

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS**

**TESIS**



**“CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE HUAURA”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. QUISPE PILLACA, JENNIFER**

**ASESOR(A):**

**DRA. MIRTHA SUSSAN TREJO DE RIOS**

**HUACHO-PERU**

**2021**



**“CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE HUAURA”**

---

**Mg. MIGUEL ANGEL AGUILAR LUNA VICTORIA  
PRESIDENTE**

---

**Mg. EDWARD IVÁN TERRONES GÁLVEZ  
SECRETARIO**

---

**Mo. JORGE ADALBERTO LOPEZ BALAREZO  
VOCAL**

---

**Dra. MIRTHA SUSSAN TREJO DE RIOS  
ASESOR**



## DEDICATORIA

Primero agradecer a nuestro Padre Celestial por mantener a mi familia con salud, seguidamente dedico este trabajo de investigación a mis padres que gracias a ellos soy una profesional, gracias por su esfuerzo, cariño y apoyo incondicional durante el largo caminar de mi formación profesional, agradezco también a mis hermanos por su apoyo y alegría.

*Jennifer Quispe Pillaca*



## AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a cada una de aquellas personas que me apoyaron en este largo caminar de mi vida profesional,

A los docentes universitarios quienes me inculcaron a ser mejor persona y profesional con cada uno de sus consejos en las aulas, también quiero agradecer a mi asesor de tesis quien me apoyo durante el desarrollo de la presente investigación y a la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión quien me cobijo durante estos cinco años de formación profesional.

*Jennifer Quispe Pillaca*



## INDICE

<b>INDICE DE TABLAS.....</b>	<b>7</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>8</b>
<b>ABSTRAC .....</b>	<b>9</b>
<b>INTRODUCCION .....</b>	<b>10</b>
<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>11</b>
<b>1.1. Descripción de la realidad problemática.....</b>	<b>12</b>
<b>1.2. Formulación del problema .....</b>	<b>13</b>
<b>1.2.1. Problema general. ....</b>	<b>13</b>
<b>1.2.2. Problemas específicos. ....</b>	<b>13</b>
<b>1.3. Objetivos de la investigación.....</b>	<b>13</b>
<b>1.3.1. Objetivo general. ....</b>	<b>13</b>
<b>1.3.2. Objetivos específicos. ....</b>	<b>13</b>
<b>1.4. Justificación de la investigación.....</b>	<b>14</b>
<b>1.5. Delimitación del estudio.....</b>	<b>14</b>
<b>1.5.1. Delimitación espacial. ....</b>	<b>14</b>
<b>1.5.2. Delimitación Temporal.....</b>	<b>14</b>
<b>Capítulo II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>15</b>
<b>2.1. Antecedentes de la investigación.....</b>	<b>16</b>
<b>2.2. Bases teóricas.....</b>	<b>19</b>
<b>2.2.1. Bases filosóficas .....</b>	<b>23</b>
<b>2.2.2. Definiciones de términos básicos .....</b>	<b>26</b>
<b>2.3. Hipótesis de la investigación.....</b>	<b>28</b>
<b>2.3.1. Hipótesis general. ....</b>	<b>28</b>
<b>2.3.2. Hipótesis específicas.....</b>	<b>28</b>
<b>2.3.3. Operacionalización de las variables .....</b>	<b>28</b>
<b>Capítulo III: METODOLOGÍA .....</b>	<b>30</b>



31	3.1. ....	Diseño metodológico	
31	3.2. Población y Muestra .....		31
31	3.2.1. Población: .....		31
31	3.2.2. Muestra: .....		31
32	3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....		32
32	3.3.1. Técnicas a emplear.....		32
32	3.3.2. Descripción de los instrumentos. ....		32
33	3.4. Técnicas para el procesamiento de la información .....		33
35	Capítulo IV: RESULTADOS .....		35
36	4.1. Análisis de resultados .....		36
37	4.1.1. Resultados del Objetivo N°1 .....		37
38	4.1.2. RESULTADOS DEL OBJETIVO N°2 .....		38
39	4.1.3. RESULTADOS DEL OBJETIVO N° 3 .....		39
40	4.2. Contrastación de la Hipótesis.....		40
40	4.2.1. Análisis descriptivo: .....		40
40	4.2.2. Contrastación de la Hipótesis: .....		40
40	4.2.2.1. Dimensión Confiabilidad .....		40
42	CAPITULO V: DISCUSIÓN .....		42
43	5.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		43
44	CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....		44
45	6.1. CONCLUSIONES.....		45
46	6.2. RECOMENDACIONES.....		46
47	CAPITULO VII: REFERENCIAS.....		47
48	7.1. Fuentes bibliográficas .....		48
48	7.2. Fuentes hemerográficas .....		48
49	7.3. Fuentes electrónicas .....		49
50	ANEXOS.....		50
51	Anexo 01: Matriz de consistencia.....		51



## INDICE DE TABLAS

### TABLAS

<i>Tabla 1 Operacionalización de variable X</i> .....	29
<i>Tabla 2 Validación por juicio de Expertos</i> .....	34
<i>Tabla 3 Calidad de atención</i> .....	36
<i>Tabla 4 Confiabilidad</i> .....	37
<i>Tabla 5 Capacidad de Respuesta</i> .....	38
<i>Tabla 6 Profesionalismo</i> .....	39
<i>Tabla 7 Calidad de atención en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura</i> .....	51

### FIGURAS

<i>Figura 1</i> .....	36
<i>Figura 2</i> .....	37
<i>Figura 3</i> .....	38
<i>Figura 4</i> .....	39



## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar cuál es el nivel de calidad de atención en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura. **Métodos:** La presente investigación estuvo conformada por una población cuyo tamaño es desconocido es por ellos que se realizó una formula estadística para obtener muestra el cual fue de 106 usuarios, se aplicó una encuesta con 10 preguntas, 03 dimensiones (confiabilidad, capacidad de respuesta y nivel de profesionalismo) con la clasificación de Likert, se utilizó el software estadístico SPSS (Statistical Packger for Social Sciencies) versión 25 modo prueba, para el análisis de la información. **Resultados:** El 94.3% de las personas encuestadas manifiestan que el nivel de calidad de atención, en los ciudadanos que utilizan el servicio de la Municipalidad Provincial de Huaura es regular, el 93,4% presentan un nivel de confiabilidad regular, el 92,5% un nivel de capacidad de respuesta regular y el 81,1% un nivel de profesionalismo regular. **Conclusión:** La calidad de atención, confiabilidad, capacidad de respuesta y profesionalismo en los usuarios de la Municipalidad de Huaura es regular

**Palabras Claves:** Calidad de atención, confiabilidad, capacidad de respuesta y profesionalismo



## ABSTRAC

**Objective:** To determine what is the level of quality of care in the users of the Provincial Municipality of Huaura. **Methods:** The present investigation was made up of a population whose size is unknown, which is why a statistical formula was carried out to obtain a sample which was 106 users, a survey with 10 questions, 03 dimensions (reliability, response capacity and level of professionalism) with the Likert scale, for the information processing the statistical software SPSS (Statistical Package for Social Sciences) version 25 test mode was used. **Results:** 94.3% of the people surveyed state that the level of quality of care in the users of the Provincial Municipality of Huaura is regular, 93.4% have a regular level of reliability, 92.5% a level of capacity of regular response and 81.1% a level of regular professionalism. **Conclusion:** The quality of care, reliability, response capacity and professionalism in the users of the Municipality of Huaura is regular.

Keywords: Quality of care, reliability, responsiveness and professionalism



## INTRODUCCION

Esta investigación se realizó con el fin de conocer la calidad de atención en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura, ubicada en el Departamento de Lima, provincia de Huaura, Ciudad de Huacho, la encuesta se desarrolló de manera presencial con los protocolos de bioseguridad que emite el gobierno central, es así que durante el análisis y procesamiento de información hemos obtenido los resultados de la encuesta desarrollada por los usuarios el cual la calidad de servicios es regular que brinda dicha entidad municipal.

La investigación está estructurada en 07 capítulos:

CAPITULO I: Planteamiento del problema

CAPITULO II: Marco Teórico

CAPITULO III: Metodología

CAPITULO IV: Resultados

CAPITULO V: Discusión

CAPITULO VI: Conclusiones y recomendaciones

CAPITULO VII: Referencias, teniendo en cuenta sus componentes, fuentes bibliográficas, hemerográficas, documentales, y electrónicas.

ANEXOS: Consta las evidencias del trabajo realizado como son: la matriz de consistencia, encuesta y análisis de la información.



# **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**



### 1.1. Descripción de la realidad problemática

Actualmente el servicio, de atención al usuario tanto, públicas como privadas que dan no es suficiente, si las funcionalidades de los trabajadores no poseen buena capacitación para la atención de afabilidad de cualquier duda que tenga el comprador. Un óptimo servicio, asegura una buena satisfacción, debido a que alcanzaran un grado de, atención solicitada dada puesto que, una vez que se desea dar calidad total, se debería quitar de los, empleados, miedo de equivocarse puesto que para eso puede, lograrse inculcándoles, capacitaciones. Es importante que los trabajadores, de cualquier entidad pública o privada, pasaran por una capacitación, de atención al cliente ya que, con una, capacitación los trabajadores, tendrían más conocimiento, de brindar buenos servicios de atención, a los usuarios y satisfacer todas sus expectativas. (Inca, 2015)

En la Municipalidad Provincial de Huaura, aplicando la encuesta a los usuarios mediante el cuestionario se logró conocer cómo es el desempeño de los trabajadores, si satisfacen o no a los usuarios logrando así buscar una solución a dicho problema encontrado y también comprender los factores que influyen al problema del desarrollo profesionalidad del personal, así pudiendo tener una mejora futura tomando en conocimiento como mejorar la atención que brindan.

La presente investigación tuvo como objetivo conocer la calidad de atención en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura.



## 1.2. Formulación del problema

### 1.2.1. Problema general.

¿Cuál es el nivel de calidad de atención en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura?

### 1.2.2. Problemas específicos.

- ¿Cuál es el nivel de calidad de atención sobre confiabilidad en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura?
- ¿Cuál es el nivel de calidad de atención sobre capacidad de respuesta en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura?
- ¿Cuál es el nivel de calidad de atención sobre profesionalismo en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura?

## 1.3. Objetivos de la investigación

### 1.3.1. Objetivo general.

Determinar el nivel de calidad de atención en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura.

### 1.3.2. Objetivos específicos.

- Determinar el nivel de calidad de atención sobre confiabilidad en la Municipalidad Provincial de Huaura.
- Determinar el nivel de calidad de atención sobre capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Huaura.
- Determinar el nivel de calidad de atención sobre profesionalismo en la Municipalidad Provincial de Huaura.



#### **1.4. Justificación de la investigación**

##### **CONVENIENCIA:**

La presente investigación está aceptada porque hemos demostrado la calidad de servicio en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura.

##### **RELEVANCIA SOCIAL:**

Se benefician los trabajadores de la municipalidad, porque han logrado tener nuevos conocimientos para atender de una mejor manera su servicio de atención y por ende los usuarios, quienes acuden masivamente a las instalaciones Municipalidad Provincial de Huaura.

##### **VALOR TEORICO:**

Asimismo, esta investigación servirá de base para otras investigaciones sobre Calidad de Servicio en la parte gubernamental y así podamos obtener propuestas de solución para que los usuarios puedan tener una atención de calidad.

#### **1.5. Delimitación del estudio**

##### **1.5.1. Delimitación espacial.**

La presente investigación se desarrolló en la Municipalidad Provincial de Huaura.

##### **1.5.2. Delimitación Temporal.**

La presente investigación se realizó en el año 2021.

##### **1.5.3. Delimitación Social.**

La población para el presente trabajo de investigación estuvo constituida por 106 ciudadanos que acuden a la Municipalidad Provincial de Huaura para realizar algún trámite, reclamos, informes y/o pagos.



## Capítulo II: MARCO TEÓRICO



## 2.1. Antecedentes de la investigación

### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

**Chang (2014)**, en su trabajo de investigación **“ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE MALACATÁN SAN MARCOS”**. (Tesis de Pre grado) Cuyo propósito fue Identificar cómo es la atención al cliente, en los servicios, de la Municipalidad de Malacatán. Donde se concluye una insatisfacción de los usuarios en relación a la atención brindada, siendo calificándola entre regular y buena, en relación a la orientación, cortesía, amabilidad, el servicio en sí y a la deficiente ambientación de las instalaciones, al hacer un balance entre los aspectos agradables y desagradables, considerando de igual manera los resultados de la observación técnica efectuada de la atención al cliente y las condiciones actuales de la infraestructura municipal; es decir, la evaluación general de los aspectos tangibles e intangibles de la atención al usuario, se considera que la imagen institucional que proyecta la Municipalidad, es regular (p. 1).

**Salas (2017)**. **ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL DEL META**. (Tesis de Maestría). Universidad Manizales, Colombia. Los resultados de la presente investigación surgieron a partir de dos enfoques metodológicos: el cuantitativo y cualitativo. El enfoque cuantitativo se desarrolló a partir de la aplicación de 114 encuestas a sujetos de control teniendo en cuenta la base de datos suministrada por la Contraloría Departamental del Meta, para un total de veintiocho (28) municipios. Para la validación del contenido del cuestionario se



empleó un formato de jueces expertos que permitió la revisión de la pertinencia, relevancia y redacción del diseño inicial del cuestionario de calidad del servicio. Con el análisis realizado, se concluye que, la calidad del servicio proporcionado a los sujetos de control fiscal de la CDM en el departamento del Meta, es satisfactorio; donde más del 80% de los encuestados manifestó estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con la calidad del servicio de la CDM, según datos cuantitativos. Es de resaltar, que la dimensión con la menor valoración fue la de elementos tangibles, resultado que según los datos cualitativos es asociado al desconocimiento de dos categorías: (1) equipos y tecnología y (2) instalaciones físicas, especialmente por los sujetos de control que se encuentran más retirados de la ciudad de Villavicencio, capital del Departamento del Meta; lugar donde actualmente se encuentran las instalaciones físicas de la CDM

**Rocca (2016). SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL ÁMBITO DEL SECTOR PÚBLICO. UN ESTUDIO SOBRE EL DEPARTAMENTO DE OBRAS PARTICULARES DE LA MUNICIPALIDAD DE BERISSO.** (Tesis de maestría). Universidad Nacional de La Plata, Argentina. El presente trabajo se caracterizó por ser exploratoria, cuantitativa con una muestra total de 249 usuarios. Se obtuvo información a través preguntas estandarizadas en el modelo SERVQUAL, para medir la satisfacción del usuario. Capacidad de respuesta resultó ser la dimensión más importante para los usuarios seguidos de confiabilidad, seguridad ocupó el tercer lugar y empatía el cuarto lugar, consideraron que elementos tangibles era la dimensión menos importante. Se encontró entre “satisfecho” y “Algo insatisfecho”.



### 2.1.2. Antecedentes Nacionales

**Inca (2015), en su trabajo de investigación “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACUCHA, ANDAHUAYLAS 2015”,** cuyo propósito fue: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, 2015. Conclusión principal fue que existe relación positiva significativa entre la calidad de servicio, capacidad de respuesta y cortesía de los trabajadores con la satisfacción de los usuarios (p. 7).

**Lalupú (2016), en su trabajo de investigación “PERCEPCIÓN SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE EN MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CATACAOS PIURA, AÑO 2016”,** cuyo propósito fue: Determinar el nivel de calidad del servicio y de la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016. Donde su conclusión principal fue que existe correlación positiva y significativa entre el nivel de calidad del servicio y de la satisfacción del usuario/contribuyente de una percepción de muy alta calidad sobre la fiabilidad, percepción, seguridad, empatía del servicio (p. 6).

**Rojas (2016), en su trabajo de investigación “INFLUENCIA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO, PROVINCIA DE CHINCHA, REGIÓN ICA, AÑO 2016”** cuyo propósito fue: Determinar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios



de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, en el año 2016. Conclusión principal fue que existe correlación positiva alta entre la calidad del servicio, satisfacción en accesibilidad y capacidad de respuesta al usuario (p. 10).

## 2.2. Bases teóricas

### Calidad de servicio

Álvarez (1994), lo define como:

La adecuación entre las necesidades del cliente y las prestaciones correspondientes que satisfacen sus necesidades pues a más adecuación más calidad, a menos adecuación, menos calidad. según los expertos realizados en este campo, no será suficiente para establecer un nivel de calidad. El elemento fundamental para obtener una expectativa alta de nivel de Calidad de Servicio es la capacidad no solo para satisfacer, sino también para superar las expectativas del cliente, sin embargo, en otras palabras, la Calidad de Servicio es la brecha que existe entre las perspectivas o aspiraciones de los clientes y su percepción de superación por el servicio prestado (p. 3). sobre calidad de servicio manifiesta:

Fundamentalmente la Calidad de Servicio, remiten a diez características que convendrá tomar en consideración si hemos de medir el nivel conseguido las cuales son: 1. Elementos tangibles: Entorno agradable. Hace referencia al aspecto físico de las instalaciones, de los equipos, del personal y de los materiales de comunicación utilizados. Si el establecimiento es cómodo, bien ventilado, con suficiente iluminación, bien decorado, el personal este bien aseado y vestido, los



utensilios utilizados son correctos, las instrucciones e informaciones estéticas claras, el embalaje adecuado y los instrumentos de cobro funcionan correctamente (pp. 9-10). 2. Fiabilidad: cumplen lo que prometen: es la ejecución de cumplir con lo acordado de manera confiable. Si los empleados que dicen que nos volverán a llamar en cuarto de hora, lo hacen. Si cumplen las instrucciones de tiempo de reparación que establecen. Si dicen que el autocar estar a tal hora y este. Si no se excusan escudándose en que han sido otras personas u otras circunstancias las que han hecho imposible cumplir (p. 10). 3. Capacidad de respuesta: Lo hacen y rápido; Es la capacidad de ayudar de manera inmediata a proveerlos y/o usuarios de un servicio rápido. Si tienen suficiente personal para evitar o hacer rápidas las colas, si no dilatan las repuestas. Si hacen del tiempo un factor a tener en cuenta. Si son conscientes de que, a medida que se retrasan en responder, se va deteriorando la calidad. Si hacen las cosas a la primera y sin que el cliente tenga que repetírselo o perseguir su asunto (p. 10). 4. Profesionalidad: Saben lo que hacen y lo hacen bien; Es la posesión de las destrezas y conocimientos requeridos para hacer bien el servicio. Si dominan su profesión de tal modo que saben responder a las preguntas más habituales de los clientes. Si son capaces de aconsejar en una toma de decisiones del cliente cuando Este se lo pide dando las razones pertinentes. Si evitan las chapuzas, el hacer las cosas de cualquier manera y tienen en cuenta las necesidades, gustos y forma de ser del cliente. Si respetan las propiedades del cliente tomando precauciones para no ensuciarlas o deteriorarlas y pidiendo permiso para la utilización de cualquier utensilio o instrumento del cliente. Si cuidan y devuelven limpio y arreglado lo que se les ha entregado para su reparación.



Si el servicio recibido corresponde exactamente a los parámetros anteriormente establecidos y solicitados por el cliente (p. 10). 5. Corteza: Me tratan correcta y amablemente; Es la forma de atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto. Si saludan sonrientes, si contestan con amabilidad aun en el caso de reclamaciones. Si no discuten con el cliente. Si se piden disculpas en caso de causar cualquier inconveniente o problema antes de dar todo tipo de explicaciones. Si no utilizan tonos imperativos, despectivos y no se muestran intransigentes (p. 11). 6. Credibilidad: No me engañan; Es la veracidad, creencia y honestidad en el servicio que se provee. Que los servicios no se hagan con fraude, dando menos de lo pactado, aumentando falsamente el tiempo empleado o los costes de los componentes. Que cuando se pagan piezas originales, lo sean. Que no se ofrezca pericia y calidad en aspectos que no se dominan, para ir aprendiendo. Que no se cobren servicios inexistentes. Que no se nos diga que determinados elementos no se fabrican o están agotados para vender los propios. Que se eluda la picaresca, el recorrido aumentado para cobrar más, la letra pequeña para que no nos enteremos, el hacernos firmar renunciaciones a derechos como chantaje para la entrega (p. 11). 7. Seguridad: A salvo de peligros y dudas; Es la inexistencia de peligros, riesgos o dudas en cualquier fase del servicio que garantizan al cliente que aquel se lleve a cabo conforme a lo establecido y esperado por el cliente. Si la utilización del servicio no lleva consigo ningún riesgo para la persona, la propiedad o los intereses del cliente que no sean conocidos y aceptados por este. Si en todo momento se sabe y alguien puede informar al cliente en qué fase se encuentra su asunto. Si el cliente puede estar informado y saber a qué atenerse con relación al



funcionamiento del servicio en todos sus aspectos de manera que tenga todos los datos necesarios para tomar la decisión de contratarlo. Si los datos del cliente Esten protegidos de manera que otras personas no puedan tener acceso a ellos o transmitirlos a terceros (p. 12). Accesibilidad: Se les puede localizar y hablar; Es la posibilidad de que el contacto con el proveedor sea abordable y fácil. Si se puede tener acceso a los responsables de la empresa proveedora, cuando sea necesario o exista algún problema grave. Si se puede contactar con la persona asignada para llevar a cabo el servicio. Si se poseen líneas con llamada sin cargo al cliente para informaciones o reclamaciones. Si los locales y departamentos estén convenientemente señalizados. Si se comunican claramente los horarios de servicio, los teléfonos y a quien hay que dirigirse para cada tema (p. 12). Comunicación: Me mantienen informado y me escuchan; Se entiende en la capacidad de interactuar con las personas utilizando la comunicación para entender, así como a la escucha de sus preguntas, demandas, quejas y solicitudes. Si se explica con claridad evitando el empleo de jergas técnicas las peculiaridades, condiciones y posibilidades del servicio. Si se avisa al cliente cuando se modifica lo establecido y no puede mantenerse o cuando surge una novedad que puede interesarle. Si son capaces de repetir mis quejas y demandas para cerciorarse de que han entendido bien (p. 12). Comprensión del cliente: Captan mis deseos y necesidades; Es el esfuerzo realizado para conocer más a fondo a los clientes, sus necesidades y gustos. Si utilizan el nombre de los clientes más asiduos al saludarles. Si conocen algunas peculiaridades de la familia, domicilio, profesión o situación del cliente que les permitan acomodar su servicio



y horarios a los de Él. Si son capaces de hacer alguna excepción para satisfacer detalles peculiares que se salen de los servicios habituales. Si valoran, teniendo algún detalle con el cliente, el tiempo que dura la relación o la magnitud económica global de los servicios requeridos por este, cuando ha sido significativa (p. 13).

Con relación al autor se refiere a la importancia de la educación para mejorar la calidad de los servicios que se brindan a los clientes de cualquier negocio. También que debe estar bien las instalaciones del lugar para tener una buena información de guía y que debe cumplir con el tiempo prometido dicho y dar fiabilidad a las personas que ese será el tiempo de atención, con tal propósito debe de proporcionar una atención rápida y efectiva al servicio del cliente en un tiempo determinado en la cual deben de mantener al cliente informado de cualquier novedad y responder a cualquier consulta necesaria.

### **2.2.1. Bases filosóficas**

Como base filosófica tenemos se han tomado en cuenta el pensamiento de William Edwards Deming (Palacios, 2013), Phil Crosby (Gomez, 2017) y dos grandes autores dedicados a propiciar cambios en las organizaciones a través de la calidad. A continuación, se explicará el fundamento básico de sus teorías.

#### **- Teoría de la calidad según William Edwards Deming**

Para Deming la calidad está definida como: “Un producto o un servicio tienen calidad si sirven de ayuda a alguien y disfrutan de un mercado bueno y sostenido”. Su filosofía considerada como aportación fundamental es la “Mejora Continua”. Es por ello se le



considera el padre de la “tercera revolución industrial” o “la revolución de la calidad”

y se basa en los catorce principios gerenciales de los cuales se detallan a continuación:

- Ser firmes en el intento de optimizar el producto y el servicio con la finalidad de ser más competidor, conservar la empresa y crear puestos de trabajo.
- Acoger la nueva filosofía para oponer el desafío de una nueva economía y liderar el cambio.
- Eliminar la obediencia en el registro para conseguir calidad.
- Acabar con la práctica de comprar en base solamente al precio. Minimizar el coste total en el largo plazo y reducir a un proveedor por elemento estableciendo una relación de lealtad y confianza.
- Mejorar constantemente y siempre el sistema que mejorará la calidad y reducirá los costes. - Instituir el entrenamiento de habilidades.
- Adoptar e instituir el liderazgo para la dirección de personas, reconociendo sus diferencias, habilidades, capacidades y aspiraciones. El propósito del liderazgo es ayudar al equipo a mejorar su trabajo.
- Eliminar el miedo para que de esta de forma todos puedan trabajar con eficacia.
- Eliminar las barreras entre departamentos asegurando una cooperación win-win; es decir las personas de todos los departamentos deben trabajar como un equipo y compartir información para anticipar problemas que pudieran afectar al uso del producto o servicio.
- Eliminar los eslóganes y exhortaciones a la calidad, puesto que solo puede dañar las relaciones entre los empleados; ya que la mayoría de las causas de baja calidad son del sistema de la empresa.



- Eliminar los objetivos numéricos, las cuotas y la dirección por objetivos los cuales sustituyen el liderazgo.
- Eliminar las causas que impiden al personal sentirse orgullosos de su trabajo.
- Esto es eliminar la revisión anual de méritos o cualquier tipo de clasificación que solo creará competitividad y conflicto.
- Instituir un vigoroso programa de educación y auto mejora.
- Poner a todo el mundo a conseguir la transformación ya que ésta es el trabajo de todos.

- **Teoría de la Calidad según Philip Crosby.**

Para Crosby, la calidad es gratis, lo que se define como: "cumple con los requisitos" y significa 100% de cumplimiento 36 es igual a cero defectos. "Hacerlo bien la primera vez" empodera a las personas para hacerlo mejor en todas las cosas importantes que tienen que hacer, y fomenta un deseo continuo y consciente de hacerlo bien la primera vez, ya que las empresas desperdician recursos haciendo procesos incorrectos y repitiéndolos La filosofía se basa en “cero defectos” y se enfoca en elevar las expectativas de la gerencia, motivar y concienciar a los trabajadores sobre la calidad, por lo que Crosby propone catorce pasos:

- Compromiso de la dirección.
- Equipo de mejora de la calidad.
- Medición de la calidad.
- Coste de la calidad.



- Ser conscientes de la calidad.
- Acciones correctivas.
- Planificar el cero defectos de cero defectos.
- Preparación a los supervisores.
- Día de cero defectos.
- Fijar metas.
- Eliminación de la causa de errores.
- Reconocimiento.
- Consejos de calidad.
- Empezar de nuevo

### 2.2.2. Definiciones de términos básicos

#### **Calidad:**

Según Tigani (2006), Es la medida de la dimensión en que una cosa o experiencia satisface una necesidad, soluciona un problema o agrega valor para alguien. Las cosas tangibles pueden ser comparadas entre sí para observar su proximidad al ideal o standard, pero tratándose de servicio y de las diferentes percepciones de los clientes, la mayor calidad no la dará el apego a un standard, sino la superación de las expectativas que cada cliente tenga de lo recibido (p. 25).

#### **Atención:**

Según Tigani (2006), Todo lo que implica ser bien atendido, como por ejemplo ser bien recibido, sentirse apreciado, ser escuchado, recibir información, ser ayudado y además, invitado a regresar (p. 33).



### **Usuario:**

Según la RAE citada por Huancollo (2018), la RAE (2001) define a un usuario como alguien que actualmente está usando algo. Si se ubica en el ámbito de la información, se puede decir que se refiere a una persona que es a la vez productor y consumidor de información, sin importar dónde se encuentre la información y en qué medio se presente. Real Academia Española” (p. 32).

### **Municipio:**

Según la RAE citado por Juan Huancollo (2018), La Enciclopedia Universal define al municipio como el “conjunto de habitantes de un mismo término jurisdiccional, regido en sus intereses vecinales por un ayuntamiento (p. 32).

### **Capacidad de Respuesta:**

Se refiere a la disposición de las empresas a prestar un servicio de orientación rápido y oportuno. Ningún cliente debe rogar para que sus inquietudes sean atendidas; La capacidad de respuesta es la suma de la prontitud y la disposición que ponen los prestadores de servicio en satisfacer una demanda. (Castillo, 2017)

### **Confiabilidad:**

Cualidad confiable (RAE, 2021)

### **Profesionalismo:**



El profesionalismo es la manera de desarrollar las actividades en el trabajo con compromiso, responsabilidad y eficiencia, utilizando las herramientas de una formación específica, y respetando las pautas preestablecidas socialmente y en el lugar de trabajo. (Indeed, 2021)

### **2.3. Hipótesis de la investigación**

#### **2.3.1. Hipótesis general.**

La calidad de atención en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura, es regular.

#### **2.3.2. Hipótesis específicas.**

- La calidad de atención referente a la confiabilidad en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura, es regular.
- La calidad de atención referente a la capacidad de respuesta en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura es regular.
- La calidad de atención referente al profesionalismo en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura, es regular.

#### **2.3.3. Operacionalización de las variables**

##### **Definición conceptual**

Variable X = Calidad de servicio

Pizzo (2013) manifestó que: Calidad de atención, es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles,

en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización (p.128)

### Definición Operacional

La definición operacional se observa en el siguiente cuadro.

*Tabla 1 Operacionalización de variable X*

Variable	Dimensión	Indicador	Escala de medida	Nivel	Ítems
<b>Variable X</b> <b>Calidad de servicio</b>	<b>1. Confiabilidad</b>	<b>1.1.</b> Cumplimiento de ofrecimiento	Ordinal	- Bueno	1,2, 3,4 ,5
		<b>1.2.</b> Desempeño de buen servicio		- Regular	
		<b>1.3.</b> No caer en el error		- Bajo	
	<b>2. Capacidad de respuesta</b>	<b>2.1.</b> Información oportuna	Ordinal	- Bueno	6, 7, 8, 9
		<b>2.2.</b> Servicio rápido		- Regular	
		<b>2.3.</b> Disposición de ayuda		- Bajo	
	<b>3. Profesionalismo</b>	<b>3.1.</b> Dominio de conocimiento	Ordinal	- Bueno	10
		<b>3.2.</b> Comportamiento y actitud integro		- Regular	
					- Bajo

Fuente: Elaboración propia



## Capítulo III: METODOLOGÍA

### 3.1. Diseño metodológico

El diseño de la investigación tiene un enfoque aplicado con un nivel descriptivo, ya que se encuentra orientada a la realidad del espacio temporal y tener respuestas reales de preguntas específicas sobre la calidad de atención de los usuarios. El nivel de investigación es descriptivo, porque describió la calidad de atención de los usuarios.

Con este tipo de investigación, utilizando métodos analíticos, es posible caracterizar el objeto de estudio o una situación específica, cuyo propósito es describir la estructura de los fenómenos y su dinámica, para identificar aspectos relevantes de la realidad. (Behar, 2008, p. 21).

### 3.2. Población y Muestra

#### 3.2.1. Población:

La población estuvo conformada por todos los usuarios que recurren para alguna atención en la Municipalidad Provincial de Huaura cuyo tamaño es de 145 usuarios.

#### 3.2.2. Muestra:

La muestra fue probabilística con selección sistemática, de acuerdo al número de usuarios promedio por día, cuyo tamaño se calcula mediante la siguiente fórmula:

$Z_{95\%} = 1.96$  → Nivel de confiabilidad (nivel de confianza del 95%)

$p = 0.5$  → Probabilidad de éxito

$q = 0.5$  → Probabilidad de fracaso

$E_{9.5\%} = 0.05$  → Precisión de la muestra

$N =$  → tamaño de la población

$n =$  → tamaño de la muestra

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{e^2 (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$
$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 145}{0,05^2 (145 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$
$$n = 105$$

### 3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.3.1. Técnicas a emplear.

Se utilizó la técnica de la encuesta para saber la calidad de atención en los usuarios se aplicó una encuesta a la muestra de población.

La encuesta es una de las técnicas de investigación más extendida en el campo que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica, para convertirse en una actividad cotidiana de la que todos participamos tarde o temprano (López y Facheli, 2015, p. 11).

#### 3.3.2. Descripción de los instrumentos.

Se utilizó el cuestionario porque es una herramienta que consiste en preguntas indicando la información de dimensión con escalas basado por los siguientes autores:

Huancollo (2018), Evaluó la “calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de taraco- Huancané- Puno, 2017”, en donde la muestra fue 374 resultando válido su instrumento de medición. El instrumento consta de 5 dimensiones, en donde se debe marcar con una x en el número que uno crea conveniente teniendo en cuenta una escala de 1= Totalmente en



desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3 = Indiferente, 4 = De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo (p. 61).

Según Inca (2015), En donde evaluó “calidad y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pacucha, Andahuaylas 2015”, en la cual su muestra fue 339 resultando válido su instrumento de medición, el cuestionario estaba conformado por 20 preguntas, doce ítems para la primera variable de calidad de servicio. Las alternativas de los ítems de las dos variables tuvieron la siguiente valoración: Nunca, (02) Casi nunca, (03) Algunas veces, (04) Casi siempre y (05) Siempre (p. 68).

#### **3.4. Técnicas para el procesamiento de la información**

Se elaboró tablas, gráficos descriptivos y algunos indicadores estadísticos para contrastar las hipótesis de investigación, empleando el software SPSS VERSIÓN 25.

Tabla 2 Validación por juicio de Expertos

1 = M. Malo    2 = Malo    3 = Regular    4 = Bueno    5 = M. Bueno

Ítem	Criterios	Experto			Suma
		1	2	3	
1	¿El cuestionario tiene buena relación con el problema?	5	5	5	15
2	¿El cuestionario facilita la comprensión de los encuestados?	4	4	4	12
3	¿El número de preguntas de la encuesta es adecuada?	3	4	3	10
4	¿La formulación de las preguntas del cuestionario es la correcta?	4	4	4	12
5	¿El diseño del cuestionario facilitará el análisis y su procesamiento de datos?	4	4	4	12
6	¿Todos los ítems del cuestionario facilitasen el análisis y su procesamiento?	5	5	5	15
7	¿Agregaría algún ítem?	1	1	1	3
8	¿El diseño del instrumento será accesible para la tomar la muestra?	5	5	5	15
9	¿La redacción de las preguntas es clara y sencilla?	5	5	5	15
10	¿Existe Coherencia interna entre las preguntas del instrumento?	3	1	4	8
VARIANZA DE CADA EXPERTO		1.6556	2.4	1.556	15.1222
SUMA DE VARIANZA		5.6111	VARIANZA DE LA SUMA		

$$a = \frac{k}{k-1} \left| 1 - \frac{\sum \hat{s}_i^2}{\hat{s}^2} \right|$$

$$a = \frac{10}{10-1} \left| 1 - \frac{5.6111}{15.1222} \right| = 0.70$$

Con este indicador de alfa de Cronbach se indica que el cuestionario tiene un 70% de validez. Es por ello que el cuestionario es válido para medir los objetivos planteados en nuestra investigación



# Capítulo IV: RESULTADOS

#### 4.1. Análisis de resultados

En la tabla 3 figura 1, el 94,3% (100) de los encuestados manifiestan que la calidad de atención sobre la confiabilidad en la Municipalidad Provincial de Huaura es regular, también se observa que solo el 5,7 % (6) de los encuestados manifiestan que la calidad de atención sobre la confiabilidad en la Municipalidad Provincial de Huaura es buena.

*Tabla 3 Calidad de atención*

CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	100	94,3	94,3	94,3
	BUENO	6	5,7	5,7	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicado a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura.

CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA



*Figura 1*

#### 4.1.1. Resultados del Objetivo N°1

Determinar el nivel de calidad de atención sobre confiabilidad en la Municipalidad Provincial de Huaura.

Se ha agrupado las respuestas de la encuesta realizada con la escala de Likert. Y los resultados quedaron de la siguiente manera:

*Tabla 4 Confiabilidad*

CALIDAD DE ATENCION SOBRE CONFIABILIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	REGULAR	99	93,4	93,4	93,4
	BUENO	7	6,6	6,6	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicado a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura.



*Figura 2*

En la tabla 4 figura 2, se observa que 93,4% (99) de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura manifiestan que la confiabilidad es regular, y solo el 6,6% (7) manifiesta que la confiabilidad es buena en la Municipalidad Provincial de Huaura.

#### 4.1.2. RESULTADOS DEL OBJETIVO N°2

Determinar el nivel de calidad de atención sobre capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Huaura.

*Tabla 5 Capacidad de Respuesta*

CALIDAD DE ATENCION SOBRE CAPACIDAD DE RESPUESTA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	8	7,5	7,5	7,5
	REGULAR	98	92,5	92,5	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicado a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura.



*Figura 3*

En la tabla 5 figura 3 se observa que el 92,5% (98) de los usuarios encuestados en la Municipalidad Provincial de Huara manifiestan que la capacidad de respuesta es regular y el 7,5% (8) manifiesta que la capacidad de respuesta es mala.

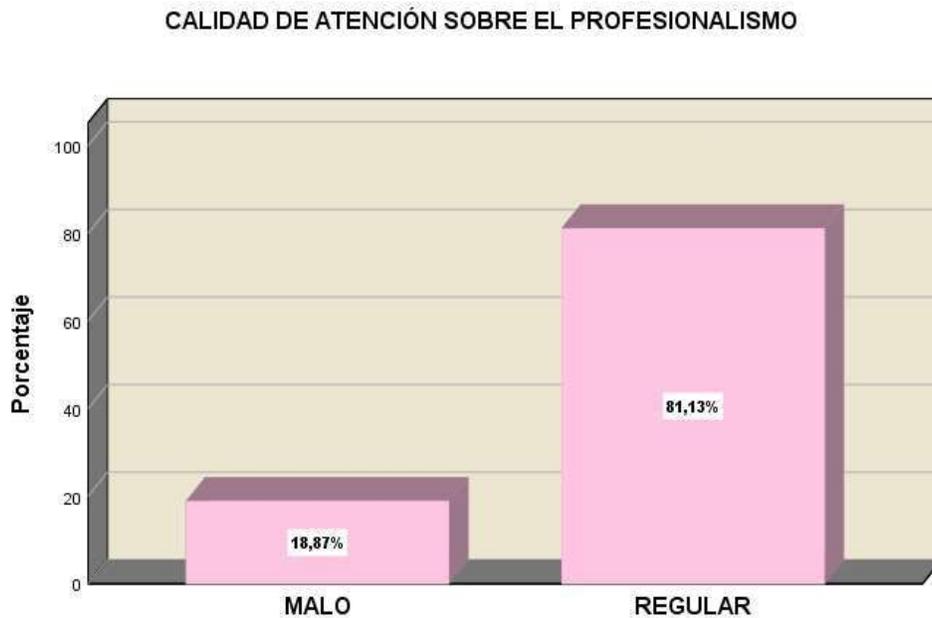
#### 4.1.3. RESULTADOS DEL OBJETIVO N° 3

Determinar el nivel de calidad de atención sobre profesionalismo que existe en la Municipalidad Provincial de Huaura.

*Tabla 6 Profesionalismo*

CALIDAD DE ATENCION SOBRE EL PROFESIONALISMO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	20	18,9	18,9	18,9
	REGULAR	86	81,1	81,1	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicado a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura.



*Figura 4*



En la tabla 6 figura 4 se observa que el 81,1 % (86) de los usuarios encuestados en la Municipalidad Provincial de Huaura manifiesta que el profesionalismo es regular y el 18,9% (20) manifiesta que es malo.

## 4.2. Contrastación de la Hipótesis

### 4.2.1. Análisis descriptivo:

el trabajo de investigación fue descriptivo por lo cual su única variable es la Calidad de servicio, fue una investigación no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente la variable, es decir se trata de un estudio donde no se hace variar de forma intencional la variable.

### 4.2.2. Contrastación de la Hipótesis:

#### 4.2.2.1. Dimensión Confiabilidad

$H_1$  = La calidad de atención sobre la confiabilidad en la Municipalidad Provincial de Huaura **es regular.**

$H_0$  = La calidad de atención sobre la confiabilidad en la Municipalidad Provincial de Huaura no es regular.

#### 4.2.2.2. Dimensión Capacidad de respuesta

$H_1$  = La calidad de atención sobre la capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Huaura **es regular.**

$H_0$  = La calidad de atención sobre la capacidad de respuesta en la Municipalidad Provincial de Huaura **no es regular.**

#### 4.2.2.3. Dimensión profesionalismo

$H_1$  = La calidad de atención sobre el profesionalismo en la Municipalidad Provincial de Huaura **es regular.**



$H_0$  = La calidad de atención sobre el profesionalismo en la  
Municipalidad Provincial de Huaura **no es regular**.

Después de haber analizado los datos y procesado la información (tablas 2,3,4) se concluye que para las dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta y profesionalismo se acepta la hipótesis nula ya que para todos los análisis de datos los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura manifestaron que es regular la atención.



# CAPITULO V: DISCUSIÓN



## 5.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El fin de esta investigación fue dar a conocer la calidad de servicio que existe actualmente dentro de la Municipalidad Provincial de Huaura.

Para obtener los resultados fidedignos se tuvo que aplicar una encuesta con 10 preguntas en la escala de Likert con una muestra de 106 usuarios, con el análisis y el proceso de la información se ha confirmado que durante la actual gestión del año 2021 los usuarios no se sienten conformes con la capacidad de respuesta, el profesionalismo, la confiabilidad u sobre todo con la calidad de atención,

Los resultados de la presente investigación coinciden con otros autores en cuanto a la calidad de servicio y formas de atender a los clientes.

En la tabla 3 sobre el nivel de calidad de atención de la Municipalidad Provincial de Huaura, en el cual se muestra que la confiabilidad es regular coincidiendo con (Rojas, 2016) el cual manifiesta que la calidad de servicio y satisfacción al cliente según la apreciación del 24.8% de los pobladores que participaron en el estudio, por cuanto se valida su hipótesis general, que, La calidad de servicio si influye en el grado de satisfacción de los usuarios, asimismo en la tabla 5 sobre el nivel de capacidad de respuesta de la Municipalidad Provincial de Huaura, en el cual se muestra que la capacidad de respuesta es regular, podemos comparar con (Inca, 2015) el cual manifiesta que la capacidad de respuesta de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios afirma que si existe relación moderada entre las variables capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha 2015.



# **CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**



## 6.1. CONCLUSIONES

- El nivel de calidad de atención en los usuarios de la Municipalidad Provincia de Huaura fue regular, representando al 94,3%, y el 5,7% buena, entonces se puede afirmar que la hipótesis general planteada se cumple.
- El nivel de atención sobre la confiabilidad en los usuarios de la Municipalidad Provincia de Huaura fue regular, representado 93,4 % y el 6,6% buena, entonces se puede afirmar que la hipótesis específica 1 planteada se cumple.
- El nivel de atención sobre la capacidad de respuesta en los usuarios de la Municipalidad Provincia de Huaura fue regular, representando al 92,5% y el 7,5% fue mala, entonces se puede afirmar que la hipótesis específica 2 planteada se cumple
- El nivel de atención sobre el profesionalismo en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura fue regular, representado al 81,1% y el 18,9% fue mala, entonces se puede afirmar que la hipótesis específica 3 planteada se cumple.



## 6.2. RECOMENDACIONES

- Mejorar en el tiempo de espera de los usuarios cuando realicen alguna consulta e información de cualquier área.
- Cumplir con las promesas que se anuncian ya que el pueblo o los ciudadanos esperan alguna mejora dentro de su ciudad y también explicar el tiempo en el cual se va realizar dicha promesa ya sea a corto, mediano o largo plazo.
- Contar un módulo de atención al usuario con personal preparados y eficientes para solucionar cualquier tipo de reclamo o malestar del ciudadano para que los mismos se vayan con una solución a casa y no tratarlos mal.
- Orientar al ciudadano cuando acuda a la Municipalidad ya que muchos de ellos llegan por primera vez a realizar cualquier trámite, reclamo o consulta, asimismo tratarlos con cordialidad, respeto y educación.



## CAPITULO VII: REFERENCIAS



### 7.1. Fuentes bibliográficas

- Alvarez, T. (1994). *La calidad de servicio para la conquista del cliente*. Salamanca: Salamanca.
- Tari, J. (2000). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. Universidad de Alicante: Murcia.
- Tigani, D. (2006). *Exelencia en servicio*. Chicago,U.S.A: Dunken.
- Behar, D. (2008). *Metodologia de la investigación*. Shalom.
- Hernández, R. (2014). *Metodologia de la investigación*. Mexico.
- Roca, L. (2016). *Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Publico. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso*

### 7.2. Fuentes hemerográficas

- Chang, J. (2014). *Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán san Marcos*. Malacatán, Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Inca, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. Andahuaylas: Universidad José María Arguedas.
- Lalupú, L. (2016). *Percepción sobre calidad del servicio y satisfacción del contribuyente en Municipalidad Distrital de Catacaos, Piura, año 2016*. Piura: Universidad Nacional de Piura.



- Huancollo, J. (2017). *Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco- Huancané- Puno, año 2017*. HUACHO: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Rojas, W. (2016). *Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016*. Chincha, Ica: Universidad Privada San Juan Bautista.

### 7.3. Fuentes electrónicas

- <http://www.munihuacho.gob.pe/>
- <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova>
- <https://es.slideshare.net/Jajokaza/14-principios-de-deming-16548759>
- <https://www.laboratorioti.com/2017/06/26/philip-crosby-la-filosofia-cero-defectos-los-14-pasos-conseguirlos/>



# ANEXOS



Anexo 01: Matriz de consistencia

Tabla 7 Calidad de atención en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	POBLACION Y MUESTRA	METODOLOGIA
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es el nivel de calidad de atención en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>1) ¿Cuál es el nivel de calidad de atención sobre confiabilidad en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura?</p> <p>2) ¿Cuál es el nivel de calidad de atención sobre capacidad de respuesta en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura?</p> <p>3) ¿Cuál es el nivel de calidad de atención sobre profesionalismo en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura?</p>	<p><b>Objetivos General</b> Determinar el nivel de calidad de atención en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>1) Determinar el nivel de calidad de atención sobre confiabilidad en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura</p> <p>2) Determinar el nivel de calidad de atención sobre capacidad de respuesta en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura</p> <p>3) Determinar el nivel de calidad de atención sobre profesionalismo en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura</p>	<p><b>Hipótesis General</b> La calidad de atención en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura es regular.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <p>1) La calidad de atención referente a la confiabilidad en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura es regular.</p> <p>2) La calidad de atención referente a la capacidad de respuesta en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura es regular.</p> <p>3) La calidad de atención referente al profesionalismo en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura es regular</p>	<p><b>X: Calidad de servicio</b></p>	<p>1. Confiabilidad</p> <p>2. Capacidad de respuesta</p> <p>3. Profesionalismo</p>	<p>1.1. Cumplimiento de ofrecimiento</p> <p>1.2. Desempeño de buen servicio</p> <p>1.3. No caer en el error</p> <p>2.1. Información oportuna</p> <p>2.2. Servicio rápido</p> <p>2.3. Disposición de ayuda</p> <p>3.1. Dominio de conocimiento</p> <p>3.2. Comportamiento y actitud integro</p>	<p><b>La Población =</b> desconocido</p> <p><b>Muestra =</b> 106 usuarios</p>	<p><b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño:</b> Enfoque cuantitativo no experimental de corte transversal</p>

Fuente: Elaboración propia



## INSTRUMENTO PARA LA TOMA DE DATOS

### CUESTIONARIO

Instrucciones: Estimados usuarios la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre la calidad de servicio que brinda la Municipalidad Provincial de Huaura, lo cual le agradezco marcar con una “X” en el número que usted crea conveniente, es de carácter anónimo y su procesamiento es confidencial por lo que le solicitamos SINCERIDAD en sus respuestas.

1. Sexo: a) Masculino ( ) b) Femenino ( )

La escala a utilizar es la siguiente: 1= Totalmente en desacuerdo

2= En desacuerdo    3 = Indiferente    4 = De acuerdo    5= Totalmente de acuerdo

N°	PREGUNTAS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSION: CONFIABILIDAD</b>						
1	Cuando la Municipalidad Provincial de Huaura promete hacer algo en cierto tiempo ¿Lo hace?					
2	Cuando usted tiene un problema con la atención en la Municipalidad Provincial de Huaura ¿se muestran sinceros a solucionarlos?					
3	La Municipalidad Provincial de Huaura, atiende bien el servicio la primera vez					
4	La Municipalidad Provincial de Huaura, concluye el servicio en el tiempo prometido					
5	La Municipalidad Provincial de Huaura, trata de mantener la atención sin errores					
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
6	Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, comunican en que tiempo le atenderán.					
7	Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, atienden en forma rápida los pedidos					
8	Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios					
9	Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, nunca están demasiados ocupados para responder a las preguntas de los usuarios					
<b>DIMENSIÓN: PROFESIONALISMO</b>						
10	Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, muestran que están preparados para solucionar situaciones de conflictos que pueda surgir con los usuarios (por ejemplo, si un ciudadano viene alterado o en forma prepotente a solicitar un servicio).					

Fuente: Aguirre 2015

FOTOS REALIZADO ENCUESTA A LOS USUARIOS



**PROCESAMIENTO DE DATOS EN ELL SOFTWARE SPSS**

bd\_ecuesta.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	P0	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	Masculino	Totalmente de...	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo
2	Masculino	En desacuerdo	En desacu...	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	En desacu...
3	Femenino	En desacuerdo	En desacu...	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	En desacuerdo	En desacu...	De acuerdo	Indiferente
4	Femenino	Indiferente	De acuerdo	En desacu...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo
5	Femenino	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	En desacu...	Indiferente	Totalmente...	En desacuerdo	En desacu...	En desacu...	Indiferente
6	Femenino	Indiferente	Indiferente	En desacu...	Indiferente	En desacu...	En desacu...	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente
7	Femenino	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	En desacu...	Indiferente	En desacuerdo	En desacu...	Indiferente	Indiferente
8	Femenino	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	En desacu...	Indiferente	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente
9	Masculino	Indiferente	En desacu...	De acuerdo	Indiferente	En desacu...	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente
10	Masculino	En desacuerdo	En desacu...	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	En desacuerdo	En desacu...	En desacu...	Indiferente
11	Masculino	De acuerdo	De acuerdo	En desacu...	De acuerdo	Totalmente...	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente...	En desacu...	Indiferente
12	Masculino	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	En desacu...	Indiferente	Totalmente...	Indiferente	En desacu...	En desacu...	Indiferente
13	Masculino	De acuerdo	Indiferente	En desacu...	Indiferente	En desacu...	En desacu...	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente
14	Femenino	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	En desacu...	Indiferente	De acuerdo	En desacu...	Indiferente	Indiferente
15	Masculino	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente
16	Femenino	Indiferente	En desacu...	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente
17	Masculino	En desacuerdo	En desacu...	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	En desacu...	De acuerdo	De acuerdo
18	Masculino	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo
19	Masculino	Indiferente	En desacu...	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo
20	Femenino	En desacuerdo	En desacu...	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	En desacu...	De acuerdo	De acuerdo
21	Masculino	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	En desacu...	Indiferente	De acuerdo	En desacu...	Indiferente	De acuerdo
22	Femenino	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo
23	Masculino	Indiferente	En desacu...	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo
24	Femenino	En desacuerdo	En desacu...	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	En desacu...	De acuerdo	Totalmente...
25	Masculino	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente...
26	Femenino	Indiferente	En desacu...	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Totalmente...
27	Masculino	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo
28	Femenino	Indiferente	En desacu...	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo

Vista de datos Vista de variables

bd\_ecesta.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	P0	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
28	Femenino	Indiferente	En desacuerdo	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo
29	Masculino	En desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Indiferente
30	Femenino	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente
31	Masculino	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente
32	Masculino	Indiferente	En desacuerdo	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente
33	Masculino	En desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Indiferente
34	Masculino	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo
35	Masculino	Indiferente	En desacuerdo	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente
36	Femenino	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo
37	Femenino	Indiferente	En desacuerdo	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo
38	Femenino	En desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
39	Femenino	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
40	Femenino	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	Totalmente de acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente de acuerdo
41	Femenino	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Indiferente	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Totalmente de acuerdo
42	Femenino	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	Totalmente de acuerdo
43	Femenino	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
44	Femenino	Indiferente	En desacuerdo	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente
45	Masculino	En desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
46	Femenino	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
47	Femenino	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
48	Masculino	Indiferente	En desacuerdo	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Totalmente de acuerdo
49	Masculino	En desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
50	Masculino	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Indiferente	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente
51	Masculino	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	Totalmente de acuerdo
52	Masculino	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo
53	Masculino	Indiferente	En desacuerdo	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente
54	Femenino	En desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
55	Masculino	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo

Vista de datos Vista de variables



bd\_ecuesta.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	P0	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
55	Masculino	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo
56	Femenino	Indiferente	En desac...	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo
57	Femenino	En desacuerdo	En desac...	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	Indiferente
58	Masculino	De acuerdo	Indiferente	En desac...	Indiferente	En desac...	En desac...	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente
59	Femenino	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	En desac...	Indiferente	De acuerdo	En desac...	Indiferente	Indiferente
60	Masculino	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente
61	Femenino	Indiferente	En desac...	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente
62	Masculino	En desacuerdo	En desac...	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	Indiferente
63	Femenino	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo
64	Masculino	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo
65	Femenino	Indiferente	En desac...	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Totalmente...
66	Masculino	En desacuerdo	En desac...	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	Totalmente...
67	Femenino	De acuerdo	Indiferente	En desac...	Indiferente	En desac...	En desac...	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Totalmente...
68	Masculino	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	En desac...	Indiferente	De acuerdo	En desac...	Indiferente	Totalmente...
69	Femenino	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente
70	Femenino	Indiferente	En desac...	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Totalmente...
71	Masculino	En desacuerdo	En desac...	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	De acuerdo
72	Masculino	De acuerdo	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	De acuerdo	Totalmente...	De acuerdo	Indiferente
73	Masculino	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo
74	Femenino	De acuerdo	Indiferente	En desac...	Indiferente	En desac...	En desac...	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	De acuerdo
75	Masculino	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	En desac...	Indiferente	De acuerdo	En desac...	Indiferente	De acuerdo
76	Femenino	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente...
77	Masculino	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	En desac...	Indiferente	De acuerdo	En desac...	Indiferente	Indiferente
78	Femenino	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente
79	Masculino	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente
80	Masculino	Indiferente	En desac...	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente
81	Masculino	En desacuerdo	En desac...	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	Indiferente
82	Masculino	De acuerdo	Indiferente	En desac...	Indiferente	En desac...	En desac...	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	De acuerdo

Vista de datos Vista de variables

bd\_ecuesta.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	P0	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
82	Masculino	De acuerdo	Indiferente	En desac...	Indiferente	En desac...	En desac...	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	De acuerdo
83	Masculino	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	En desac...	Indiferente	De acuerdo	En desac...	Indiferente	De acuerdo
84	Masculino	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo
85	Femenino	Indiferente	En desac...	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente
86	Femenino	Indiferente	En desac...	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Totalmente...
87	Masculino	En desacuerdo	En desac...	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	Totalmente...
88	Femenino	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	En desac...	Indiferente	De acuerdo	En desac...	Indiferente	En desac...
89	Femenino	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	En desac...
90	Masculino	Indiferente	En desac...	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	En desac...
91	Masculino	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	En desac...
92	Masculino	Indiferente	En desac...	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo
93	Masculino	En desacuerdo	En desac...	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	Indiferente
94	Femenino	En desacuerdo	En desac...	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	De acuerdo
95	Masculino	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	En desac...	Indiferente	De acuerdo	En desac...	Indiferente	De acuerdo
96	Masculino	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo
97	Femenino	Indiferente	En desac...	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Totalmente...
98	Masculino	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente...
99	Femenino	Indiferente	En desac...	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	En desac...
100	Masculino	En desacuerdo	En desac...	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	En desac...
101	Masculino	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	En desac...
102	Masculino	Indiferente	En desac...	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	En desac...
103	Masculino	En desacuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	De acuerdo
104	Femenino	Indiferente	En desac...	De acuerdo	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente
105	Femenino	En desacuerdo	En desac...	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	Indiferente
106	Masculino	En desacuerdo	En desac...	Indiferente	De acuerdo	Indiferente	Indiferente	De acuerdo	En desac...	De acuerdo	Indiferente
107											
108											
109											

Vista de datos Vista de variables



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto) : Marca Inga, ~~Moises~~  
 1.2. Grado Académico : Maestro en Docencia Superior e Investigación  
 Universitaria.  
 1.3. Profesión : Matemático  
 1.4. Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 1.5. Cargo que desempeña : Docente  
 1.6. Denominación del Instrumento : Encuesta a los usuarios de la Municipalidad Provincial  
 de Huaura.  
 1.7. Autor del instrumento : Quispe Pillaca Jennifer

**II. VALIDACIÓN:**

ÍTEM	CRITERIOS	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
<b>Sobre los ítems del instrumento</b>						
1	¿El cuestionario tiene buena relación con el problema?					x
2.	¿El cuestionario facilita la comprensión de los encuestados?				x	
3.	¿El número de preguntas de la encuesta es adecuada?			x		
4.	¿La formulación de las preguntas del cuestionario es la correcta?				x	
5.	¿El diseño del cuestionario facilitará el análisis y su procesamiento de datos?				x	
6.	¿Todos los ítems del cuestionario facilitasen el análisis y su procesamiento?					x
7.	¿Agregaría algún ítem?	x				
8.	¿El diseño del instrumento será accesible para la tomar la muestra?					x
9.	¿La redacción de las preguntas es clara y sencilla?					x
10.	¿Existe Coherencia interna entre las preguntas del instrumento?			x		
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>						
<b>SUMATORIA TOTAL</b>				39		

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:**

- 3.1. Valoración total cuantitativa: \_\_\_\_\_  
 3.2. Opinión: FAVORABLE   X   DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_  
 NO FAVORABLE \_\_\_\_\_  
 3.3. Observaciones:   NINGUNA    
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Huacho, enero 2022



Firma de Experto



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto) : Pizarro Marcos, Beбето Juan  
 1.2. Grado Académico : Maestro en Educación  
 1.3. Profesión : Estadístico  
 1.4. Institución donde labora : Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión  
 1.5. Cargo que desempeña : Docente  
 1.6. Denominación del Instrumento : Encuesta a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaura.  
 1.7. Autor del instrumento : Quispe Pillaca Jennifer

ÍTEM	CRITERIOS	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
	<b>Sobre los ítems del instrumento</b>					
1	¿El cuestionario tiene buena relación con el problema?					x
2.	¿El cuestionario facilita la comprensión de los encuestados?				x	
3.	¿El número de preguntas de la encuesta es adecuada?				X	
4.	¿La formulación de las preguntas del cuestionario es la correcta?				X	
5.	¿El diseño del cuestionario facilitará el análisis y su procesamiento de datos?				X	
6.	¿Todos los ítems del cuestionario facilitasen el análisis y su procesamiento?					x
7.	¿Agregaría algún ítem?	x				
8.	¿El diseño del instrumento será accesible para la tomar la muestra?					x
9.	¿La redacción de las preguntas es clara y sencilla?					x
10.	¿Existe Coherencia interna entre las preguntas del instrumento?	x				
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>						
<b>SUMATORIA TOTAL</b>				<b>38</b>		

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:**

3.1. Valoración total cuantitativa: 38

3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_

NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

3.3. Observaciones: NINGUNA

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Huacho, enero 2022



Firma de Experto



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):
- 1.2. Grado Académico.
- 1.3. Profesión:
- 1.4. Institución donde labora:
- 1.5. Cargo que desempeña
- 1.6. Denominación del Instrumento ENCUESTA A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA.
- 1.7. Autor del instrumento: Quispe Pillaca Jennifer

**II. VALIDACIÓN:**

ITEM	CRITERIOS	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
	<b>Sobre los ítems del instrumento</b>					
1.	¿El cuestionario tiene buena relación con el problema?					x
2.	¿El cuestionario facilita la comprensión de los encuestados?				x	
3.	¿El número de preguntas de la encuesta es adecuada?			x		
4.	¿La formulación de las preguntas del cuestionario es la correcta?				x	
5.	¿El diseño del cuestionario facilitará el análisis y su procesamiento de datos?				x	
6.	¿Todos los ítems del cuestionario facilitasen el análisis y su procesamiento?					x
7.	¿Agregaría algún ítem?	x				
8.	¿El diseño del instrumento será accesible para la toma de la muestra?					x
9.	¿La redacción de las preguntas es clara y sencilla?					x
10.	¿Existe Coherencia interna entre las preguntas del instrumento?				x	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>						
<b>SUMATORIA TOTAL</b>				40		

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:**

3.1. Valoración total cuantitativa: 40 PUNTOS

3.2. Opinión: FAVORABLE   X   DEBE MEJORAR             
NO FAVORABLE           

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Huacho, enero 2021

Firma



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Julio Martín Becerra Morales  
CULTURA - 2021  
Secretaría del Museo Arqueológico de la UNJSC