacionales y locales de las líneas de investigación, se expone las bases tóricas de la percepción de la calidad de servicio, el modelo servqual, dimensiones. Asimismo, se expone la hipótesis, la operacionalización de las variables de estudio. En el tercer capítulo, se desarrolla la metodología de la investigación, el tipo y nivel del estudio, las unidades de análisis, la población y muestra, una descripción del ámbito de investigación, la técnica y el instrumento de medición, la ficha técnica y procesamiento de datos. En el cuarto capítulo se

muestran los resultados de la investigación, análisis descriptivo y discusión. Finalmente, se presenta las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Hablar en estos tiempos actuales sobre el tema de la calidad de servicio es algo muy importante para diversas entidades públicas y privadas ya que de la misma depende que los ciudadanos puedan continuar prefiriendo el producto o servicio que ofrece la institución o empresa, sin embargo, no todas las empresas o instituciones ponen empeño en esta área o simplemente no la desarrollan. La calidad del servicio comenzó a tener un alto nivel competitivo para las empresas en búsqueda de la satisfacción del usuario generando con esta una ventaja competitiva partiendo como principio las necesidades de los usuarios y así expande las oportunidades de crecimiento y posibilidades de competencia en el mercado (Huancollo, 2018).

En el marco del contexto internacional, según la investigación efectuada por (Martinez, 2018, p. 84) afirma con referencia a la atención al usuario la falta de habilidades para dirigir el accionar de los participantes hacia la búsqueda de la calidad en la actividad institucional; además se tiene una infraestructura inadecuada, estas condiciones impiden mejorar la satisfacción de los usuarios y fortalecer la imagen institucional, así como la creación de condiciones para estimular la participación de la población. En conclusión; la mayoría de usuarios calificaron la atención recibida entre regular y buena.

Según Vera, Flores y Sierra (2022) puntualiza que dentro del en el territorio peruano la mayoría de las entidades públicas de alcance nacional, regional o local, aún no logran brindar un servicio de calidad a sus administrados. Los servicios brindados de manera inadecuada e ineficiente generan malestar en sus administrados al no recibir el servicio esperado. En consecuencia, para la gran mayoría de los ciudadanos realizar trámites en entidades públicas en sus diferentes áreas u oficinas existentes para la obtención de un bien o servicio resulta engorroso por la demora e inadecuada atención entre otros factores. Cabe resaltar que dentro de las instituciones públicas se encuentran las Municipalidades estas pueden ser distritales o provinciales y estas no pueden estar ajenas a esta realidad.

Por ello según Vera et al. (2022) afirma que "la calidad en el servicio al cliente no es un tema reciente dentro de los municipios, ya que desde siempre los ciudadanos han exigido el mejor trato y la mejor atención al adquirir un producto o servicio, seguido de la confiabilidad, calidad, tiempos razonables, precios, y constante innovación por parte de las mismas".

En el marco del contexto nacional, en una investigación efectuada por Mego (2011) cuyos los resultados obtenidos en la Municipalidad Provincial de Chiclayo se identificó un servicio deficiente como consecuencia de su infraestructura inadecuada, de una mala organización, de una escasa actualización, una coordinación y articulación de funciones deficientes, que no logran satisfacer ni cumplir con las expectativas de los ciudadanos que concurren a la diferentes áreas u oficinas de esta entidad pública del estado peruano. (p.14)

En el marco del contexto local, específicamente la Municipalidad distrital de Samán, presenta una serie de deficiencias características especialmente en la infraestructura y ubicación de las áreas u oficinas de atención al público las cuales se hacen que se tenga una inadecuada calidad de servicio que se le brinda a la población, muchos usuarios que acuden por diversas razones solo sienten frustración al no ser atendidos correctamente por los servidores y funcionarios públicos de esta entidad, asimismo se evidencia la falta de capacitación que reciben los servidores y funcionarios públicos que laboran en esta institución municipal, que en vez de facilitar ciertos tramites terminan siendo engorrosos y requieren un mayor tiempo debido a su sistema burocrático, todo esto genera una insatisfacción por parte de la población.

Los servidores y funcionarios públicos de la municipalidad deben tener en conocimiento que los usuarios son lo más importante de la institución, porque sin ellos el funcionamiento de la organización entraría a una escasez un ejemplo claro es si los usuarios no cumplen con pagar los impuestos prediales, arbitrios y otros. Por eso es muy importante el trabajo en conjunto (colaboradores y jefes) para poder identificar las distintas necesidades de cada usuario y así satisfacerlo con un servicio de calidad. En la institución en mención se percibe que gran mayoría de los colaboradores y funcionarios no se encuentran capacitados por lo que desentienden sus obligaciones, esta situación se genera básicamente porque se contrata al personal teniendo en cuenta el apoyo recibido en la campaña política de los que toman el cargo a la alcaldía, sin tener un proceso de reclutamiento de selección del personal. La municipalidad distrital de Samán es uno de los distritos con mayor población electoral a

nivel de la provincia de Azángaro- región Puno y por ende la concurrencia de los ciudadanos a esta institución del gobierno local es constante para solicitar un bien o servicio, sin embargo, algunos ciudadanos como el señor Eloy Yana Mamani con cargo de alcalde del uno de los centros poblados de este distrito, en una entrevista realizada indica que existe preferencias políticas por parte de los colaboradores y servidores públicos, ésta situación se genera básicamente porque se contrata al personal teniendo en cuenta el apoyo recibido en la campaña política de los que toman el cargo a la alcaldía, sin tener un proceso de reclutamiento de selección del personal resaltando además la calidad de servicio no es adecuada, especialmente en las oficinas de atención al público. Por lo expuesto en los párrafos anteriores la investigación pretende responder lo siguiente interrogante:

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACION

1.1.1 Pregunta general

¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno - 2019?

1.1.2 Preguntas específicas

¿Cuál es el nivel de percepción de la fiabilidad en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno - 2019?

¿Cuál es el nivel de percepción de la capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno - 2019?

¿Cuál es el nivel de percepción de la seguridad en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno - 2019?

¿Cuál es el nivel de percepción de la empatía en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno - 2019?

¿Cuál es el nivel de percepción de los elementos tangibles en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno - 2019?

1.2 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.2.1 Objetivo general

Determinar el nivel de percepción de la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno - 2019.

1.2.2 Objetivos específicos

Identificar el nivel de percepción de fiabilidad en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno - 2019.

Identificar el nivel de percepción de la capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019.

Identificar el nivel de percepción de la seguridad en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019.

Identificar el nivel de percepción de la empatía en la municipalidad distrital de Samán Provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019.

Identificar el nivel de percepción de los elementos tangibles en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019.

1.3 JUSTIFICACIÓN

1.3.1 Justificación practica

Según la constitución política, en el artículo 195 establece que los gobiernos locales promueven el desarrollo y la economía local, y la prestación de los servicios públicos de su responsabilidad, en armonía con las políticas y planes nacionales y regionales de desarrollo.

Esta investigación realizada contribuirá a la ciudadanía a la generación de conocimiento y a comprender en nivel de la calidad de servicio que se brinda en una institución municipal, y

además notar la percepción de la calidad de servicio por parte de los ciudadanos concurrentes a las diferentes áreas u oficinas de la institución a nivel local.

Los resultados de esta investigación realizada contribuirán a la generación de mejores modelos de preparación y entrenamiento de quienes tendrán la posibilidad de ocupar un cargo en una municipalidad o entidades del estado y de quienes se encargan de realizar las actividades que implican la prestación de los servicios en las diferentes áreas u oficinas de atención al público.

1.3.2 Justificación metodológica

Para lograr los objetivos en el presente trabajo de investigación se toma como referencia las investigaciones realizadas en el marco del contexto internacional, nacional y local. Asimismo, investigadores sociales, estudiantes, profesionales, la población usuaria de los servicios municipales, pueden beneficiarse de los resultados al contar con un soporte de aproximación y comprensión cuantitativo sobre la calidad de servicio dentro de un contexto particular. Por otro lado, esta investigación plantea un método para la medición de las variables de estudio en el distrito de Samán, de la provincia de Azángaro, con la posibilidad de ser replicado en otros contextos.

CAPÍTULO II
REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 Antecedentes internacionales

Rivera (2019) en su tesis titulado "La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador" tiene como objetivo principal evaluar la calidad del servicio y la satisfacción al cliente de la empresa Greenandes Ecuador de la ciudad de Guayaquil, aplicando el cuestionario científico modelo SERVQUAL a fin de conocer las percepciones y expectativas de los clientes exportadores con respecto al servicio ofrecido por la empresa. La investigación se desarrolla de forma cuantitativa, aplicando el modelo SERVQUAL enfocado en el GAP 5, el cual corresponde a la diferencia entre la Percepción de la calidad en el servicio menos las Expectativas del mismo, para ello se utilizó el método descriptivo, cuantitativo y deductivo. Se consideró como instrumento la encuesta, la cual fue aplicada a una muestra de 180 clientes exportadores, para llegar a los resultados se utilizó el Software estadístico SPSS y la tabulación de las encuestas se realizó mediante el software Microsoft Office. Los resultados que arrojó la investigación, estuvieron muy marcados hacia la tendencia de que la percepción de la calidad del servicio ofertada por Greenandes Ecuador es inferior a las expectativas que tienen los clientes del mismo. Sus resultados más relevantes se dan en las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta donde presentan brechas negativas muy altas, las cuales deben ser minimizadas y para llegar a eso se debe mejorar los procesos y dar responsabilidades a cada área que tiene contacto con el cliente, establecer estrategias de servicio enfocadas a los clientes exportadores.

Mamani (2019) en su artículo científico titulado "Análisis de la calidad de servicio y satisfacción del cliente en el BANCO FIE S.A. de la ciudad de la Paz" tiene como objetivo conocer el grado de satisfacción del cliente y la calidad de servicio que perciben en el BANCO FIE S.A. de la Ciudad de la Paz. Dado que en la actualidad la calidad de servicio es un tema muy importante e indispensable para cualquier negocio, ya que de este depende el fracaso o éxito de las organizaciones. En esta investigación se diseña un estudio con un enfoque del tipo descriptivo, transversal, ya que los resultados revelan que existen importantes diferencias entre el nivel de percepciones y expectativas que el cliente tiene

sobre calidad de servicio. Se utiliza técnicas de recopilación de datos, la encuesta, entrevista abierta, para analizar, cómo perciben los clientes externos la calidad del servicio que brinda la entidad bancaria, así como su nivel satisfacción, para ello se usa el cuestionario SERVQUAL y se realiza una encuesta a una muestra de 248 clientes en tres Agencias Bancarias. Se concluye que existe satisfacción; pero no en el grado que los clientes esperan, ya que la institución no ha logrado colmar sus expectativas en su totalidad; es necesario optar por satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes mediante estrategias de calidad que permitan implementar acciones de mejora en todas las dimensiones de manera esencial.

Terán, Gonzales, Ramérez y Palomino (2021) La investigación tuvo como objetivo recopilar información de artículos científicos sobre calidad de servicio, bajo el método cualitativo no experimental, de tipo descriptivo. Metodología: se seleccionaron 150 artículos, de las cuales solo se eligieron a 16 artículos teniendo en cuenta las similitudes de la temática en relación a la calidad de servicio, los países de procedencia fueron Colombia, Perú, Cuba, México, Ecuador, España y Chile. De los cuales, 90% fueron extraídos de la base Scielo, Redylac, SCOPUS, CONACyT, etc. Asimismo, las publicaciones identificadas estuvieron publicadas en los últimos cinco años comprendidos entre 2016-2020. Concluyendo, que la mayoría de los estudios recopilados sobre la medición de la calidad de servicio usaron como instrumento de evaluación al modelo SERVQUAL, lo que garantizaría su utilización en otras investigaciones porque facilita conocer la percepción que tienen los usuarios frente a la calidad de los servicios ofrecidos por las instituciones.

Brañez y Mamani (2020) en la tesis titulado "evaluación de la calidad percibida de los servicios del S.I.N. – la paz: modelo SERVQUAL" la medición y evaluación de la calidad de los servicios en instituciones públicas de Bolivia es un tema que aún no está regulado y carece de relevancia. Sin embargo, países de Latinoamérica y Europa evalúan de manera constante sus servicios públicos para mejorar la calidad otorgada a sus ciudadanos, pues consideran que estos merecen recibir un servicio de calidad en empresas públicas como privadas sin diferencia alguna. Por ello esta investigación evaluó la calidad de servicio percibida por los contribuyentes RESTO que acuden al Servicio de Impuestos Nacionales (S.I.N.) en la ciudad de La Paz; entidad es la encargada de recaudar los recursos provenientes de los diferentes impuestos. Para tal propósito, se recolectó y evaluó información con ayuda del Cuestionario SERVQUAL (Service Quality) de los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry; el cual fue adaptado a las características de cada una de las áreas de servicio del S.I.N.

Los resultados obtenidos están divididos por Gerencias y Agencias y se concluyó que solo una de estas instalaciones sobrepasa las expectativas de los contribuyentes (Agencia Zona Sur), sin embargo, los resultados negativos de las restantes no están lejos de llegar el índice adecuado de calidad, por lo que se recomienda trabajar en subsanar las falencias que originaron esta situación.

Rocca (2016) indagó sobre la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Berisso Argentina. Teniendo como propósito evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio del Departamento de Obras particulares en relación a las cinco dimensiones que constituye el modelo SERVQUAL; elementos tangibles, confiabilidad del servicio, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Siendo esta investigación exploratoria y cuantitativa, así mismo, se consideró una muestra total de 249 usuarios. Se obtuvo como resultado que la capacidad de respuesta fue la dimensión más importante para los usuarios seguidos de confiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, así también, se evidenció que los usuarios estaban entre "satisfecho" y "algo insatisfecho" con el servicio recibido.

Enríquez (2014) sobre satisfacción de los clientes del Departamento de Recaudaciones y Cobranzas de la Municipalidad de Ensenada Argentina, tuvo como objetivo general evaluar el nivel de satisfacción que perciben los clientes del mencionado Departamento en función de las cinco dimensiones del Modelo de SERVQUAL. Por lo que, se persiguió un enfoque cuantitativo. La muestra empleada fue de 250 personas. El hallazgo mostro que el 60% de los participantes percibió el servicio como "excelente", mientras que el 32% como "bueno". Concluyéndose que el 92% de los clientes perciben de manera positiva el servicio prestado, predominando a su vez la dimensión capacidad de respuesta, es decir, la rapidez de los colaboradores para terminar el servicio.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Chsalla (2021) en su tesis "Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Challabamba, Paucartambo, Región Cusco, 2021". Tuvo por objetivo general determinar el grado de relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Challabamba – Cusco. Metodológicamente se basó en un estudio de tipo aplicada, de alcance descriptivo correlacional con diseño no

experimental; la muestra estuvo conformado por 111 usuarios que asistieron los tres primeros meses. Los resultados se interpretaron de acuerdo a la prueba estadística Tau be de Kendall, donde el 51.4% de los usuarios indican que la calidad de servicio es bueno, asimismo un 67.6% argumenta estar satisfecho; respecto a los objetivos específicos se concluye que los elementos tangibles tienen una relación moderada con la satisfacción del usuario con una significancia de 0.510, asimismo las competencias profesionales de los trabajadores tienen una relación moderada con la satisfacción de usuario con una significancia de 0.544, también la seguridad es un elemento que se relaciona moderadamente con la satisfacción del usuario con una significancia de 0.566, para finalizar queda indicar que la calidad de servicio tiene una relación directa y moderada con la satisfacción del usuario, con una significancia de 0.575; por lo que en todos los casos se aceptan la hipótesis alternas y se rechazan la hipótesis nulas.

Torres (2020) en su tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020", el objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020. El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 80 usuarios. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los usuarios de la Municipalidad distrital de Yauya. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió 0,830 siendo de magnitud muy alta para la variable calidad de servicio y 0,747 siendo de magnitud moderada para la variable satisfacción del usuario. Con referencia al objetivo general: Determinar si la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020, se concluye que existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .700).

Hizo (2021) en su tesis titulada "Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Paramonga en el año 2020" Objetivo: "Determinar el grado de relación que existe entre Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de Paramonga en el año 2020". Materiales y Métodos: Este trabajo es de enfoque

cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacionales, de diseño no experimental. Las muestras han sido de 193 "Usuarios en la Municipalidad Distrital de Paramonga.". Realizamos las pruebas de normalidad para conocer el que estadístico corresponde para la contrastación de hipótesis, cuyo resultado nos encamino a elegir Kolmogorov-Smirnov, al ser la muestra mayor a 50. Resultados: De los 193 muestreados que se aplicó el instrumento obtuvimos los siguientes resultados: el 15% (856) respondieron totalmente en desacuerdo, el 27% (1581) respondieron en desacuerdo, el 34% (1991) respondieron ser neutrales, el 15% (889) respondieron de acuerdo, el 8% (473) respondieron totalmente de acuerdo, respecto a "si existe relación entre las variables Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario". Para saber las correlaciones existentes entre las dos variables, se analizó con el uso "del estadístico no paramétrica Rho de Spearman, donde la significancia asintótica (P Calculado) fue de 0.000, menor que el nivel de significación 0.05, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación". Conclusión: el trabajo concluye que "La Calidad de Servicio se relaciona con la Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de Paramonga en el año 2020, con un coeficiente de correlación de 0.811**, donde se demostró que la calidad de servicio se relaciona en referencia a la satisfacción del usuario"

Mamani (2019) la investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Villa El Salvador – Lima, 2019. El tipo de estudio es descriptivo, correlacional y de diseño no experimental, de corte transversal. Se aplicó una encuesta como técnica de recoleccion de información. Lla muestra estuvo compuesta por 384 usuarios de la municipalidad. Para el procesamiento de la información, se utilizó el programa estadistico SPSS versión 22. Las pruebas de normalidad para la variable calidad de servicio y sus dimensiones aplicando el estadístico del contraste Kolmogorov – Smirnov, donde muestra que tanto la variable como sus dimensiones tienen una distribución no paramétrica o no normal, pues el nivel de significancia o p-valor es menor a 0.05 en todos los casos siendo este el de 0. 000. Por otro lado, para la variable satisfacción también se aplicó el estadístico del contraste Kolmogorov – Smirnov, donde se aprecia que tanto la variable como sus dimensiones tienen una distribución no paramétrica o no normal, pues el nivel de significancia o p-valor es menor a 0.05 en todos los casos siendo este el de 0. 000; lo que indicaría que para realizar la correlación se usaría el estadístico de correlación Rho de Spearman. Los resultados de correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Villa El Salvador- Lima, 2019; mostrarón un p-valor (Sig.) de 0.000 < 0.05, por lo que se

rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipotesis alterna, presentando un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.697. Se llegó a la conclusión de que existe una relación significativa moderada entre la calidad de servcio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Villa El Salvador – Lima, 2019.

2.1.3 Antecedentes locales

Flores (2015) en su trabajo de investigación titulado "calidad de servicios que brinda el guía de turismo en la ciudad de Puno 2015", se consideró como población a los turistas extranjeros, cabe indicar que se realizaron 280 encuestas las cuales fueron dirigidas para los turistas extranjeros que tomaron un servicio con Guía de Turismo en la Ciudad de Puno. La actividad turística se caracteriza por los servicios que son brindados por los Guías de Turismo el cual se ven involucrados con la calidad de servicio; donde se tuvo por finalidad conocer la calidad de servicios que brinda el Guía de Turismo. Asimismo, se identificó el factor "Confiabilidad" el más relevante para los turistas; además los turistas identificaron el atributo "Acogida" que tiene mayor importancia para afirmar una calidad de servicios. Finalmente los resultados que obtuvieron mayor puntaje y que los turistas consideran de mayor importancia es nivel de preparación del Guía de Turismo de la Ciudad de Puno que obtuvo la mejor puntuación con un 57,7 % de personas encuestadas quienes indicaron como bueno; seguido por la confiabilidad, respecto a si los Guías de Turismo de la Ciudad de Puno muestran compromiso con el turista durante el tour con un 51,6 % de personas encuestadas que indicaron como bueno y quedando en tercer lugar con un 50,5 % de personas encuestadas consideraron satisfactorio los servicios ofrecidos por el Guía de Turismo, cabe indicar que los servicios brindados por los Guías de Turismo de la Ciudad de Puno corrobora una buena calidad de Servicios.

Turpo (2021) en su tesis titulada "calidad de servicio y su relación con la satisfacción del administrado en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de San Roman, Puno 2019", tuvo como objetivo principal determinar como la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción en los administrados de la gerencia de administración tributaria de la provincia de San Román de la región puno en el año 2019. Los administrados que asisten a la gerencia de administración tributaria de la Provincia de San Román, para realizar los trámites como: impuesto predial, impuesto vehicular, impuesto de alcabala, impuestos a los espectáculos públicos no Deportivos de quienes y donde el punto

de estudio es la calidad de servicio que se percibe y que este se relaciona o no con la satisfacción del administrado después de acudir a la gerencia de administración tributaria. Para la ejecución de la presente investigación se trabajó con una muestra de 384 ciudadanos, la misma que fue calculada mediante la fórmula para poblaciones infinitas. La muestra corresponde a los administrados que realizan algún trámite en la gerencia de administración tributaria de la provincia de San Román. Para el levantamiento de datos se aplicó un cuestionario adaptado del SERVPERF el cual se denominó cuestionario para el administrado de la gerencia de administración tributaria de la provincia de San Román, conformado por las dimensiones: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía, Expectativas y Percepciones del servicio. Para el levantamiento de datos de la variable satisfacción se utilizó el "customer experience index". Del análisis correlacional efectuado se obtuvo que entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del administrado existe una correlación escasa por un coeficiente Rho de Spearman de 0.117. El estudio concluye que a pesar de la falta de relación entre las variables existen aspectos en lo que es necesario pueda mejorar la gerencia de administración tributaria.

Sarmiento (2021) es su tesis titulada "Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Atención al Usuario en la Municipalidad Provincial de Puno - 2020" tuvo como objetivo general determinar la relación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en la municipalidad provincial de Puno. El tipo de investigación fue básica, descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 148 usuarios de la municipalidad provincial de Puno. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios aplicados a los usuarios de la municipalidad provincial de Puno. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos el cual tuvo como resultado aplicado. Se hallo que el valor de significancia observada del coeficiente de Rho de Spearman p=0.007 es menor al valor de la significancia teórica α = 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa "H1: Existe correlación positiva mínima entre el nivel de la modernización de la gestión pública y la calidad de atención a los usuarios en la municipalidad provincial de Puno". Por tanto, se observa según los resultados del coeficiente de correlación Rho de Spearman la existencia de una relación rs = 0,221** entre las variables de modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario indicándonos que existe una relación positiva, con un nivel de correlación

bajo, lo cual nos permite aseverar que, a mayor nivel de modernización de la gestión pública, mayor nivel de calidad de atención en la municipalidad provincial de Puno.

Huancollo (2018) en su tesis titulado "calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de taraco – Huancané – Puno, 2017" 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. El tipo de investigación es aplicada, y el diseño fue no experimental transeccional correlacional causal; Metodología. La población estuvo conformada por 14014 habitantes de Taraco - Huancané Puno. La muestra estuvo conformada por 374 usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco; Resultado El 94.39% de los encuestados alcanzaron un nivel medio de la calidad, donde respondieron 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. 95.19% de los usuarios están en el nivel medio, donde respondieron que los trabajadores tienen una satisfacción aceptable. Conclusión Se rechaza la hipótesis nula afirmando que existe una influencia positiva media del 0.654 muy significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Taraco – Huancané – Puno.

Vargas (2017) en su tesis titulado "Administración de recursos humanos y la calidad del servicio al público en la municipalidad del centro poblado de Salcedo Puno periodo 2016" muestra el estudio de la eficiencia de la Administración de Recursos Humanos y la Calidad de Servicio al Público de la Municipalidad del Centro Poblado de Salcedo Puno, se justifica en el respeto al derecho que tienen los trabajadores y los ciudadanos como seres humanos; siendo su objetivo general, Determinar de qué manera la administración de Recursos Humanos influye en la calidad de servicio al público en la Municipalidad del Centro poblado de Salcedo Puno periodo 2016, para lo cual se evaluó la eficiencia de la Administración de Recursos humanos y la Calidad del Servicio al Público, para después proponer estrategias de mejora a fin de fortalecer las debilidades encontradas. Para alcanzar los objetivos trazados se utilizaron los siguientes métodos: analítico, inductivo, deductivo y descriptivo. Las técnicas de recolección de datos fueron: encuesta, entrevista y revisión documental; luego se procedió al análisis e interpretación de los datos, encontrando como debilidades: no existe proceso de selección del personal, no existen capacitaciones y muy bajas remuneraciones, las mismas que se reflejan en la Calidad del Servicio que brindan a los usuarios, por lo que se tienen las siguientes conclusiones: La eficiencia de la Administración de Recursos Humanos se muestra en un 62% como regular-deficiente (35% y 27% respectivamente) y

solo el 9% de ellos lo califican como excelente (5%) y muy bueno (4%), y en consecuencia la Calidad de Servicio al Público se muestra en un 54% como regular-deficiente (36% y 18% respectivamente) y solo en un 14% se calificó como excelente (1%) y bueno (13%).

Choquehuanca (2022) en su tesis titulada "Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno – 2021" tuvo como objetivo principal, determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital Conima, Región Puno – 2021. El tipo de investigación fue básica de diseño no experimental, nivel descriptivo correlacional. La población fue de 174 funcionarios y la muestra se consideró a 120 colaboradores, determinando por un tipo de muestreo probabilístico de forma aleatoria simple. Para la recolección de datos se usó técnica encuesta, que, a través de la aplicación de los instrumentos, mediante los cuestionarios de Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio, que fueron ambos de elaboraciones propias y destinadas a medir las variables en cuestión. Los resultados indican que el 55.8% de los funcionarios señalaron que el nivel de la Gestión administrativa es regular y el 45,8% de los funcionarios señalaron que el nivel de la calidad de servicio fue inadecuado. Se concluyó que, si existe una relación directa y significativa entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio, debido a que se obtuvo un valor de Rho de 0,302 (valor de p= 0,001), afirmando la hipótesis general (H1) y evidenciando una correlación positiva baja entre ambas variables

2.2 MARCO TEÓRICO

Antes de pensar en la literatura existente sobre la calidad del servicio, es importante iniciar con algunas definiciones y precisiones acerca del tema que se aborda en el presente estudio.

Entender los conceptos de servicio y calidad del servicio es fundamental para comprender el objeto y las características de los modelos de medición Servicio es entonces entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor.

Según Levitt (1983) "define la palabra servicios como intangibles, quiere decir que no se puede tocar, llevar ni tampoco tiene color ni olor en comparación con los bienes físicos (productos) es todo lo contrario". A tal definición el autor Bateson (1994) explicó la existencia de dos características distintivas de los servicios, la intangibilidad "palpable", es

decir, no pueden ser tocados; y la intangibilidad "mental"; la cual es difícil prever exactamente el resultado de un servicio en particular, además argumentó que la intangibilidad es la diferenciación precisa de los servicios y bienes en que se basan todas las otras diferencias. Los productos son objetos tangibles que existen en el tiempo y en el espacio, mientras que los servicios consisten en actos sociales o interacciones y existen en un tiempo único.

2.2.1 Calidad de servicios

La calidad de servicio es la percepción que tiene el ciudadano dado con la observación en el momento de adquirir un servicio, la cual empiezan mirando el local, la infraestructura, el trato recibido, la tecnología que usa la entidad, la información que utilizan, las cuales estas entidades deben tener mejoras en los servicios que brindan y así estos estos procedimientos estén basados en las necesidades de los ciudadanos (González, 2017).

Según Berry y Brown (1989) definen a la calidad del servicio como la conformidad con las especificaciones y el cumplimiento de los requisitos por parte de los clientes.

Según González (2017) comenta que un servicio de calidad no es solo ajustarse a las especificaciones o deseos del cliente, señala que la calidad de servicio es el proporcionar al cliente un servicio que iguale o exceda constantemente sus expectativas y necesidades en cada uno de los momentos de contacto.

Según los autores Torre y Vásquez (2015) puntualizan dos formas de identificar la calidad las cuales son l siguientes.

Calidad técnica: Es cuando el servicio está técnicamente correcto para obtener una aceptación por parte del cliente, es el contacto entre el cliente y el personal que brinda el servicio.

Calidad funcional: Esta dimensión muestra que el cliente ha experimentado el servicio en relación a la forma en como ha sido atendido o como le han prestado el servicio los trabajadores de las organizaciones, esta dimensión según Ruiz (2002) influyen en la imagen

corporativa de las empresas.

Imagen corporativa: Representa el resultado de cómo el usuario percibe la empresa a través del servicio que presta, afecta su percepción de la calidad del servicio y está asociada a la imagen que se forma sobre la organización, ya sea por su experiencia previa o por la comunicación que haya recibido.

2.2.2 Servicio

"Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico" (Kotler, 1997, p. 656).

Según Fernandez (2015) un servicio es "cualquier acto o desempeño que una parte puede ofrecer a otra y que es en esencia intangible y no da origen a la propiedad de algo. Su producción podría estar ligada o no a un producto físico".

Según los autores Fontalvo y Vergara (2010) definen a la palabra servicio como la generación de un bien intangible con la finalidad de proporcionar la satisfacción a los consumidores o clientes (p. 23)

Para poder diferenciar las definiciones de producto y servicio es amplio, y al mismo tiempo ambiguo; por ello, es sumamente importante definir: producto y servicio. Para ello los autores Gabbot y Hogg (2000) afirman que el producto es el término más general que engloba todos los materiales tangibles mientras que los servicios engloba a los aspectos intangibles. Según Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) los servicios poseen 4 características fundamentales que se pasa a describir a continuación.

Intangibilidad: cuando se refiere a la intangibilidad significa que los servicios no se pueden tocar ni mover de un lugar para otro como ocurre con los objetos físicos, solo se compra la experiencia mediante una acción o ejecución, llamándolo así una prestación de servicio.

Heterogéneo: Debido a la primera característica de los servicios, siendo una acción es producida por personas, especialmente por los empleados que ofrecen el servicio. Siendo

así; que no hay dos servicios precisamente iguales, ya que depende del desempeño de cada persona (estandarización). También se produce esta característica debido a que los consumidores son diferentes y no tienen las mismas expectativas o demandas. En conclusión, toda esta heterogeneidad es causada por la interacción humana.

Simultaneidad: Los servicios son vendidos, producidos y consumidos en simultáneo. La prestación de servicio se da teniendo al consumidor presente en todo momento, esto conlleva a que formen parte del proceso y se conviertan en coproductores.

Perecible: Los servicios por las características anteriores no son posibles de almacenar, es imposible tener un stock, por lo tanto, si no se vende en un momento dado nunca más se volverá a vender. El momento cuando el comprador utiliza el servicio es crucial porque evaluará el desempeño de este.

Según el autor Perales (2018) un buen servicio se percibe cuando las expectativas del usuario se atienden en forma oportuna, eficaz y transparente. Un mal servicio, se percibe cuando el servidor público no cumple eficiente y eficazmente con su trabajo o actúa en beneficio propio.

El servicio al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministro con el fin que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing (Vértice, 2008).

Según Alcaide (2010) manifiesta que hay dos tipos de clientes el primero son los clientes externos que son los consumidores finales sea de un bien o servicio y el segundo son los clientes internos, que son los trabajadores o colaboradores de una organización; ambos participantes son fundamentales para una empresa o institución" (p. 18).

2.2.3. Elementos del servicio al cliente

Según Mejia (2009) afirma que hay elementos del servicio al cliente:
Contacto cara a cara: Es sumamente trascendental que la persona que atiende al cliente, siempre presente una sonrisa y ponga toda su atención en lo que le dirá. Relación con el

cliente. Una buena relación que se ofrezca, le dará más confianza para establecer lazos con la empresa y a consecuencia de ello, adquirir más frecuentemente los productos y servicios que se ofrezcan por la organización.

Correspondencia: Es importante mantener comunicado al cliente, como responder todas sus inquietudes y dudas.

Reclamos y cumplidos: Cuando se promete algo se debe de cumplir, de lo contrario se perderá la credibilidad y confianza en la organización.

Instalaciones: Cuando se acude a un lugar limpio, ordenado, que huele bien y es agradable, ocasiona confianza, confort y seguridad. Por ello pensemos que se debe de acondicionar el lugar para producir esas sensaciones.

2.2.4. El municipio o municipalidad

La Municipalidad es un órgano que forma parte del aparato del estado, fue creada con el objetivo de descentralizar las funciones del estado para tener mayor y mejor alcance sobre las necesidades reales de la población. Para cumplir con sus funciones posee personalidad jurídica, autonomía política, económica y administrativa (Garcia, Garcia, & Gil, 2007).

"La municipalidad constituye una entidad básica del territorio en donde la comunidad ejerce todas sus actividades, estando representadas por sus ayuntamientos" (Matias, 2016).

2.2.5. Modelo SERVQUAL

El modelo es un método de evaluación de los factores claves para medir la Calidad de los servicios prestados. El cuestionario SERVQUAL está basado en el modelo clásico de evaluación al cliente, que considera que todo cliente que adquiere un servicio genera unas expectativas del servicio que va a recibir a través de distintos canales y una vez recibido hay una serie de factores, dimensiones, que le permite tener una percepción del servicio recibido. La diferencia entre ambas actitudes es el índice de Satisfacción del Cliente y es el indicador que se obtiene mediante el tratamiento adecuado de la información que se obtiene al aplicar

esta herramienta de evaluación de la calidad del servicio (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985).

Este Modelo, es un procedimiento de evaluación que se realiza mediante la aplicación del método de encuesta y sobre la base de un cuestionario que busca medir un sistema de dimensiones y de ítems que representan los componentes de la calidad de servicio (Chen, Spohrer & Lelescu, 2008).

2.2.6. Dimensiones del modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio (Parasuraman et al., 1985).

El modelo SERVQUAL, identifica cinco dimensiones básicas que caracterizan a un servicio las cuales son medidas mediante un cuestionario de 22 preguntas. Estas preguntas permiten conocer las deficiencias de calidad en los servicios; los cuales son:

Elementos tangibles: Es la forma en la que se presenta las instalaciones físicas de equipamiento como también el personal y material de comunicación (Ojeda & Quispe, 2017).

Según los autores Leyzeaga, Azuaje y Mejías (2014) mencionan que el elemento tangible es la apariencia de las instalaciones físicas de equipamiento, y que las instalaciones físicas de servicio son visualmente atractivas. Nevado (2003) corroboran a lo mencionado anteriormente, afirmando que los clientes pueden percibir el equipamiento del local; y de igual modo, Llorens (1995) indica que los clientes perciben al personal y material de comunicación.

Por otra parte, Zeithaml et al. (2009) definen que lo intangible es aquello que no se puede observar ni puede ser percibido por los cinco sentidos (vista, oído, olfato, tacto y gusto).

Fiabilidad: Es la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable, cuidadosa, y con formalidad y exactitud (Ojeda & Quispe, 2017).

Lara (2002) menciona que la fiabilidad es la habilidad para suministrar el servicio prometido de forma segura, cuidadosa y tolerante; al respecto, Francia (2016) comenta, también, que la fiabilidad es la participación del vendedor que se sujeta a la jurisdicción, reglamentos y legislación comercial, mientras supone que sus actos son siempre actos de comercio, salvo prueba en contrario.

Por último, Clemenza, Gotera y Araujo (2010), indican que la fiabilidad es el cumplimiento de promesas por parte de la empresa acerca de la entrega, prestación y solución de servicios; y que es por esas razones que el cliente acepta hacer negociaciones.

Capacidad de respuesta: Es la disposición e intención de abastecer lo que se solicita para que el personal tenga la voluntad de ayudar al cliente y facilitar el servicio (Ojeda & Quispe, 2017).

Según Ormelas, Montelongo y Nájera (2010) la capacidad de respuesta, es la disposición y voluntad del personal que están siempre dispuestos a suministrar el servicio. Yunta, (2009) por su parte, menciona que esta dimensión también es necesaria para ayudar al cliente y proporcionar el servicio. Al respecto, Vasquez (2016) indica que tal capacidad se mide conforme a lo dicho anteriormente si el servicio solicita de un tiempo de realización, pues su ejecución comprometería una disponibilidad para realizarlo de acuerdo a un horario y duración establecidos.

Por otro lado, Alén y Fraiz (2006) mencionan que la capacidad de respuesta es un elemento que exige ser muy cuidadoso desde la primera vez, y que ayuda a cumplir con el objetivo de no perder clientela. Garcia (2015) afirman, por lo tanto, que la respuesta pronta y deseada, debe ayudar para proveer a los usuarios un servicio con prontitud y esmero.

Seguridad garantía: Es la confidencialidad de información y la actitud de atención que proyecta el colaborador de la empresa (Ojeda & Quispe, 2017).

Según Garcia et al. (2007) la seguridad es la confidencialidad de datos de la información y la capacidad del personal que crea una sensación de confianza en el cliente Parasuraman et al. (1985) citado por Urdaneta, Monasterio y Peña (2011) indica, asimismo, que la seguridad

son conocimientos del sentimiento que tienen los clientes al comprender que su traslado está en buenas manos.

En cuanto a esta dimensión Zeithaml et al. (2009) mencionan que la seguridad, en la empresa, es donde el cliente sitúa sus problemas cuando desea llegar a evidenciar que estos serán resueltos de la mejor manera y mediante la credibilidad, integridad y honestidad.

Empatía: Es el buen nivel de comunicación y atención personalizada hacia los clientes.

Según Botero y Peña (2006) la empatía es brindar a los clientes un buen nivel de comunicación de parte de la organización; y, asimismo, es la identificación de los gustos y necesidades de los clientes.

En cuanto a esta dimensión, Urdaneta et al. (2011) refieren que la empatía va más allá que la simple simpatía, que es cortesía en el trato a los usuarios, que es el grado de atención personalizada, puesto que comprende la amabilidad, buen trato y la atención personalizada que conforman los grandes atributos de un servicio de calidad.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 Teoría conceptual de percepción de la calidad

"Las percepciones son valoraciones subjetivas de un usuario a partir de las experiencias vividas, al momento de ser atendidos en una institución o empresa" (Gonzales, 2008)

Una de las principales disciplinas que se ha encargado del estudio de la percepción es la psicología y, en términos generales, tradicionalmente este campo ha definido a la percepción como el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización (Lalupú, 2016).

Percepción de la calidad es el conjunto de percepciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo (Duque, 2005)

Lovelock y Wirtz (2009) indican que "la calidad percibida de un servicio es el resultado de un proceso de evaluación donde los clientes comparan sus percepciones de la prestación del servicio y su resultado, con sus expectativas" (p. 420). También indican que "No fue sino hasta que la calidad del servicio se vinculó explícitamente con la satisfacción del cliente que se consideró que los mercadólogos también tenían un papel importante".

2.3.2. Teoría conceptual de las expectativas

La expectativa "Una expectativa es como espera el cliente recibir el servicio en función de sus necesidades. Son creencias que tiene el usuario sobre el servicio y que son referentes del mismo" (Fernandez, 2015, p. 21).

Según los autores Miranda Chamorro y Rubio (2007) comentan que cada consumidor tendrá unas ciertas expectativas relacionadas con la calidad del servicio. Esperará por tanto unos ciertos parámetros de calidad, unas ciertas características. Las expectativas de calidad se forman en función de tres elementos fundamentales: las necesidades personales, la información recibida y la experiencia con el servicio.

2.3.3. Teoría conceptual de la calidad de servicio

Entendemos que la calidad es el nivel de excelencia que cada empresa se propone en alcanzar, denominando excelencia de servicio si este responde completamente a la demanda y expectativas de su público objetivo o clientes concretos. Implementando procesos que impliquen la participación de la organización, con el objetivo claro de reducir costos y optimizar la satisfacción del cliente (Garcia et al., 2007).

Según Parasuraman et al. (1985) la calidad es la calificación o juicio total del consumidor sobre la excelencia de un servicio. Teniendo dos formas básicas de entender la calidad; el primer punto de vista es de parte del ofertante, donde se hace referencia al cumplimiento de procesos y especificaciones establecidos en la prestación de servicio, denominado calidad

interna. El segundo punto se refiere a la perspectiva del consumidor, depende de la forma cómo se entrega el servicio y la manera como responde a las expectativas de los clientes, denominado calidad externa. Asimismo; nos menciona cuatro factores que están relacionados con el concepto de calidad de servicio y expectativas de los clientes: Comunicación boca a boca, necesidades personales de los clientes, comunicación con los proveedores del servicio y la extensión de las experiencias que han tenido con el uso del servicio.

La calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisface las necesidades establecidas por el usuario, el ciudadano o el cliente de los mismos (Perales, 2018).

La definición de calidad como "la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas" (Fernandez, 2015, p. 19).

Según Secretaria General de la Gobernacion de Salta (2015) en los últimos años el término calidad se ha extendido a todos los ámbitos de las organizaciones públicas, desde la atención al ciudadano hasta los procesos más complejos que llevan a su desempeño y define que "la calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisface las necesidades establecidas por el usuario, el ciudadano o el cliente de los mismos".

La calidad engloba diversos aspectos desde las cosas tangibles hasta lo intangible, es por ello que algunos autores como Ruiz (2017) consideran que: La calidad o eficiencia en las organizaciones no solo se refiere a crear un producto un ofrecer un servicio y que estas vayan de acorde con el precio, pues en la actualidad la calidad hace referencia a crear productos y servicios cada veces mejores, y que estas cada vez sean más competitivas .

Fontalvo y Vergara (2010) en su artículo sobre la calidad del servicio sostuvo que: Servicio es un bien intangible que proporciona bienestar a los clientes. En toda organización, los servicios son aquellas que, dentro de los resultados con la interacción de sus clientes, se caracterizan por "desarrollar transacciones en beneficio de éstos que proporcionan conocimientos o información a sus clientes". Muchas organizaciones, aunque suministran

un bien tangible, se distinguen en el mercado porque ofrecen un servicio adicional que las caracteriza el servicio intangible.

2.4 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

2.4.1 Hipótesis general

En este punto de la investigación es necesario analizar si es conveniente formular o no hipótesis, lo que depende del alcance inicial del estudio (exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo, No en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis, esto depende del alcance del estudio (Hernadez, Fernadez, & Baptista, 2014).

2.4.2 Hipótesis específicas

Las investigaciones cuantitativas en las se formulan hipótesis son las de alcance correlacional o explicativo, o en las que el alcance es descriptivo, pero que estas pronostiquen una cifra o un hecho (Hernadez et al., 2014).

2.5 VARIABLE DE INVESTIGACIÓN

Tabla 1

Variables de investigación.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Rango
Percepción de la calidad del servicio	Fiabilidad	Precisión de las respuestas Porcentaje de peticiones atendidas Durabilidad	1,2,3,4,5	Bajo: 0 – 50 Regular: 50 – 70 Alto: 70- 80
	Capacidad de respuesta	Rapidez Puntualidad Tiempo de espera Oportunidad	6,7,8,9	
	Seguridad	Profesionalidad Seguridad Cortesía Credibilidad	10,11,12,13	
	Empatía	Accesibilidad Comprensión al usuario Comunicación	14,15,16,17,18	
	Aspectos tangibles	Apariencias de las instalaciones Condiciones ambientales Uso de la tecnología Señalizaciones	19,20,21,22	

Nota. Elaboración propia

CAPÍTULO III
MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 ÁMBITO DE ESTUDIO

El presente trabajo de investigación se realizó en uno de los distritos más notables de la provincia de Azángaro región de Puno. El distrito de Samán cuenta con cinco centros poblados, Muni Grande, Jasana Grande, Chucaripo, Quejón Mocco y Chacamarca. Entre ellas también hay comunidades, sectores y parcialidades, se encuentra ubicado en el departamento peruano de Puno, bajo la administración del Gobierno regional de Puno. Su capital Samán halla a una altura de 3829 msnm. El distrito fue creado en los primeros años de la República. Tiene una población de más de 14 314 habitantes y una densidad poblacional de 75,9 personas por km². Abarca un área total de 188,59 km².Colinda de la siguiente manera por el lado ESTE colinda con el distrito de Taraco por el lado OESTE colinda con el distrito de Caminaca por el lado NORTE colinda con el distrito de Arapa y por el lado SUR colinda con el distrito de Pusi y Juliaca.

3.2. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema (Hernadez et al., 2014).

Para el presente trabajo de investigación el diseño de investigación es no experimental, de corte Transeccional o transversal, según Pacori y Pacori (2019) sostiene que toda investigación no experimental “es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad”.

Según el alcance temporal es Transeccional o transversal son investigaciones que recopilan datos en un momento único, su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede (Hernadez et al., 2014).

Según Pacori y Pacori (2019) la investigación corresponde al nivel descriptivo quien sostiene que "este tipo de estudios consisten fundamentalmente en describir un fenómeno o una situación mediante el estudio del mismo en una circunstancia temporoespacial determinada". Es la forma más elemental de investigación a la que podemos recurrir. En este diseño de investigación el investigador busca y recoge información actualizada sobre una situación previamente determinada (objeto de estudio) sin presentar la administración o control de un tratamiento (p. 98).

Por su naturaleza, según Pacori y Pacori (2019) la investigación es de enfoque cuantitativa y señala que "Las investigaciones cuantitativas son aquellas donde la recolección de datos es numérica, estandarizada y cuantificable, y el análisis de la información y la interpretación de resultados permiten fundamentar la comprobación de una hipótesis mediante procedimientos estadísticos, los cuales ofrecen la posibilidad de generalizar los resultados".

Según su propósito la investigación es de tipo básico, según Pacori y Pacori (2019) este de investigaciones se realiza para obtener nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación sin un fin practico especifico e inmediato, se fundamenta en un argumento teórico y su intención fundamental consiste en desarrollar una teoría y/o extender, corregir o verificar las existentes mediante el descubrimiento de amplias divulgaciones o principios , pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico.

Este tipo de investigación, se esquematiza como se menciona a continuación:

Dónde:
M = muestra
O = Observaciones a la variable Calidad de servicio

3.3. UNIDAD DE ANÁLISIS

Para el presente trabajo de investigación la unidad de análisis se ha enfocado a aquellos ciudadanos mayores de 18 años de edad de ambos sexos que concurren a la municipalidad

distrital de Samán para realizar cualquier tipo de trámites en las diferentes áreas que cuenta la entidad.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

Para el presente trabajo de investigación la población de estudio estuvo conformado por un total de 880 ciudadanos (varones y mujeres) teniendo como criterios de exclusión a todos los usuarios menores de 18 años de edad y en inclusión a todos los usuarios mayores de 18 años de edad.

“Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros” (Lopez, 2004).

3.5. TAMAÑO DE MUESTRA

Para el presente trabajo investigación la muestra estuvo conformada por 286 ciudadanos que concurren a la municipalidad en mención.

Una muestra puede ser obtenida de dos tipos: probabilística y no probabilística. Las técnicas de muestreo probabilísticas, permiten conocer la probabilidad que cada individuo a estudio tiene de ser incluido en la muestra a través de una selección al azar. En cambio, en las técnicas de muestreo de tipo no probabilísticas, la selección de los sujetos a estudio dependerá de ciertas características, criterios, etc. ” (Lopez, 2004).

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. Con frecuencia leemos y escuchamos hablar de muestra representativa, muestra al azar, muestra aleatoria, como si con los simples términos se pudiera dar más seriedad a los resultados (Hernadez et al., 2014).

Para la presente investigación se empleó la técnica del muestreo probabilístico aleatorio simple ya que garantiza que todos los individuos que componen la población blanca tienen la misma oportunidad de ser incluidos en la muestra. Esta significa que la probabilidad de

selección de un sujeto a estudio "x" es independiente de la probabilidad que tienen el resto de los sujetos que integran forman parte de la población blanco. es decir, cada una de las unidades de análisis tiene la misma probabilidad de ser elegidos (Lopez, 2004).

Según Lopez (2004) los muestreos probabilísticos son aquellos en los que se utiliza algún sistema de selección aleatoria para garantizar que cada unidad de la población tenga una probabilidad específica de ser seleccionada, por lo que toda unidad de análisis tiene una probabilidad de ser elegida y esa probabilidad es conocida de antemano.

y se determina mediante la siguiente fórmula estadística de población conocida:

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

Se asumen los siguientes valores:
n, tamaño de la muestra
p, probabilidad de ocurrencia del evento = 0.5
q = 1-p=0.5
e, error = 5% = 0,05
Z, = 1.95 (para un nivel de confianza de 95%)
N, población de estudio = 880
Reemplazando datos, se obtiene que n = 268

3.6. DATO

Señala Carrión (2017) que al plantear la investigación con enfoque cuantitativo, la primera dificultad es la obtención de los datos correspondientes a las variables con las que se desea trabajar; Sin embargo una vez que se cuenta con los datos, las conclusiones extraídas suelen ser fiables.

Para la obtención de datos se recurren a todo tipo de fuentes, fundamentalmente personas, observaciones directas de situaciones, libros, documentos, etc, las cuales son también llamadas "unidades de datos", y en base a los cuales se realizan los análisis y se realizan las conclusiones del estudio. Por ejemplo, en relación a las encuestas, las fuentes a las que se

recurren son las personas y grupos sociales (muestra) y los datos obtenidos son las respuestas que ellos han proporcionado. y en el presente trabajo de investigación se ha realizado como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Para el presente trabajo de investigación los datos obtenidos son de los cuadernos de recepción de visitas de la municipalidad distrital de Samán que se encuentran en las diferentes mesas de partes de las oficinas en lo especifico la oficina de tramite documentario de alcaldía, oficina de registro civil, oficina de unidad local de empadronamiento ULE, oficina de programa vaso de leche, oficina de servicios sociales y municipales y oficina de infraestructura.

3.7 METODOLOGÍA Y RECOLECCIÓN DE DATOS

Para el presente trabajo de investigación se aplicó la técnica de la encuesta.

El instrumento utilizado en la investigación, se elaboró considerando el modelo SERVQUAL (cuestionario de percepción de calidad de servicio); el cual consta de 22 items agrupados en 5 dimensiones, las cuales son: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

La técnica de encuesta, es la información que se obtiene a través de cuestionarios y sondeos de opinión masiva, generalmente en anonimato, con el propósito de conocer comportamientos y conocer tendencias de los encuestados sobre el hecho o fenómeno a estudiar (Casas, Repullo, & Donado, 2003).

La encuesta posibilita conocer características de una población o universo obteniendo información de un pequeño conjunto representativo (muestra) empleando un procedimiento estandarizado que consiste en realizar una serie de preguntas idénticas y por el mismo orden a cada uno de los individuos seleccionados en la muestra (López, 1998).

El diseño del cuestionario es un paso clave en el proceso de realización de una encuesta. El cuestionario es un documento para obtener y registrar información a través de un listado de preguntas que se han de formular de manera idéntica y por el mismo orden a todas las

personas entrevistadas. Puede contener preguntas abiertas, cerradas o mixtas, dirigidas a objetivos concretos en el desarrollo de la encuesta (López, 1998).

En el presente trabajo de investigación para la obtención de datos se empleó un cuestionario con escala de actitudes Likert. "Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se les administra, y se pide que externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala" (López, 1998).

La escala de actitudes Likert, tiene la siguiente alternativa de puntos:

(5) Completamente de acuerdo
(4) Casi de acuerdo
(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
(2) Casi en desacuerdo
(1) Completamente en desacuerdo:

3.8 FICHA TÉCNICA

Autora:	Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988).
Nombre del instrumento:	Cuestionario con escala de actitudes Likert.
Administración:	Individual colectiva.
Duración:	Aproximación 20 minutos
Aplicación:	ciudadanos concurrentes a la Municipalidad Distrital de Samán.
Objeto:	Determinar la percepción de la calidad del servicio.

Para el logro de los objetivos se aplicó el instrumento SERVQUAL modificado que incluye 22 preguntas prestablecidas, distribuidos de modo que evalúa las cinco dimensiones de la calidad como se muestra a continuación:

Fiabilidad	:	preguntas del 01 al 05.
Capacidad de respuesta:		preguntas del 06 al 09.
Seguridad	:	preguntas del 10 al 13.

Empatía : preguntas del 14 al 18.
Aspectos Tangibles : preguntas del 19 al 22.

3.8.1 Variable de estudio de la investigación

Según Parasuraman et al. (1985) la calidad es la calificación o juicio total del consumidor sobre la excelencia de un servicio. Teniendo dos formas básicas de entender la calidad; el primer punto de vista es de parte del ofertante, donde se hace referencia al cumplimiento de procesos y especificaciones establecidos en la prestación de servicio, denominado calidad interna. El segundo punto se refiere a la perspectiva del consumidor, depende de la forma cómo se entrega el servicio y la manera como responde a las expectativas de los clientes, denominado calidad externa.

3.8.2 Definición operacional

Se consideró la siguiente escala de puntuación
Bajo : 0 al 50 puntos.
Regular : 50 al 70 puntos.
Alto : 70 al 80 puntos.

3.8.3 Validez y confiabilidad

El instrumento SERVQUAL modificado fue validado por el Dr. Rubén Humpiri Jilapa y el Dr. Vitaliano Mamani Enriquez.

Los autores de este gran instrumento afirman que Servqual ha sido cambiada y aplicada en reiteradas ocasiones para asegurar cumplir con su objetivo que es la satisfacción del cliente. Nos basamos en su alta confiabilidad (0.92) y para asegurar la validez de este instrumento, pero, eso no lo es todo y no es un elemento concluyente es por ello que quienes crearon el test buscaron la validez conceptual y empírica de la misma, y así poder responder de manera afirmativa si es que este instrumento mide lo que realmente quiere decir. Para ello fue primordial probar dos aspectos: En primer lugar, la clara y profunda explicación de las declaraciones y el ámbito en que eran explicados y en segundo lugar el punto hasta cual los

ítems del instrumento representaban las afirmaciones que se deseaban hacer (Matsumoto, 2014).

3.9 TÉCNICA DE PROCESAMIENTO DE DATOS

Para el procesamiento de la información y el análisis de los datos, se procedió de la siguiente manera:

Se creó una base de datos con la información recabada procedente del instrumento de investigación SERVQUAL aplicado a los ciudadanos y ciudadanas concurrentes a las diferentes oficinas de la municipalidad del distrito de samán, estas debidamente respaldas con evidencias fotográficas y luego se procedió a la realización del análisis estadístico computacional.

Statistical Package of the Social Sciences (SPSS), versión 22.0, para luego ejecutar las operaciones respectivas.

Los datos fueron analizados por medio de estadísticas descriptivas e inferenciales, siendo las técnicas más utilizadas las frecuencias porcentuales. Toda la información obtenida fue presentada mediante Tablas y figuras.

Con estos análisis se dan a conocer la opinión de los usuarios respecto a la percepción que tienen de cada dimensión y de la variable de investigación.

CAPITULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

4.1.1 Análisis descriptivo

Para esta investigación se presenta el análisis estadístico descriptivo de las características de la calidad de servicio, como se muestra en el presente capítulo, con sus respectivos gráficos de figuras.

Tabla 2

Calidad de servicio en la municipalidad distrital de Samán Provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019

<Li	Ls]	Frecuencia	Porcentaje
35	40	12	4.5
40	45	14	5.2
45	50	25	9.3
50	55	32	11.9
55	60	58	21.6
60	65	72	26.9
65	70	31	11.6
70	75	14	5.2
75	80	10	3.7
Total		268	100.0

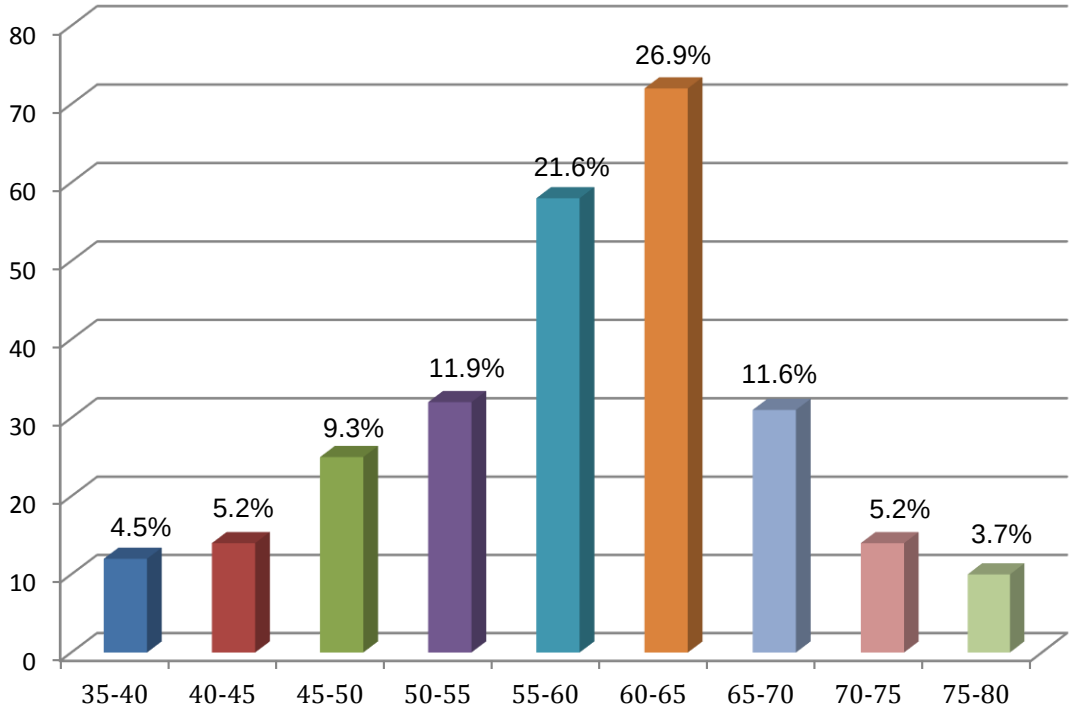
Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la tabla 2, con los datos obtenidos se puede observar la calidad de servicio, que de un total de 268 ciudadanos encuestados, el 4.5% se encuentra entre los puntajes 35 y 40 puntos, el 5.2% entre los puntajes 40 – 45 puntos, el 9.3% entre los puntajes 45 – 50 puntos, el 11.9% entre los puntajes de 50 – 55 puntos, el 21.6% entre los puntajes 55 – 60 puntos, el 26.9% entre los puntajes 60 – 65 puntos, el 11.6% entre los puntajes 65 – 70 puntos, el 5.2% entre

los puntajes 70 – 75 puntos, y finalmente el 3.7% entre los puntajes 75 – 80 puntos, en la municipalidad distrital de Samán Provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019.

Figura 1

Calidad de servicio en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

Tabla 3

Nivel de percepción de la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019

<Li	Ls]	Frecuencia	Zona	Porcentaje
35	40	12		
40	45	14	A= 51	19.0
45	50	25		
50	55	32		
55	60	58	B = 193	72.0
60	65	72		
65	70	31		

70	75	14	C = 24	9
75	80	10		
Total		268		100.0

$$\bar{X} = 58.3 \qquad \sigma^2 = 86.3 \qquad \sigma = 9.3$$

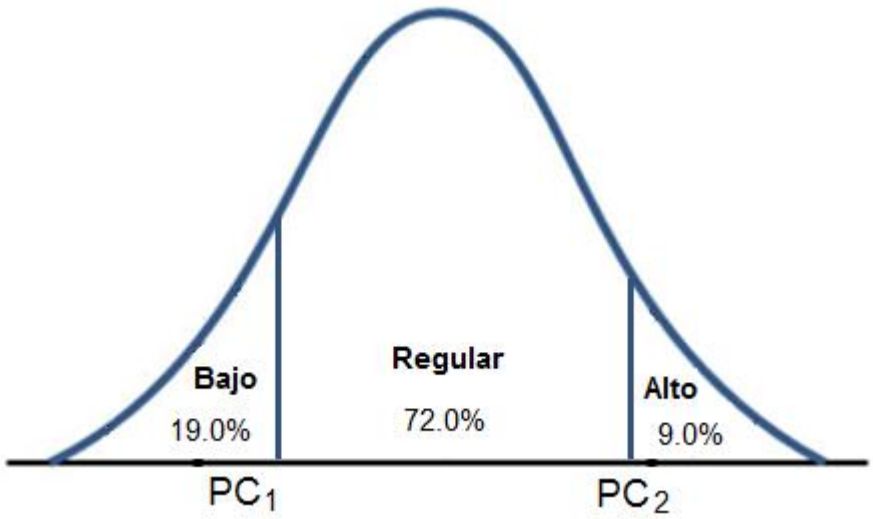
$$PC_1 = \bar{X} - \sigma \qquad PC_1 = \bar{X} + \sigma$$

$$PC_1 = 49 \qquad PC_2 = 67.6 \approx 68$$

En la tabla 3, con los datos obtenidos se puede observar el nivel de percepción de la calidad de servicio, que de un total de 268 ciudadanos encuestados, el 72.0% con un puntaje de <50 – 70] perciben un nivel regular sobre la percepción, el 19.0% con puntajes de <35 – 50] perciben un nivel bajo, y finalmente el 9.0% con puntajes de <70 – 80] perciben un alto nivel de percepción de la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Samán Provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019.

Figura 2

El nivel de percepción de la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

4.1.2. Nivel de percepción de fiabilidad en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019

Tabla 4

Distribución de preguntas de la dimensión de fiabilidad

N°	Preguntas de la dimensión
P1	La Municipalidad cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva.
P2	Los servidores públicos de la municipalidad tienen una apariencia pulcra.
P3	Las instalaciones físicas de la municipalidad son visualmente atractivas.
P4	Los documentos emitidos por la municipalidad son visualmente atractivos.
P5	Los servidores públicos de la municipalidad realizan bien el servicio desde la primera vez.

Nota. Elaborado en base al instrumento SERVQUAL

Tabla 5

Fiabilidad del servicio en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019

Puntajes	Frecuencia	Porcentaje
12	2	0.7
13	11	4.1
14	21	7.8
15	23	8.6
16	55	20.5
17	98	36.6
18	37	13.8
19	12	4.5
20	9	3.4
Total	268	100.0

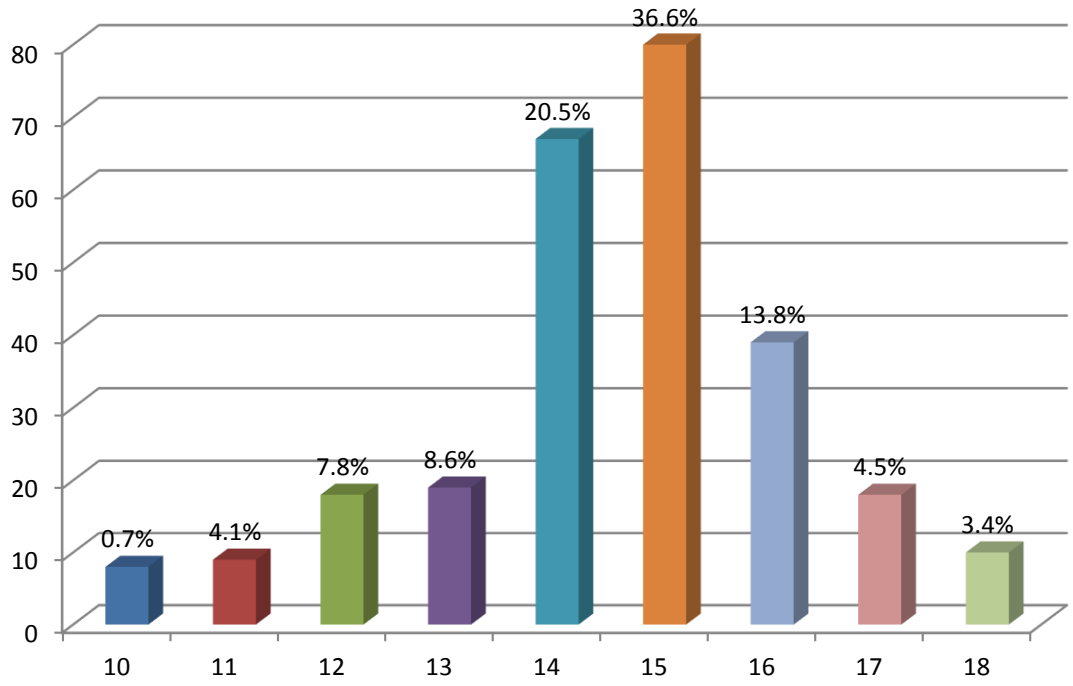
Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la tabla 5, con los datos obtenidos se puede observar la fiabilidad de servicio, que de un total de 268 ciudadanos encuestados, se muestra el 0.7% obtuvieron 12 puntos, el 4.1%

obtuvieron puntajes de 13, el 7.8% obtuvieron puntajes de 14, el 8.6% obtuvieron puntajes de 15, el 20.5% obtuvieron puntajes de 16, el 36.6% obtuvieron puntajes de 17 puntos, el 13.8% obtuvieron puntajes de 18, el 4.5% obtuvieron 19 puntos, y el 3.4% obtuvieron puntajes de 20 puntos, en la municipalidad distrital de Samán Provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019.

Figura 3

Fiabilidad del servicio en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

Tabla 6

Nivel de fiabilidad del servicio en la municipalidad distrital de Samán Provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019

Puntajes	Frecuencia	Zona	Porcentaje
12	2		
13	11	A = 34	12.7
14	21		
15	23	B = 213	79.5
16	55		

17	98		
18	37		
19	12	C = 21	7.8
20	9		
Total	268		100

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

$$\bar{X} = 16.5 \qquad \sigma^2 = 2.5 \qquad \sigma = 1.6$$

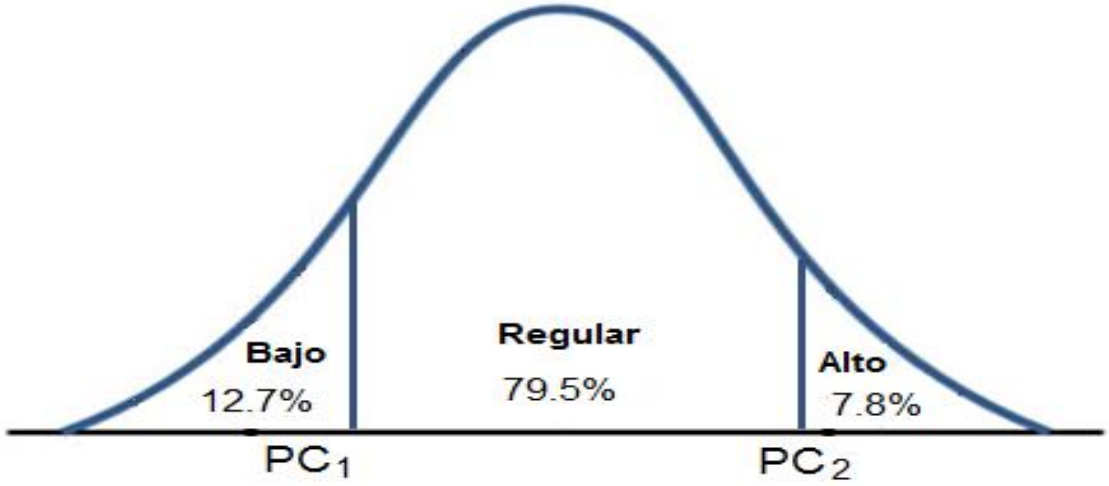
$$PC_1 = \bar{X} - \sigma \qquad PC_1 = \bar{X} + \sigma$$

$$PC_1 = 14 \qquad PC_2 = 18$$

En la tabla 6, con los datos obtenidos se puede observar el nivel de fiabilidad del servicio, que de un total de 268 ciudadanos encuestados, el 79.5% con puntajes 15 - 18 perciben un nivel regular de fiabilidad del servicio, el 12.7% con puntajes 12 – 14 perciben un bajo nivel de fiabilidad, y el 7.8% con puntajes de 19 – 20 perciben un nivel alto de fiabilidad del servicio en la municipalidad distrital de Samán Provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019.

Figura 4

Nivel de fiabilidad del servicio en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

4.1.3 Nivel de percepción de la capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019

Tabla 7

Distribución de preguntas de la dimensión de capacidad de respuesta

N°	Preguntas de la dimensión
P6	La oficina de registro y control de la municipalidad se esfuerza por mantener los expedientes sin errores.
P7	Cuando servidores públicos de la municipalidad te prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.
P8	Cuando tienes un problema, se muestra un sincero interés en solucionártelo.
P9	Los servidores públicos de la municipalidad concluyen el servicio en el tiempo prometido.

Nota. Elaborado en base al instrumento SERVQUAL

Tabla 8

Capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019

Puntos	Frecuencia	Porcentaje
9	8	3.0
10	12	4.5
11	20	7.5
12	14	5.2
13	65	24.3
14	83	31.0
15	38	14.2
16	18	6.7
17	10	3.7
Total	268	100.0

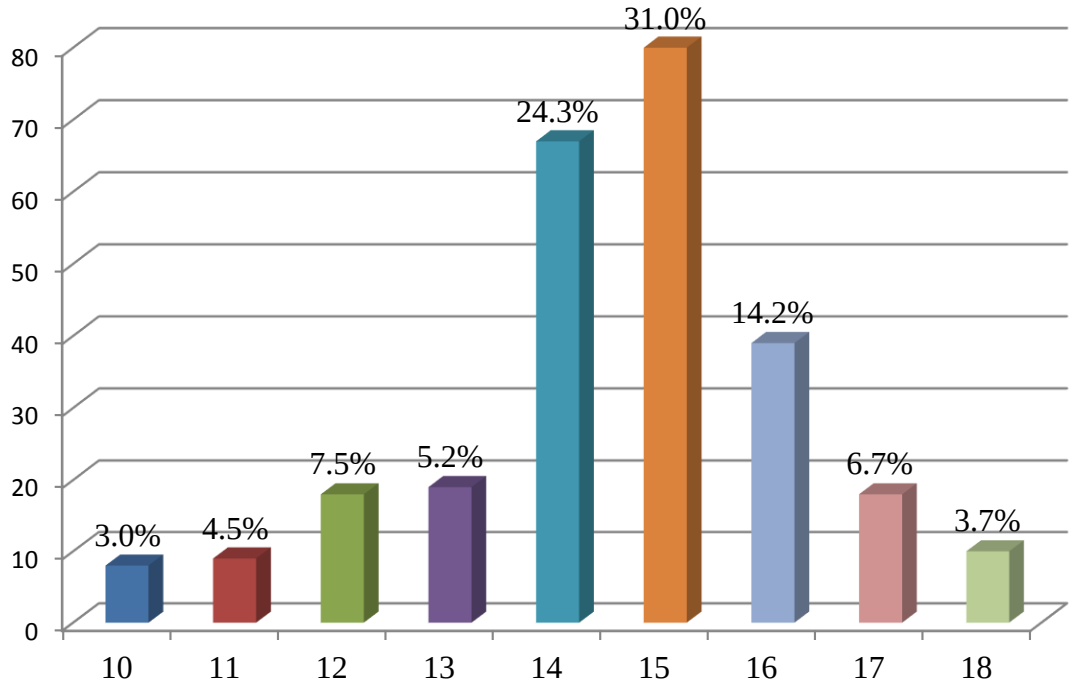
Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la tabla 8, con los datos obtenidos se puede observar la capacidad de respuestas, que de un total de 268 ciudadanos encuestados, el 3.0% obtuvieron 9 puntos, el 4.5% obtuvieron

10 puntos, el 7.5% obtuvieron 11 puntos, el 5.2% obtuvieron 9 puntos, el 24.3% obtuvieron 13 puntos, el 31.0% obtuvieron 14 puntos, el 14.2% obtuvieron 15 puntos, el 6.7% obtuvieron 16, y el 3.7% obtuvieron 17 puntos, en la municipalidad distrital de Samán Provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019.

Figura 5

Capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

Tabla 9

Nivel de capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019

Puntaje	Frecuencia	Zona	Porcentaje
9	8	A = 54	20.2
10	12		
11	20		
12	14		
13	65	B = 186	69.4
14	83		

15	38		
16	18	C = 28	10.4
17	10		
Total	268		100.0

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

$$\bar{X} = 13.5 \qquad \sigma^2 = 3.1 \qquad \sigma = 1.8$$

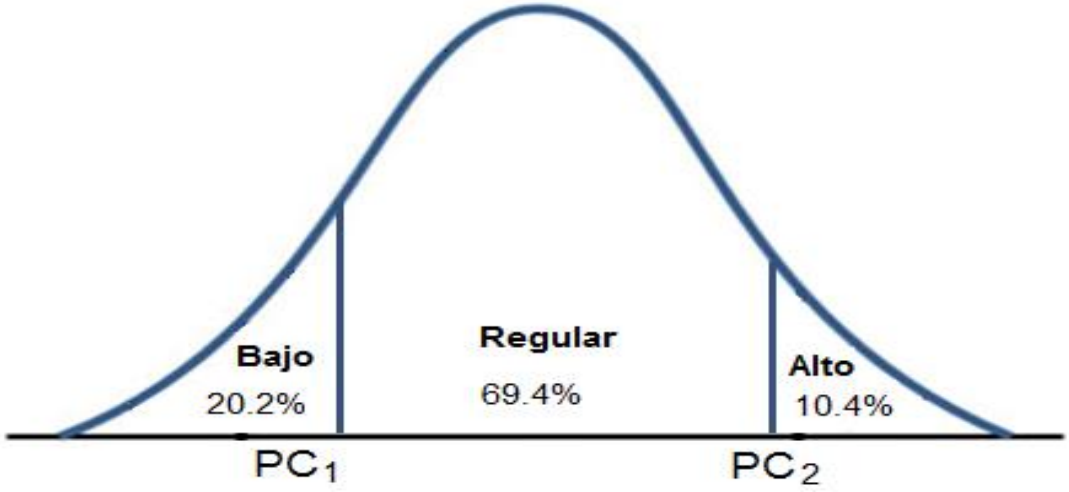
$$PC_1 = \bar{X} - \sigma \qquad PC_1 = \bar{X} + \sigma$$

$$PC_1 = 12 \qquad PC_2 = 15$$

En la tabla 9, con los datos obtenidos se puede observar el nivel de capacidad de respuesta, que de un total de 268 ciudadanos, el 69.4% obtuvieron de 13 – 15 puntos perciben un nivel regular de calidad, el 20.2% con puntajes 9 – 12 puntos perciben un nivel bajo, y el 10.4% con puntajes 16- 17 puntos perciben un alto nivel de calidad de respuesta en la municipalidad distrital de Samán Provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019.

Figura 6

Nivel de capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

4.1.4 Nivel de percepción de la seguridad en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019

Tabla 10

Distribución de preguntas de la dimensión de la seguridad

N°	Preguntas de la dimensión
P10	Los servidores públicos de la municipalidad le comunican cuando concluyen el servicio prestado.
P11	Los servidores públicos de la municipalidad están siempre dispuestos a ayudar en tus trámites y/o servicios.
P12	Los servidores públicos de la municipalidad tienen un servicio puntual.
P13	Los servidores públicos de la municipalidad siempre están disponibles para atender tus inquietudes

Nota. Elaborado en base al instrumento SERVQUAL

Tabla 11

Seguridad en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019

Puntajes	Frecuencia	Porcentaje
8	9	3.4
9	14	5.2
10	22	8.2
11	19	7.1
12	64	23.9
13	69	25.7
14	38	14.2
15	21	7.8
16	12	4.5
Total	268	100.0

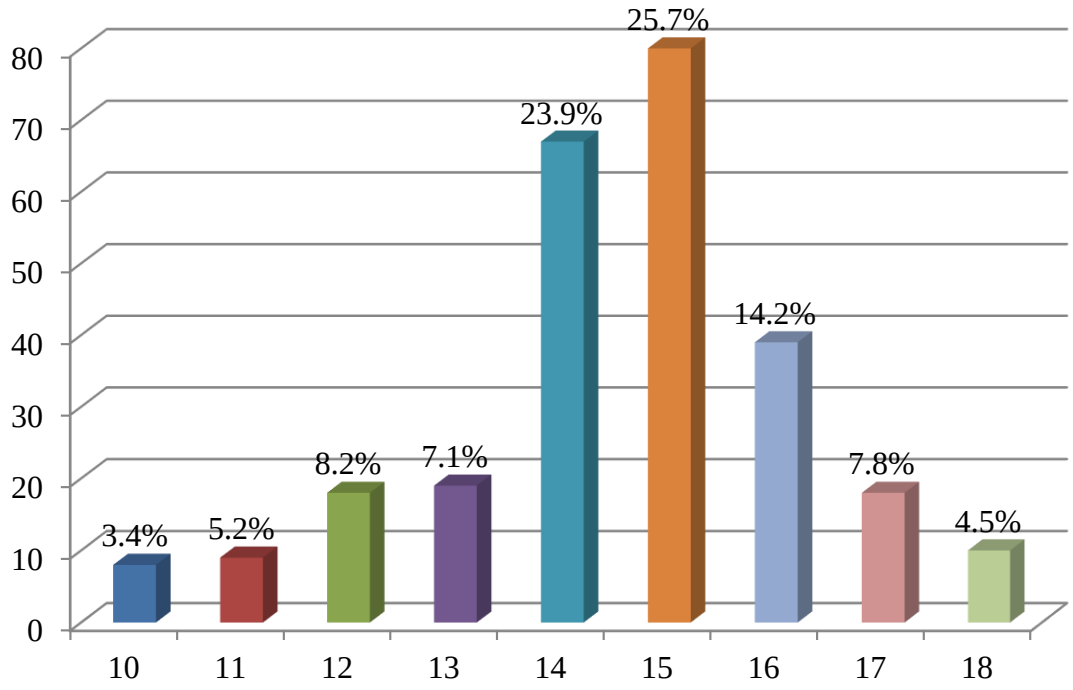
Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la tabla 11, con los datos obtenidos se puede observar el nivel de seguridad de la calidad de servicio, que de un total de 268 ciudadanos encuestados, el 3.4% obtuvieron 8 puntos, el

5.2% obtuvieron 9 puntos, el 8.2% obtuvieron 10 puntos, el 7.1% obtuvieron 11 puntos, el 23.9% obtuvieron 12 puntos, el 25.7% obtuvieron 13 puntos, el 14.2% obtuvieron 14 puntos, el 7.8% obtuvieron 15 puntos, y el 4.5% obtuvieron 16 puntos, en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019.

Figura 7

Seguridad en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

Tabla 12

Nivel de Seguridad en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019

Puntajes	Frecuencia	Zona	Porcentaje
8	9	A = 64	23.9
9	14		
10	22		
11	19		
12	64	B = 171	63.8
13	69		

14	38		
15	21	C = 33	12.3
16	12		
Total	268		100.0

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

$$\bar{X} = 12.4 \qquad \sigma^2 = 3.5 \qquad \sigma = 1.9$$

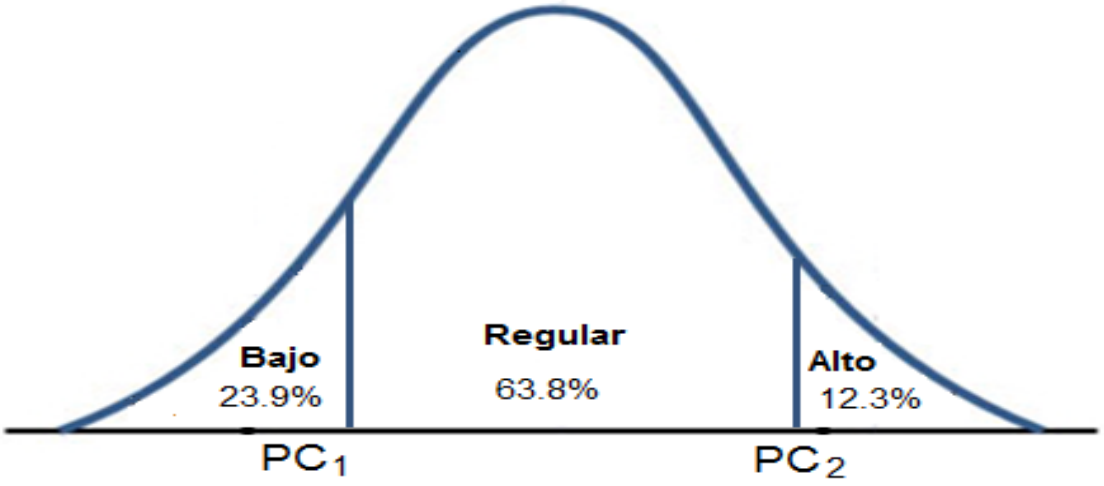
$$PC_1 = \bar{X} - \sigma \qquad PC_1 = \bar{X} + \sigma$$

$$PC_1 = 11 \qquad PC_2 = 14$$

En la tabla 12, con los datos obtenidos se puede observar la seguridad, que de un total de 268 ciudadanos encuestados, el 63.8% con puntajes de 12 – 14 perciben un nivel regular de seguridad, el 23.9% con puntajes 8 – 11 perciben un nivel bajo, y el 12.3% con puntaje 15 - 16 puntos perciben un alto nivel de seguridad en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019.

Figura 8

Nivel de seguridad en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

4.1.5 Nivel de percepción de la empatía en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019

Tabla 13

Distribución de preguntas de la dimensión de la empatía

N°	Preguntas de la dimensión
P14	El comportamiento de los servidores públicos de la municipalidad inspira confianza.
P15	Siente confianza en la realización de trámites.
P16	Los servidores públicos de la municipalidad son amables.
P17	Los servidores públicos de la municipalidad tienen conocimiento suficiente para responder a las preguntas
P18	Los servidores públicos de la municipalidad prestan una atención individualizada.

Nota. Elaborado en base al instrumento SERVQUAL

Tabla 14

Empatía en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019

Puntaje	Frecuencia	Porcentaje
11	12	4.5
12	15	5.6
13	18	6.7
14	28	10.4
15	60	22.4
16	64	23.9
17	35	13.1
18	24	9.0
19	12	4.5
Total	268	100.0

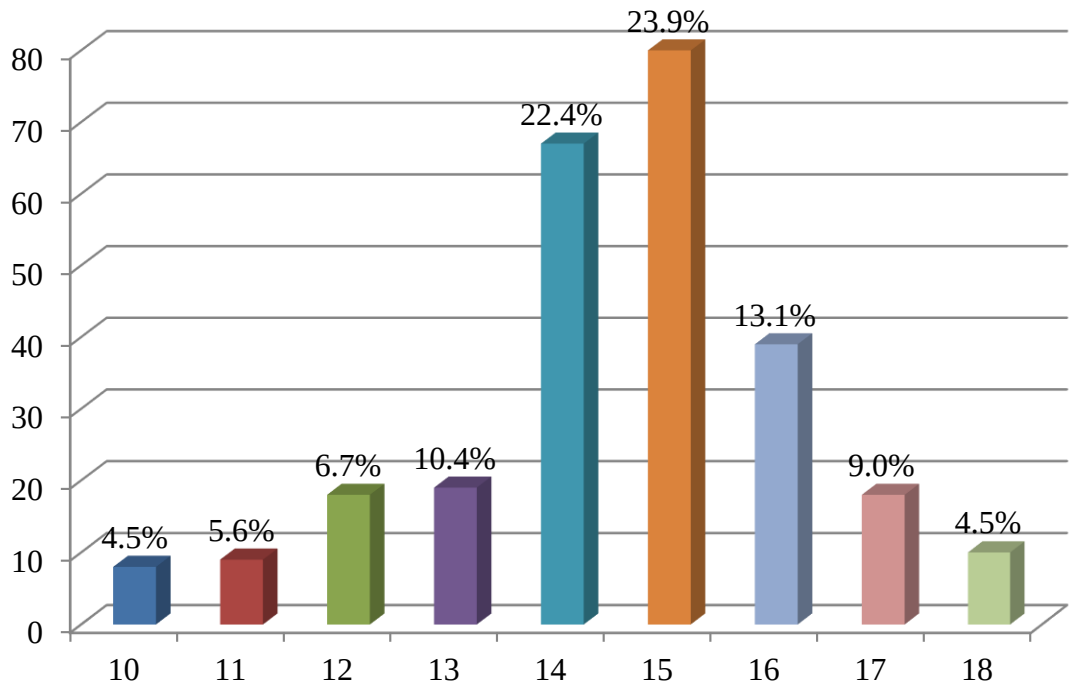
Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la tabla 14, con los datos obtenidos se puede observar el nivel de empatía, que de un total de 268 ciudadanos encuestados, el 4.5% obtuvieron 11 puntos, el 5.6% obtuvieron 12 puntos, el 6.7% obtuvieron 13 puntos, el 10.4% obtuvieron 14 puntos, el 22.4% obtuvieron 14

puntos, el 23.9% obtuvieron 16 puntos, el 13.1% obtuvieron 17 puntos, el 9.0% obtuvieron 18 puntos, y el 4.5% obtuvieron 19 puntos, en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019

Figura 9

Empatía en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

Tabla 15

Nivel de empatía en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019

Puntaje	Frecuencia	Zona	Porcentaje
11	12	A = 45	16.8
12	15		
13	18		
14	28	B = 187	69.8
15	60		
16	64		
17	35		

18	24	C = 36	13.4
19	12		
Total	268		100.0

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

$$\bar{X} = 15.4 \qquad \sigma^2 = 3.7 \qquad \sigma = 1.9$$

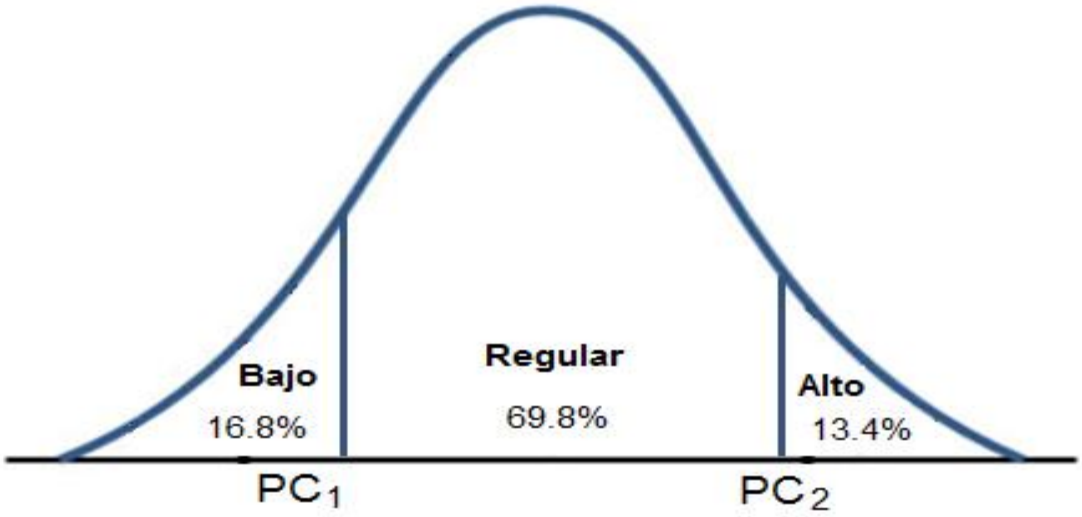
$$PC_1 = \bar{X} - \sigma \qquad PC_1 = \bar{X} + \sigma$$

$$PC_1 = 13 \qquad PC_2 = 17$$

En la tabla 15, con los datos obtenidos se puede observar que la empatía, que de un total de 268 ciudadanos encuestados, indicó que el 69.8% con puntajes de 14 – 17 perciben un nivel regular de empatía, el 16.8 % con puntajes 11- 13 perciben un nivel bajo de empatía y el 13.4% con puntajes de 18 -19 perciben un nivel alto de empatía en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019.

Figura 10

Nivel de empatía en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

4.1.6 Nivel de percepción de aspectos tangibles en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019

Tabla 16

Distribución de preguntas de la dimensión de aspectos tangibles

N°	Preguntas de la dimensión
P19	Los servidores públicos de la municipalidad tienen horarios de trabajo convenientes para los ciudadanos.
P20	Los servidores públicos de la municipalidad ofrecen una atención personalizada.
P21	Los servidores públicos de la municipalidad se preocupan por los intereses de los ciudadanos.
P22	Los servidores públicos de la municipalidad comprenden las necesidades específicas de los ciudadanos.

Nota. Elaborado en base al instrumento SERVQUAL

Tabla 17

Aspectos tangibles en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019

Puntaje	Frecuencia	Porcentaje
10	8	3.0
11	9	3.4
12	18	6.7
13	19	7.1
14	67	25.0
15	80	29.9
16	39	14.6
17	18	6.7
18	10	3.7
Total	268	100.0

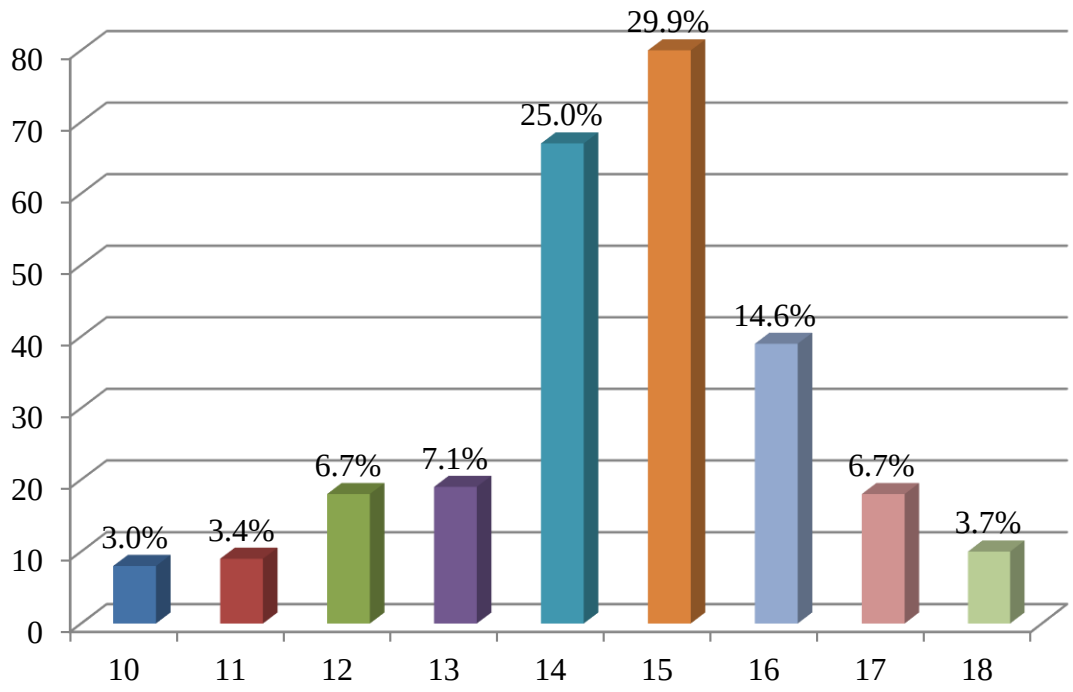
Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la tabla 17, con los datos obtenidos se puede observar el nivel de aspectos tangibles, de un total de 268 ciudadanos encuestados, el 0.4% obtuvieron 5 puntos, el 1.1% obtuvieron un

puntaje de 6, el 3.7% obtuvieron un puntaje de 7, el 3.0% obtuvieron un puntaje de 8, el 5.2% obtuvieron un puntaje de 9, el 10.4% obtuvieron un puntaje de 10, el 15.3% obtuvieron un puntaje de 11, el 9.3% obtuvieron un puntaje de 12, el 11.2% obtuvieron un puntaje de 13, el 7.8% obtuvieron un puntaje de 14, el 10.4% obtuvieron un puntaje de 15, el 7.1% obtuvieron un puntaje de 16, el 5.2% obtuvieron un puntaje de 17, el 9.0% obtuvieron un puntaje de 18, y el 0.7% obtuvieron un puntaje de 20, en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019.

Figura 11

Aspectos tangibles en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

Tabla 18

Nivel de aspectos tangibles en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019

Puntaje	Frecuencia	Zona	Porcentaje
10	8		
11	9	A = 54	20.2
12	18		

13	19		
14	67		
15	80	B= 186	69.4
16	39		
17	18	C = 28	10.4
18	10		
Total	268		100.0

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

$$\bar{X} = 14.5 \qquad \sigma^2 = 2.9 \qquad \sigma = 1.7$$

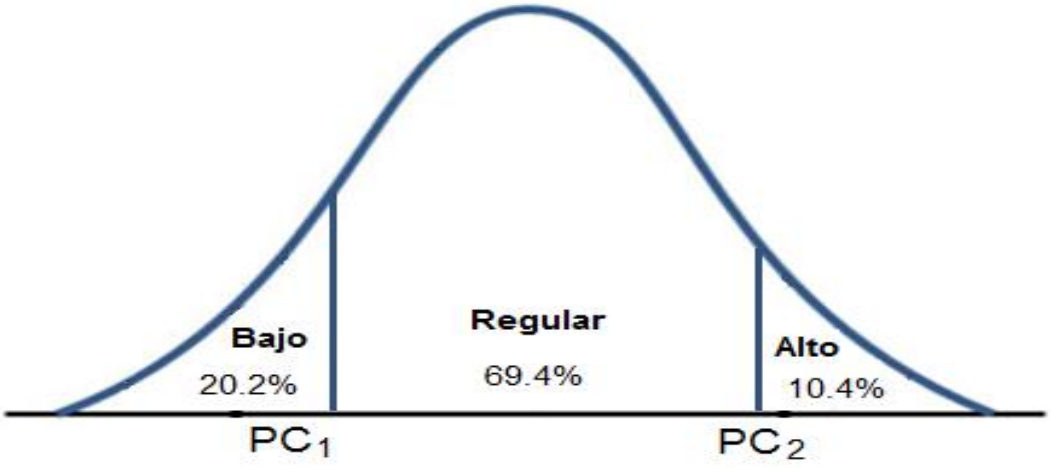
$$PC_1 = \bar{X} - \sigma \qquad PC_1 = \bar{X} + \sigma$$

$$PC_1 = 13 \qquad PC_2 = 16$$

En la tabla 18, con los datos obtenidos se puede observar que, de un total de 268 ciudadanos encuestados, indicó que el 69.4% con puntajes de 14 – 16 perciben un nivel regular los aspectos tangibles, el 20.2% con puntajes de 10 – 13 perciben un nivel bajo los aspectos tangibles, y el 10.4% con puntajes 17 – 18 perciben un nivel alto los aspectos tangibles en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019.

Figura 12

Nivel de los aspectos tangibles en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

4.2 DISCUSIÓN

El objetivo principal para el presente trabajo de investigación es determinar el nivel de percepción de la calidad de servicio en la municipalidad Distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019, así como en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Según el estudio realizado a un total de 268 ciudadanos se determinó que el nivel de percepción de la calidad de servicio, indicó que el 72.0% con un puntaje de <50 – 70] perciben un nivel regular sobre la percepción de la calidad de servicio, el 19.0% con puntajes de <35 – 50] perciben un nivel bajo sobre la percepción de la calidad de servicio, y finalmente el 9.0% con puntajes de <70 – 80] t perciben un alto nivel de percepción de la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019.

Vale decir que de un total de 268 ciudadanos encuestados el 72.0% con un puntaje de <50 – 70] percibe un nivel regular a la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019.

En la dimensión de fiabilidad, de un total de 268 ciudadanos encuestados, se identificó que el 79.5% con puntajes 15 - 18 perciben un nivel regular de fiabilidad del servicio, el 12.7% con puntajes 12 – 14 perciben un bajo nivel de fiabilidad, y el 7.8% con puntajes de 19 – 20 perciben un nivel alto de fiabilidad en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019.

Ósea que de un total de 268 ciudadanos encuestados el 79.5% con puntajes de 15 - 18 perciben un nivel regular de fiabilidad en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019.

En la dimensión de capacidad de respuesta se puede observar que el nivel de capacidad de respuesta, de un total de 268 ciudadanos, se identificó que el 69.4% obtuvieron de 13 – 15 puntos perciben un nivel regular a la capacidad de respuesta el 20.2% con puntajes 9 – 12 puntos perciben un nivel bajo a la capacidad de respuesta, y el 10.4% con puntajes 16- 17

puntos perciben un alto nivel de capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019.

Quiere decir que de un total de 268 ciudadanos encuestados el que el 69.4% obtuvieron de 13 – 15 puntos perciben un nivel regular a la capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de Samán Provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019.

En la dimensión de seguridad se puede observar que la seguridad, de un total de 268 ciudadanos encuestados, indicó que el 63.8% con puntajes de 12 – 14 perciben un nivel regular de seguridad, el 23.9% con puntajes 8 – 11 perciben un nivel bajo de seguridad, y el 12.3% con puntaje 15 - 16 puntos perciben un alto nivel de seguridad en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019.

En otras palabras, que, de un total de 268 ciudadanos encuestados, indicó que el 63.8% con puntajes de 12 – 14 perciben un nivel regular de seguridad, en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019.

En la dimensión de empatía se puede observar que la empatía, de un total de 268 ciudadanos encuestados, indicó que el 69.8% con puntajes de 14 – 17 perciben un nivel regular de empatía, el 16.8 % con puntajes 11- 13 perciben un nivel bajo de empatía y el 13.4% con puntajes de 18 -19 perciben un nivel alto de empatía en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019.

Lo que hace entender que de un total de 268 ciudadanos encuestados, indicó que el 69.8% con puntajes de 14 – 17 perciben un nivel regular de empatía en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019.

En la dimensión de aspectos tangibles se puede observar que, de un total de 268 ciudadanos encuestados, indicó que el 69.4% con puntajes de 14 – 16 perciben un nivel regular los aspectos tangibles, el 20.2% con puntajes de 10 – 13 perciben un nivel bajo los aspectos tangibles, y el 10.4% con puntajes 17 – 18 perciben un nivel alto los aspectos tangibles en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019.

Eso significa que, de un total de 268 ciudadanos encuestados, indicó que el 69.4% con puntajes de 14 – 16 perciben un nivel regular los aspectos tangibles, en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019.

A partir de los hallazgos realizados en la presente investigación estos resultados no coinciden con los obtenidos por Alvarado (2015) en el sentido que de los 800 ciudadanos encuestados los resultados evidenciaron que el nivel de percepción de la calidad de servicio en relación a la tangibilidad el 94% indico estar satisfecho; en cuanto al nivel de confiabilidad el 65% revelo estar satisfecho, en cuanto el nivel de seguridad el 65% exteriorizo estar satisfecho, en cuanto al nivel de empatía el 65% indico estar satisfecho, en cuanto al nivel de responsabilidad el 65% indico estar satisfecho, concluyendo que el 20% de los ciudadanos exteriorizo estar insatisfecho y el 80% de los encuestados indico estar satisfecho, en cuanto a la calidad de servicio brindado por la municipalidad de Perla.

Mientras tanto en el presente trabajo de investigación realizada en la municipalidad distrital de Samán Provincia de Azángaro departamento de Puno, que de un total de 268 ciudadanos encuestados se identificó que el 72.0% con un puntaje de <50 – 70] perciben un nivel regular a la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019.

Con referencia en la dimensión de fiabilidad de un total de 268 ciudadanos encuestados se identificó que el el 79.5% con puntajes de 15 - 18 perciben un nivel regular de fiabilidad, en la dimensión de capacidad de respuesta de un total de 268 ciudadanos encuestados se identificó que el que el 69.4% obtuvieron de 13 – 15 puntos perciben un nivel regular a la capacidad de respuesta, en la dimensión de seguridad de un total de 268 ciudadanos encuestados, se identificó que el 63.8% con puntajes de 12 – 14 perciben un nivel regular de seguridad, en la dimensión de empatía de un total de 268 ciudadanos encuestados, se identificó que el 69.8% con puntajes de 14 – 17 perciben un nivel regular de empatía y en la dimensión de aspectos tangibles de un total de 268 ciudadanos encuestados, se identificó que el 69.4% con puntajes de 14 – 16 perciben un nivel regular los aspectos tangibles en la municipalidad distrital de Samán Provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019.

Lo que da entender que en la investigación realizada por Alvarado (2015), aplicando el modelo SERVQUAL y considerando las cinco dimensiones, se identificó que la calidad de

servicio es muy buena y mientras en la municipalidad Distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019, una institución pública, la calidad de servicio es percibida como regular.

Por otro lado de acuerdo al estudio realizado por Bustinza (2014), en Tambopata, en el sector transportes, en su tesis titulada: "La calidad de servicio y la satisfacción del cliente según el modelo SERVQUAL aplicado a la empresa de transporte Selva Sur Tambopata S.R.Ltda. – Sandia, período 2013", concluye que el servicio es percibido como malo ya que "no cubre las expectativas del usuario, por lo que se deduce que la calidad no es buena en los clientes de la empresa, pues según el modelo SERVQUAL una diferencia a favor de las percepciones del servicio (valores positivos (+) y cero), que superen las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo y si las expectativas superan las percepciones (valores negativos (-)), implica mala calidad e insatisfacción del cliente".

Según el estudio realizado por este autor aplicando el modelo servqual se evidencia que no en todas en las instituciones privadas la calidad de atención al usuario es percibida como bueno o regular, pero tampoco se puede deducir que en las instituciones públicas la calidad de servicio es malo, ya que la investigación aplicado a la empresa de transporte Selva Sur Tambopata S.R.Ltda. – Sandia, período 2013", concluye que el servicio es percibido como malo y mientras en la municipalidad Distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019, una institución pública, la calidad de servicio es percibida como regular.

CONCLUSIONES

En el presente trabajo de investigación realizada en la municipalidad distrital de Samán Provincia de Azángaro departamento de Puno, de un total de 268 ciudadanos encuestados se determinó que el 72.0% de los usuarios indicó que la percepción de la calidad de servicio esta en un nivel regular, el 19.0% percibe en un nivel bajo y el 9.0% percibe en un nivel alto.

Con referencia al nivel de la dimensión de fiabilidad de un total de 268 ciudadanos encuestados en la municipalidad distrital de Samán Provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019. Se identificó que el 79.5% con puntajes de 15 - 18 perciben un nivel regular de fiabilidad, Se concluye que falta mejorar en el cumplimiento de las promesas con formalidad y exactitud por parte de la institución municipal hasta lograr un alto nivel en la dimensión de fiabilidad.

Mientras en la dimensión de capacidad de respuesta de un total de 268 ciudadanos encuestados en la municipalidad distrital de Samán Provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019. Se identificó que el 69.4% con puntajes de 13 – 15 puntos perciben un nivel regular a la capacidad de respuesta, se concluye que falta mejorar que el personal que labora en dicha institución municipal tenga la voluntad de ayudar al cliente y facilitar el servicio hasta lograr un alto nivel en la dimensión de capacidad de respuesta.

Así mismo en la dimensión de seguridad de un total de 268 ciudadanos encuestados, en la municipalidad distrital de Samán Provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019. se identificó que el 63.8% con puntajes de 12 – 14 perciben un nivel regular de seguridad, se concluye que falta mejorar la confidencialidad de datos de la información y la capacidad del personal que crea una sensación de confianza en el cliente, hasta lograr un alto nivel en la dimensión de seguridad.

Por otro lado, en la dimensión de empatía de un total de 268 ciudadanos encuestados en la municipalidad distrital de Samán Provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019, se identificó que el 69.8% con puntajes de 14 – 17 perciben un nivel regular de empatía, se concluye que falta mejorar por parte de la institución municipal la comunicación y atención personalizada hacia los clientes considerando las diferentes necesidades de cada usuario, hasta lograr un alto nivel en la dimensión de empatía.

Finalmente, en la dimensión de aspectos tangibles de un total de 268 ciudadanos encuestados en la municipalidad distrital de Samán Provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019. se identificó que el 69.4% con puntajes de 14 – 16 perciben un nivel regular los aspectos tangibles se concluye que falta mejorar por parte de la institución municipal las instalaciones físicas de equipamiento como también el personal y material de comunicación, hasta lograr un alto nivel en la dimensión de aspectos tangibles.

RECOMENDACIONES

En el desarrollo de la investigación se ha identificado aspectos esenciales, los cuales se deben mejorar para brindar una mejor calidad de servicio en la municipalidad distrital de Samán Provincia de Azángaro departamento de Puno.

Evaluar constantemente a los trabajadores para verificar si la atención a los usuarios se cumple en el plazo establecido y se muestra interés por resolver sus interrogantes.

Gestionar desde las diferentes áreas de la municipalidad adaptar sus horarios de atención en función a las necesidades de los usuarios y que se debe implementar un espacio de recepción de sugerencias y reclamos con el objetivo de mejorar la calidad de servicio.

A las autoridades de la municipalidad distrital de samán, brindar asesoría a sus trabajadores sobre cuál es la actitud que deben tener con los usuarios para que puedan ayudarles a solucionar algún problema o dificultad que se le presente, brindar asesoría en los trámites que realizan y si el caso lo amerita brindar una atención individualizada.

A las autoridades de la municipalidad distrital de samán, implementar el área de atención al público con un espacio cómodo, ordenado y en un buen estado de limpieza en la perspectiva de mejorar la satisfacción de los usuarios.

A los ciudadanos concurrentes a la municipalidad distrital de samán, informar cuando reciben maltrato o no son bien atendidos para que los jefes sepan que no se está trabajando adecuadamente y los usuarios se van insatisfechos por el mal trato.

Mejorar en la dimensión de fiabilidad en aspectos tales como: programar y organizar los pedidos para cumplir en una fecha determinada; realizar talleres y capacitaciones de atención para los servidores públicos de la municipalidad distrital de Samán Provincia de Azángaro departamento de Puno.

Mejorar en la dimensión capacidad de respuesta, en aspectos como: actualización de la base datos de los ciudadanos (para facilitar la comunicación); reducción de procesos de atención en la toma de pedidos (utilizando los medios de comunicación y medios electrónicos), por

último, se recomienda responder, en el mejor de los casos, todas las inquietudes de los ciudadanos.

Mejorar en la dimensión seguridad, exactamente en los aspectos tales como: amistad, cortesía, veracidad, claridad y sinceridad con los ciudadanos concurrentes a las diferentes oficinas de la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno.

Mejorar en la dimensión empatía los aspectos tales como: reestructuración de horarios de atención; personalización de la atención al ciudadano, de acuerdo a la campaña temporada; motivación a los servidores públicos para ser empáticos; por último, se recomienda elaborar estándares de atención.

Mejorar en la dimensión tangibilidad, en aspectos como: incorporación de equipamiento moderno como (un televisor led en la sala de espera); incorporación de tecnología virtual de la institución municipal (web, Facebook, WhatsApp, Gmail), y por último, se recomienda que los servidores públicos utilicen el uniforme de acuerdo al área donde laboran para ser identificados por los ciudadanos concurrentes a la municipalidad distrital de Samán provincia de Azángaro departamento de Puno.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar, J. (2016). Relación entre la calidad del servicio y nivel de satisfacción del usuario externo en el uso de información en la Oficina Departamental de Estadística Informática (ODEI) - Cajamarca 2016. [Tesis de Maestria, Pontificia Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio Institucional.

Alcaide, J. C. (2010). *Fidelización de clientes* (2° Ed.). ESIC Editorial. https://books.google.com.pe/books?id=GYAO8Sbe63cC&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Alén, M., & Fraiz, J. (2006). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor su evaluacion en el ambito del turismo termal. *Investigaciones Europeas de Dirección Y Economía de La Empresa*, *12*, 251–272. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=274120878011

Bateson, G. (1994). *Espíritu y naturaleza*. Amorrortu Editores. https://www.academia.edu/10261060/ESPIRITU_Y_NATURALEZA_GREGORY_BATESON

Berry, L., & Brown, C. (1989). *Calidad del servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Ediciones Diaz de Santos. https://books.google.com.pe/books?id=VzM-AAAACAAJ

Botero, M., & Peña, P. (2006). Calidad en el servicio: El cliente incognito. *Suma Psicologia*, *13*(2), 217–228. https://www.redalyc.org/pdf/993/99319225006.pdf

Brañez, N., & Mamani, Y. (2020). Evaluación de la calidad percibida de los servicios del S.I.N. – La Paz: modelo SERQUAL. [Tesis de Licenciatura, Universidad Mayor de San Andres]. Repositorio Institucional. http://etd.eprints.ums.ac.id/14871/%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.cell.2017.12.025%0Ahttp://www.depkes.go.id/resources/download/info-terkini/hasil-riskesdas-2018.pdf%0Ahttp://www.who.int/about/licensing/%0Ahttp://jukeunila.com/wp-content/uploads/2016/12/Dea

Carrión, J. (2017). Diferencia entre dato, información y conocimiento, 1–2. http://www.gestiondelconocimiento.com/conceptos_diferenciaentredato.htm

Casas, J., Repullo, J. R., & Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención Primaria*, *31*(8), 527–538. https://doi.org/10.1016/s0212-6567(03)70728-8

Chen, Y., Spohrer, J., & Lelescu, A. (2008). Tres factores para la excelencia del sistema de servicio sostenible: un estudio de caso de sistemas de servicio. *Conferencia: Informacion de Servicios*, *2*, 119–126. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1109/SCC.2008.28

Chica, S., & Salazar, C. (2020). Post-new public management, governance and innovation. Three concepts regarding organizational form and public management. *Opera*, (28), 17–51. https://www.redalyc.org/journal/675/67567532002/html/

Choquehuanca, E. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno – 2021. [Tesis de Maestria, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/Silva Acosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046

Chsalla, D. (2021). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Challabamba, Paucartambo, Región Cusco, 2021. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. https://hdl.handle.net/20.500.12692/71366

Clemenza, C., Gotera, A., & Araujo, R. (2010). Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. *Revista Venezolana de Gerencia*, *15*(49), 103–124. https://www.redalyc.org/pdf/290/29012358007.pdf

Contreras, C. E. (2011). La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, *10*(2), 146–162. https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista Innovar*, *15*(25), 64–80. https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf

Enríquez, J. (2014). Satisfacción del cliente del Departamento de Recaudaciones y Cobranzas de la Municipalidad de Ensenada. [Tesis de Maestria, Universidad Nacional de La Plata]. Repositorio Institucional. http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/45475

Escalante, P. (2019). *Introducción a la Administración y Gestión Pública*. Fondo Editorial de la Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/2187/1/DO_FCE_319_MAI_UC0505_20162.pdf

Fernandez, E. (2015). Calidad en atención a usuarios de la administración pública. [Tesis de Maestria, Universidad Fraternidad de Agrupaciones Santo Tomás de Aquino]. Repositorio Institucional. http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/852/2015_AD_001.pdf?sequence=1

Flores, V. (2015). Calidad de servicios que brinda el guia de turismo en la Ciudad de Puno 2015. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional. http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/2206

Fontalvo, T., & Vergara, J. (2010). *La gestion de la calidad en los servicios ISO 9001:2008* (2° Ed.). ISBN. https://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/823/index.htm

Francia, J. (2016). Influencia de la Calidad de Servicio en la Satisfacción de los Clientes en el Banco Scotiabank 2013. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional. http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/273/FRANCIA CUEVA%2C Jennifer Kelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gabbot, M., & Hogg, G. (2000). Una investigación empírica del impacto de la comunicación no verbal en la evaluación del servicio. *Revista Europea de Marketing*, *29*, 384–398. https://research.monash.edu/en/publications/an-empirical-investigation-of-the-impact-of-non-verbal-communicat

Garcia, E. (2015). Calidad de la atencion en salud Percepción de los usuarios. [Documento de investigacion] Hospital Universitario del Valle. https://es.slideshare.net/isabelladiazbermeo/calidad-delaatencionensalud

Garcia, F., Garcia, P. P., & Gil, M. (2007). *Técnicas de servicio y atencion al cliente* (2° Ed.). Ediciones Paraninfo S.A. Madrid. https://www.paraninfo.es/catalogo/9788497325837/tecnicas-de-servicio-y-atencion-al-cliente

Gonzales, F. (2008). Subjetividad social , sujeto y representaciones sociales Social subjectivity , subject and social representation Introducción. *Diversitas*, *4*, 225–243. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982008000200002

González, D. (2017). Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017. [Tesis de Maestria, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14259/González_RDA.p

df?sequence=1&isAllowed=y
Hernadez, R., Fernadez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodologia de la investigacion* (Sexta Edic). Mexico D.F: Mc Graw Hill / Interamericana Editores. https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf
Hizo, E. (2021). Universidad nacional josé faustino sánchez carrión escuela de posgrado. [Tesis de Maestria, Universidad Nacional Faustino Sanchez Carreon]. Repositorio Institucional.
Huancollo, J. (2018). Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Taraco – Huancané – Puno, 2017. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional. http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1864/TFCE-03-02.pdf?sequence=1&isAllowed=y LUGAR: Huacho
Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. Prentice Hall Hispanoamerica. https://books.google.com.pe/books/about/Mercadotecnia.html?id=rD7PPQAACAAJ&redir_esc=y
Lalupú, L. (2016). Universidad nacional de piura. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio Institucional. https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1205
Lara, R. (2002). La gestión de la calidad en los servicios. *Conciencia Tecnológica*, *19*, 6. https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6481455.pdf
Levitt, T. (1983). *The Marketing Imagination*. New, Expanded Edition. https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=z3SQLRP6w3QC&oi=fnd&pg=PR11&dq=Levitt,+T.+(1983).+The+Marketing+Imagination&ots=DPK8M2Ei2s&sig=2T-V8-jx8Czmw3m1TlYvCqpGqUE#v=onepage&q&f=false
Leyzeaga, M., Azuaje, J., & Mejías, A. (2014). La calidad de los servicios médicos asistenciales: estudio de caso en una institución privada. *Industrial Data*, *17*(1), 16. https://doi.org/10.15381/idata.v17i1.12027
Lloréns, F. (1995). Un análisis de la importancia relativa que tienen las dimendsiones de la calidad de servicio en la percepción del cliente. *Cuadernos*, *29*, 35–45. http://cuadernos.uma.es/pdfs/pdf374.pdf
López, H. (1998). La metodología de encuesta. *Técnicas de Investigación En Sociedad, Cultura Y Comunicación.*, (0), 33–73. https://biblioteca.marco.edu.mx/files/metodologia_encuestas.pdf
Lopez, P. (2004). Población y muestreo. *Epidemiología Clínica: Investigación Clínica*, 129–139. http://www.medicapanamericana.com/Libros/Libro/3848/Epidemiologia-Clinica.html
Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios: personal, tecnología y estrategia* (6° Ed.). Pearson Prentice Hall. https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/1902-marketing-de-servicios-christopher-lovelock.pdf
Mamani, D. (2019). La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Villa El Salvador – Lima, 2019. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Union]. Repositorio Institucional. http://hdl.handle.net/20.500.12840/2032
Mamani, E. (2019). Análisis de la calidad de servicio y satisfacción del cliente en el BANCO FIE S.A. de la ciudad de la Paz. [Tesis de Licenciatura, Universidad Mayor de San Andres]. Repositorio Institucional. https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/21404/EDITH DAYANA MAMANI RODRIGUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
Martinez, L. N. (2018). Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña , Ica 2018. [Tesis de Maestria,

Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Matias, D. (2016). *Participación Social en la Gestión Municipal (Guías de Gestión del Regidor y de la Administración Municipal)*. Editora Tele 3, Republica Dominicana. https://www.sismap.gob.do/Municipal/uploads/Guia/01. Manual de Gestión Municipal 2020.pdf

Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, *34*, 181–209. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Mego, O. (2011). Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejora del servicio en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, Lambayeque, 2011. [Tesis de Maestria, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional. http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4821

Mejia, M. C. (2009). *Técnicas para perfeccionar la actitud en el servicio a clientes*. Impreso y hecho en Mexico. https://www.academia.edu/9760832/CÓMO_PUEDO_MEJORAR_EL_SERVICIO_A_CLIENTE_Técnicas_para_perfeccionar_la_actitud_en_el_servicio_a_clientes

Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2007). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Delta Publicaciones. https://www.researchgate.net/publication/247160813_Introduccion_a_la_Gestion_de_la_Calidad

Nevado, P. (2003). Calidad en los Servicios. *Revista Estudios Socio-Jurídicos*, *5*(1), 19–32. http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73350101

Ojeda, L., & Quispe, V. (2017). Calidad de servicio asociado con la satisfacción del cliente en la empresa El Bazar de Charly's de la ciudad de Juliaca-Puno 2017. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Union]. Repositorio Institucional. https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/739

Ormelas, C., Montelongo, Y., & Nájera, D. R. (2010). La Calidad del Servicio de un Centro de Información. *Ciencia Tecnologia*, *40*, 5–9. https://www.redalyc.org/pdf/944/94415759002.pdf

Pacori, E. W., & Pacori, A. K. (2019). *Metodologia y diseño de la investigacion* (2° Edic). Editorial FFECAAT E.I.R.L. https://isbn.cloud/9786124768125/metodologia-y-diseno-de-la-investigacion-cientifica/

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para futuras investigaciones (SERVQUAL). *Revista de Marketing*, *49*(4), 41–51. https://doi.org/10.2307/1251430

Perales, M. (2018). Gestión municipal y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad provincial de Ico, 2018. [Tesis de Maestria, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional.

Rivera, S. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. [Tesis de Maestria, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional. http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf

Rocca, L. (2016). Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso. [Tesis de Maestria, Universidad Nacional de La Plata]. Repositorio Institucional. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59570/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Ruiz, F. (2002). *Marketing de servicios e Investigación comercial*. Editorial Club Universitario.

Ruiz, R. (2017). " Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II , Tarapoto , San Martin – 2016. [Tesis de Maestria, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sarmiento, Y. (2021). Modernización de la Gestión Pública y la Calidad de Atención al Usuario en la Municipalidad Provincial de Puno - 2020. [Tesis de Maestria, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522

Secretaria General de la Gobernacion de Salta. (2015). La calidad en los servicios públicos. [Manual]. Secretaria General de la Oficina de Calidad de los Servicios. https://www.salta.gob.ar/organismos/direccion-general-de-calidad-de-los-servicios-18

Terán, N., Gonzales, J., Ramérez, R., & Palomino, G. del P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5*(1), 1184–1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320

Torres, A. V. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020. [Tesis de Maestria, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. https://hdl.handle.net/20.500.12692/49356

Torres, M., & Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, *18*(35), 57–76. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005

Turpo, E. (2021). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Roman, 2019*. [Tesis de Maestria, Universidad Nacional de San Agustin]. Repositorio Institucional. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_9501daa95271f1fbe816e03b9db8e4b2

Urdaneta, J., Monasterio, S., & Peña, O. (2011). Calidad del servicio de taxis del municipio Maracaibo. *Telos*, *13*, 237–259. https://www.redalyc.org/pdf/993/99319225006.pdf

Vargas, Y. (2017). Administración de recursos humanos y la calidad del servicio al público en la municipalidad del centro poblado de Salcedo Puno periodo 2016. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vasquez, E. (2016). Calidad de servicio y su influencia en la rentabilidad de las empresas de transportes de pasajeros interdepartamental ruta, Puno Arequipa - Puno, Periodo 2015. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2858/Vasquez_Quispe_Evelyn.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vera, R., Flores, E., & Sierra, J. (2022). La gestión pública y la calidad de servicio en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5*(1), 367–385. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2234

Vértice, E. (2008). La calidad en el servicio al cliente. [Documento de investigacion] Editorial Elearning. https://books.google.com/books?id=M5yGtQ5m4yAC&pgis=1

Yunta, R. (2009). LA CALIDAD DEL SERVICIO Congreso internacional "El desarrollo de la industria del gas natural en el Perú: crecimiento con seguridad." [Documento de investigacion] Comisión Nacional de Energia - España.

http://gasnatural.osinerg.gob.pe/contenidos/1_congreso_desarrollo_gas_natural/pdf/La_Calidad_del_Servicio.pdf

Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2009). *Marketing de Servicios*. *Pearson Educación* (5a Ed). Mc Graw Hill - Mexico. https://ulatina.metabiblioteca.org/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=3874

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de aplicación

CUESTIONARIO SERVQUAL

"PERCEPCION DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAMÁN PROVINCIA DE AZÁNGARO DEPARTAMENTO DE PUNO - 2019".

La escala de actitudes Likert, tiene la siguiente alternativa de puntos:

(1) Completamente en desacuerdo (2) Casi en desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) Casi de acuerdo (5) Completamente de acuerdo

N	PROPOSICIONES	1	2	3	4	5
1	La Municipalidad cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva.					
2	Los servidores públicos de la municipalidad tienen una apariencia pulcra.					
3	Las instalaciones físicas de la municipalidad son visualmente atractivas.					
4	Los documentos emitidos por la municipalidad son visualmente atractivos.					
5	Los servidores públicos de la municipalidad realizan bien el servicio desde la primera vez.					
6	La oficina de registro y control de la municipalidad se esfuerza por mantener los expedientes sin errores.					
7	Cuando servidores públicos de la municipalidad te prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.					
8	Cuando tienes un problema, se muestra un sincero interés en solucionártelo.					
9	Los servidores públicos de la municipalidad concluyen el servicio en el tiempo prometido.					
10	Los servidores públicos de la municipalidad le comunican cuando concluyen el servicio prestado.					
11	Los servidores públicos de la municipalidad están siempre dispuestos a ayudar en tus tramites y/o servicios.					
12	Los servidores públicos de la municipalidad tienen un servicio puntual.					
13	Los servidores públicos de la municipalidad siempre están disponibles para atender tus inquietudes					
14	El comportamiento de los servidores públicos de la municipalidad inspira confianza.					

15	Siente confianza en la realización de trámites.					
16	Los servidores públicos de la municipalidad son amables.					
17	Los servidores públicos de la municipalidad tienen conocimiento suficiente para responder a las preguntas					
18	Los servidores públicos de la municipalidad prestan una atención individualizada.					
19	Los servidores públicos de la municipalidad tienen horarios de trabajo convenientes para los ciudadanos.					
20	Los servidores públicos de la municipalidad ofrecen una atención personalizada.					
21	Los servidores públicos de la municipalidad se preocupan por los intereses de los ciudadanos.					
22	Los servidores públicos de la municipalidad comprenden las necesidades específicas de los ciudadanos.					
	TOTAL					

Anexo 2. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Variables e indicadores			
Problema general ¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de servicio en la municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro departamento de Puno - 2019? **Problema específicos** ¿Cuál es el nivel de percepción de la fiabilidad en la municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro departamento de Puno - 2019? ¿Cuál es el nivel de percepción de la capacidad de respuesta en la municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro departamento de Puno - 2019? ¿Cuál es el nivel de percepción de la seguridad en la municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro departamento de Puno - 2019? ¿Cuál es el nivel de percepción de la empatía en la municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro departamento de Puno - 2019? ¿Cuál es el nivel de percepción de los elemento tangibles en la municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro departamento de Puno - 2019?	**Objetivo general** Determinar el nivel de percepción de la calidad de servicio en la municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro departamento de Puno - 2019. **Objetivos específicos** Identificar el nivel de percepción de fiabilidad en la municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro departamento de Puno - 2019. Identificar el nivel de percepción de la capacidad de respuesta en la municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019. Identificar el nivel de percepción de la seguridad en la municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019. Identificar el nivel de percepción de la empatía en la municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019. Identificar el nivel de percepción de los elementos tangibles en la municipalidad Distrital de Samán Provincia de Azángaro departamento de Puno – 2019.	Variable: Calidad de Servicio			
		Dimensiones	**Indicadores**	**Ítems**	**Rango**
		Fiabilidad	Precisión de las respuestas Porcentaje de peticiones atendidas Durabilidad Disponibilidad	1 2 3 4 5	Alto: 70 – 0 Regular: 50 - 70 Bajo: 0- 50
		Capacidad de respuesta	Rapidez Puntualidad Tiempo de espera oportunidad	6 7 8 9	
		Seguridad	Profesionalidad Seguridad Cortesía credibilidad	10 11 12 13	
		Empatía	Accesibilidad Comprensión al usuario comunicación	14 15 16 17 18	
		Aspectos tangibles	Apariencias de las instalaciones Condiciones ambientales Uso de la tecnología Señalizaciones	19 20 21 22	

Anexo 3. Documento presentado a la Entidad Municipal

CARGO

SUMILLA: PONGO CONOCIMIENTO SOBRE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION.

SEÑOR(A) ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAMAN PROVINCIA DE AZANGARO DEPARTAMENTO DE PUNO.

DON: GERBACIO QUECARA PEREZ

*Yo, **ARTEMIO ALVARO QUINO PILCO**, identificado con DNI N° 70220584, **BACHILLER EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA**, con domicilio real en el C.P. Muni Grande, jurisdicción del distrito de Samán - Azángaro - puno, ante Ud. Con el debido respeto me presento y expongo:*

*Que, de acuerdo a las normas universitarias y el reglamento de grados y títulos de la universidad en mención, para optar el grado de licenciado es sumamente necesario realizar un trabajo de investigación (TESIS), razón por la cual recurro a su magno despacho con la finalidad de poner de su conocimiento que a los concurrentes a su acertada institución municipal se realizara la aplicación del instrumento de investigación denominado **"PERCEPCION DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAMÁN PROVINCIA DE AZÁNGARO DEPARTAMENTO DE PUNO - 2019"**, para tal efecto se efectuara en el estricto cumplimiento de los protocolos de bioseguridad en contra de la pandemia generado por la covid 19 en nuestro país y en el mundo. Adjunto en l misma el instrumento de aplicación.*

POR LO EXPUESTO:

Ruego A usted, Señor alcalde acceder a mi solicitud por ser justo y legal.

C.P. MUNI GRANDE, 02 de febrero del 2021

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAMÁN
TRÁMITE DOCUMENTARIO
RECIBIDO
Fecha 28/04/21 11:42
Expediente 0565 02
Firma

DNI 70220584
Artemio Alvaro Quino Pilco

Anexo 4. Galería fotográfica del trabajo de campo

Fotografía N° 01	Ámbito de estudio: Municipalidad Distrital de Samán Dirección: Plaza de Armas S/N Samán-Azángaro-Puno

Fotografía N° 02	Protocolo de desinfección COVID-19: La desinfección se realizó a cada participante antes del llenado de las encuestas.

Fotografía N° 03	Aplicación de encuestas

Fotografía N° 04	Aplicación de encuestas

Fotografía N° 05	Aplicación de encuestas

Fotografía N° 06	Aplicación de encuestas

Fotografía N° 07	Aplicación de encuestas

Fotografía N° 08	Aplicación de encuestas

Fotografía N° 09	Aplicación de encuestas