



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

**Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática**

**Escuela Profesional de Ingeniería Industrial**

**Arreglo factorial orientado a mejorar la calidad de servicio de la  
Municipalidad de Huacho**

**Tesis**

**Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial**

**Autor**

**Palomino Vega Christopher Steven**

**Asesor**

**Ing. Jorge Antonio Sánchez Guzmán**

**Huacho - Perú**

**2023**



**Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

## LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL SISTEMAS E INFORMATICA

ESCUELA PROFESIONAL INGENIERIA INDUSTRIAL

### INFORMACIÓN DE METADATOS

DATOS DEL AUTOR(ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Christopher Steven Palomino Vega	75328136	09/06/2023
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Jorge Antonio Sánchez Guzmán	17829652	0000-0002-2387-2296
DATOS DE LOS MIEMROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Aldo Felipe Laos Bernal	15614107	0000-0002-5709-3901
Carlos Enrique Bernal Valladares	15614554	0000-0002-7421-9537
Raul Chavez Zavaleta	10765451	0000-0002-4230-9984

# Arreglo factorial orientado a mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad de Huacho

## INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.bausate.edu.pe">repositorio.bausate.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
2	<a href="https://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1 %
3	<a href="https://upc.aws.openrepository.com">upc.aws.openrepository.com</a> Fuente de Internet	<1 %
4	<a href="https://repositorio.une.edu.pe">repositorio.une.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
5	<a href="https://unjfsc.edu.pe">unjfsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
6	<a href="https://repositorio.unas.edu.pe">repositorio.unas.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
7	<a href="https://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Fuente de Internet	<1 %
8	<a href="https://app.unjfsc.edu.pe">app.unjfsc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
9	<a href="https://repositorio.unasam.edu.pe">repositorio.unasam.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

## ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO




  
Ing. JORGE ANTONIO SANCHEZ GUZMÁN  
**ASESOR**  
CIP N° 38505

---

### ASESOR



  
Ing. ALDO FELIPE LAOS BERNAL  
**PRESIDENTE**  
CIP N° 20459

---

### PRESIDENTE

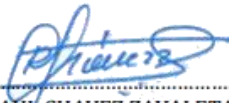


  
Ing. CARLOS ENRIQUE BERNAL VALLADARES  
**SECRETARIO**  
CIP N° 158628

---

### SECRETARIO



  
Ing. RAUL CHAVEZ ZAVALA  
**VOCAL**  
CIP N° 48453

---

### VOCAL

**DEDICATORIA**

*A mis padres y familiares quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía de no temer las adversidades porque dios está conmigo siempre*

*Christopher Steven Palomino Vega*

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco a Dios y mi familia por iluminar mi camino siempre”*

*A mi amada familia por todo su apoyo a lo largo de mi formación académica*

*A mi asesor y docentes por el apoyo académico otorgado día a día.*

*Christopher Steven Palomino Vega*

## INDICE

<b>ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>INDICE</b>	<b>v</b>
<b>INDICE DE TABLAS</b>	<b>viii</b>
<b>INDICE DE GRÁFICOS</b>	<b>ix</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xi</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>xii</b>
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Descripción de la realidad problemática</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Formulación del problema</b>	<b>7</b>
<b>1.2.1. Problema general.</b>	<b>7</b>
<b>1.2.2. Problemas específicos.</b>	<b>7</b>
<b>1.3. Objetivos de la investigación</b>	<b>7</b>
<b>1.3.1. Objetivo general.</b>	<b>7</b>
<b>1.3.2. Objetivos específicos.</b>	<b>7</b>
<b>1.4. Justificación de la investigación</b>	<b>8</b>
<b>1.5. Delimitación del estudio</b>	<b>9</b>
<b>1.6. Viabilidad del estudio</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>11</b>
<b>2.1. Antecedentes de la investigación</b>	<b>11</b>
<b>2.1.1. Antecedentes internacionales</b>	<b>11</b>
<b>2.1.2. Antecedentes nacionales</b>	<b>13</b>
<b>2.2. Bases teóricas</b>	<b>17</b>
<b>2.2.1. Los servicios</b>	<b>17</b>
<b>2.2.2. Calidad y satisfacción</b>	<b>20</b>
<b>2.2.3. Calidad de servicio</b>	<b>21</b>
<b>2.2.4. Calidad de un gobierno local</b>	<b>22</b>
<b>2.2.5. Métodos para evaluar la calidad de servicio</b>	<b>23</b>



2.2.6. Dimensiones de la calidad de servicio	26
2.2.7. Satisfacción del usuario considerado como cliente	27
2.2.8. Medición de la satisfacción del cliente	27
2.2.9. Medición de la calidad de un gobierno local	28
2.3. Bases filosóficas	29
2.4. Definición de términos básicos	30
2.5. Hipótesis de investigación	32
2.5.1 Hipótesis general	32
2.5.2 Hipótesis específicas	32
2.6. Operacionalización de las variables	32
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>34</b>
3.1. Diseño metodológico	34
3.2. Población y muestra	34
3.2.1. Población	34
3.2.2. Muestra	34
3.3. Técnica de recolección de datos	36
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información	38
3.4.1. Construcción de los niveles de calidad dentro de la encuesta	38
3.4.2. Etapas del desarrollo del estudio	39
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	<b>42</b>
4.1. Análisis de resultados	42
4.1.1 Descripción de los datos	42
4.1.2 Percepción de la calidad de servicio	48
4.1.3 Aplicación del análisis factorial	51
4.2. Contrastación de las hipótesis	59
4.2.1. Análisis para la contrastación de la Hipótesis General	59
4.2.2. Análisis para la contrastación de las Hipótesis Específicas	60
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN</b>	<b>64</b>
5.1. Discusión de resultados	64

<b>CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>68</b>
<b>6.1. Conclusiones</b>	<b>68</b>
<b>6.2. Recomendaciones</b>	<b>69</b>
<b>REFERENCIAS O FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	<b>70</b>
<b>Fuentes documentales</b>	<b>70</b>
<b>Fuentes electrónicas</b>	<b>72</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>73</b>
<b>Anexo 01. Matriz de consistencia</b>	<b>74</b>
<b>Anexo 02. Cuestionario</b>	<b>84</b>
<b>Anexo 03. Ficha de opinión de experto</b>	<b>85</b>
<b>Anexo 04. Datos pasados del cuestionario (sin realizar data miining)</b>	<b>86</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Puntaje para la calidad de servicio	36
Tabla 2. Ponderación cualitativa para el puntaje final	37
Tabla 3. Puntaje total para el servicio observado por el contribuyente	39
Tabla 4. Alfa de Cronbach para el cuestionario en sus respectivas dimensiones	42
Tabla 5. Valores globales de las variables preponderantes del estudio	45
Tabla 6. Administrados según el tiempo de permanencia en la MPH	45
Tabla 7. Administrados según tiempo de permanencia y área a la que acudieron (*)	46
Tabla 8. Porcentaje de administrados de acuerdo a características vitales para	47
Tabla 9. Percepción de la calidad de servicio y tiempo de permanencia en la MPH	49
Tabla 10. Nivel de percepción por dimensión y tiempo de permanencia en la MPH	50
Tabla 11. Prueba Tau-c de Kendall y significancia	51
Tabla 12. Puntajes para el área de Obras Privadas en los niveles de los dos factores	52
Tabla 13. Puntajes promedios para cada nivel de los factores en estudio	52
Tabla 14. Análisis de varianza para los factores gestión y dimensiones de calidad	53
Tabla 15. Comparación de puntajes promedios por dimensiones	54
Tabla 16. Puntajes para el área de Administración Tributaria en los niveles de los dos factores	55
Tabla 17. Puntajes promedios para cada nivel de los factores en estudio	55
Tabla 18. Análisis de varianza para los factores gestión y dimensiones de calidad	56
Tabla 19. Puntajes para el Área de Transporte en los niveles de los dos factores	57
Tabla 20. Puntajes promedios para cada nivel de los factores en estudio	57
Tabla 21. Análisis de varianza para los factores gestión y dimensiones de calidad	58
Tabla 22. P-valores para los niveles del factor gestión administrativa	60
Tabla 23. P-valores para los niveles del factor dimensiones de calidad	61
Tabla 24. P-valores para los niveles interacción gestión administrativa y dimensiones	62

**INDICE DE GRÁFICOS**

Gráfico 1. Gráfico de tallos y hojas para la dimensión fiabilidad	43
Gráfico 2. Gráfico de tallos y hojas para la dimensión capacidad de respuesta	43
Gráfico 3. Gráfico de tallos y hojas para dimensión tiempo de espera	44
Gráfico 4. Gráfico de Tukey para cada una de las dimensiones	44
Gráfico 5. Porcentaje de administrados según el tiempo que duró su trámite	46
Gráfico 6. Porcentaje de administrados según tiempo y área de su trámite	47
Gráfico 7. Características vitales para un buen servicio según los administrados	48
Gráfico 8. Gráfico de Tukey para la calidad de servicio en función del tiempo de espera	49
Gráfico 9. Factores en estudio para el Área de Obras Privadas	53
Gráfico 10. Factores en estudio para el Área de administración Tributaria	56
Gráfico 11. Factores en estudio para el Área de Transporte	58

## RESUMEN

El estudio que presenta la tesis tiene como **objetivo**: Construir un arreglo factorial como propuesta que permita visualizar la mejora de la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Huaura (MPH) desde la perspectiva de los usuarios. **Metodología**: El tipo de investigación es de corte transversal con enfoque cuantitativo y de diseño no experimental con nivel correlacional y explicativo. El estudio estuvo referido al análisis de una muestra de 138 administrados de la MPH observando su percepción de la calidad de servicio medida mediante cuestionario. **Resultados**: El 83,3% de los administrados considera que el tiempo de espera es importante para la calidad de servicio seguido de un 76,1% y 71% quienes indican que la orientación y educación de los empleados respectivamente también es importante. El 33% de ellos indican que la calidad es la esperada y mediante el índice Tau-c de Kendall ( $p=0,000$ ), se encontró que existe una relación inversa entre el tiempo y la calidad de servicio, es decir a mayor tiempo la calidad es baja. Los niveles de calidad de servicio como son fiabilidad, capacidad de respuesta y tiempo de espera difieren significativamente ( $p\text{-valor}=0,000$ ). **Conclusión**: El arreglo factorial construido permite calificar y cuantificar el servicio mediante la percepción del administrado en cuanto a los factores en estudio como son gestión de administración y niveles de calidad de servicio mediante un puntaje promedio. Dentro de las áreas en estudio es la de Obras Privadas la que menos puntaje le dan los administrados que hicieron alguna gestión en ella. La percepción de la calidad de servicio no es la misma para todas las áreas, siendo el tiempo de espera uno de los niveles de la calidad que es fundamentalmente importante para su evaluación.

**Palabras claves**: Calidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, tiempo de espera.

## ABSTRACT

This thesis research has an **Object**: Construct a factorial arrangement as a proposal that allows visualizing the improvement of the quality of the service of the Provincial Municipality of Huaura (MPH) from the perspective of the users. **Methodology**: The type of research is cross-sectional with a quantitative approach and a non-experimental design with a correlational and explanatory level. The study was referred to the analysis of a sample of 138 MPH administrators observing their perception of the quality of service measured by means of a questionnaire. **Results**: 83.3% of the administrators consider that the waiting time is important for the quality of service followed by 76.1% and 71% who indicate that the orientation and education of the employees, respectively, is also important. 33% of them indicate that the quality is as expected and using Kendall's Tau-c index ( $p=0.000$ ), it was found that there is an inverse relationship between time and quality of service, that is, the longer the time, the higher the quality. it is low. Service quality levels such as reliability, responsiveness and waiting time differ significantly ( $p\text{-value}=0.000$ ). **Conclusion**: The constructed factorial arrangement allows to qualify and quantify the service through the perception of the administrator regarding the factors under study such as administration management and service quality levels through an average score. Within the areas under study, Private Works is the one that receives the lowest score from administrators who did some management in it. The perception of service quality is not the same for all areas, waiting time being one of the quality levels that is fundamentally important for its evaluation.

**Keywords**: Quality, reliability, responsiveness, waiting time.

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis está enfocada a conocer como puede ser medida la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Huaura-Huacho a través de los factores que son de particular interés para el poblador, contribuyente o administrado, a través de la satisfacción o no del servicio brindado al hacer una gestión administrativa interna y externa, o particularmente en algunos servicios fundamentales que son de vital importancia para el avance y desarrollo de la ciudad, como son por ejemplo, gestión de obras privadas, pago de arbitrios, limpieza pública y otros.

Este estudio se basa en el análisis de una encuesta que tiene por objetivo conocer si el servicio es de calidad o no a través de la percepción del poblador contribuyente, para lo cual se han tomado parte del método SERVQUAL, utilizando las dimensiones de mayor influencia en dicha percepción, que para el caso de este estudio son la fiabilidad, capacidad de respuesta y tiempo de espera y que se ha combinado con factores que a juicio del administrado son de vital importancia. El instrumento utilizado fue un cuestionario de 15 preguntas con respuestas categorizadas y valoradas con un puntaje en una escala vigesimal de 0 a 5 administrado a una muestra de 138 contribuyentes. y analizado por los factores de gestión administrativa interna y externa; interna en el sentido de la gestión administrativa inicial al pedido del contribuyente y externa referente a la ejecución o cumplimiento de lo solicitado.

El estudio es de orden aplicativo, enfoque cuantitativo y de nivel explicativo. Previamente se analizó la consistencia interna del cuestionario a través de una muestra piloto para su posterior aplicación. La variable respuesta, calidad de servicio, identificada por el puntaje percibido del administrado fue procesada para cada unidad de observación y valoradas por cada dimensión del estudio.

Para cumplir con los objetivos de la tesis, la tesis se ha dividido en seis capítulos. En el primero, se presenta la descripción de la realidad problemática, así como la justificación, delimitaciones y viabilidad del estudio; en el segundo se presenta el marco teórico y antecedentes de la investigación; en el tercero la metodología a utilizar; en el cuarto se presentan los resultados donde intervienen la contrastación de las hipótesis y en los dos últimos la discusión conclusiones y recomendaciones.

.



## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

El gobierno municipal forma parte de un gobierno principal y está regido por leyes y normas propias orientadas principalmente a satisfacer las demandas de la población, para lo cual debe de tener la debida capacidad de gestión para transformar los recursos que ingresan, en acciones implementadoras con el objetivo del bienestar común de su entorno a través de servicios bien implementados, acciones que permitan el avance como ciudad y si es posible producir bienes, de tal manera que los pobladores perciban de una manera positiva que su gobierno local tiene calidad en sus servicios y por lo tanto, a su vez se retribuya a través de los cobros correspondientes como arbitrios, multas, o al momento de realizar tal o cual solicitud o gestión.

Así pues, los gobiernos locales hacen esfuerzos para hacer que sus servicios públicos sean de confianza. Sin embargo, en general, el desempeño del servicio público, tanto en el gobierno central como en el local, sigue siendo bajo, en consecuencia, disminuye la confianza de la gente hacia el servicio público. La fuerte imagen de la mala calidad de la administración y servicios se convierten en un tema muy importante para el gobierno. Algunos expertos afirman que la calidad de los servicios públicos afecta la confianza pública ya que ésta es una actividad o beneficio que puede ser proporcionado de una parte a otra que es esencialmente intangible y no afecta la elección de algo (Kotler, 2007). Por lo tanto, los servicios prestados por una entidad son un esfuerzo para construir la confianza pública, es decir la existencia de una relación significativa entre la calidad del servicio y la confianza del público.

En nuestro país, las instituciones estatales son vistas como entes con calidad de servicio bastante bajo, sobre todo en cuanto a la atención al público donde es su mayor deficiencia. Las municipalidades no están exentas de ese estigma. Un escrito del Diario El Comercio indica que Defensoría del Pueblo que es la que recoge el malestar del administrado, en el año 2014 recibió 33748 solicitudes de quejas, siendo un gran porcentaje perteneciente a las municipalidades provinciales con un 22,4% (Zaida Ysla, Diario El Comercio, 2015). En lo que concierne a la Municipalidad Provincial de Huaura-Huacho (MPH), ésta tiene un libro de reclamaciones; sin embargo, según comentarios de los mismos empleados, muy pocas veces es abierto para dar solución al administrado en su particular reclamo o pedido, entonces que se hace para medir la calidad del servicio.

Considerando que las empresas de servicios son mas competitivas cuando el servicio ofrecido es de calidad; sin embargo, en cuanto a las municipalidades, los servicios diversos como limpieza, mantenimiento de parques, etc., distan mucho del servicio que da el personal dentro del local administrativo, como por ejemplo, requerimientos de licencias, certificados, pagos de arbitrios, etc. en la que la burocracia debe ser lo más eficiente posible, sobre todo para minimizar la permanencia del poblador o ciudadano que recurre para realizar una gestión en particular. Todo esto sucede por no haber métricas para medir la eficiencia del servicio para un trámite en particular; y, que como bien lo dice (Rojas, 2015) “Tampoco existe un método propio de medición para identificar factores organizacionales que influyan sobre la percepción de satisfacción, contemplada como una estrategia de mejora en procesos internos (eficiencia, eficacia) y para la ganancia de capital (o apoyo ciudadano) a la gestión de la municipalidad” (p.54).

Por otro lado, cualquier entidad sea del Estatal o Privada, son juzgadas por la calidad de servicio brindado al administrado, contribuyente o los clientes, donde un elemento esencial para que las

personas perciban una buena calidad es el cumplimiento de sus metas, sabiendo que una buena o mala gestión es transmitida por el público de manera exponencial por lo cual el nivel de satisfacción del público es importante.

También las herramientas de información y comunicación (TICs) son o deben de ser parte del avance de una institución, estas técnicas son imprescindibles en tanto permitan el normal desarrollo y rapidez de la administración dentro del sistema; sin embargo, en ocasiones en vez de contribuir a la rapidez y un continuo flujo de documentos, se genera en algunas ocasiones conflictos y superposición de funciones; es decir, un mismo legajo de documentos se traslada a diferentes áreas sin sentido, generando pérdida de tiempo, no habiendo capacidad de función y por ende un mal servicio. Por ejemplo, los pagos, no necesariamente deben de hacerse en la misma entidad, sino en cualquier agencia bancaria o inclusive vía teléfono de manera remota haciendo transacciones virtuales; la información de deudas, igualmente deben de estar consignada por internet, el seguimiento del trámite de igual manera debiera ser virtual, pues para eso se tiene todo un entorno web que interrelacione de manera efectiva y eficiente a la municipalidad y al usuario.

Y, para complementar, son pocas las municipalidades cuyos gerentes de sus respectivas áreas sean profesionales competitivos, o en todo caso, no tienen los asesores con los perfiles profesionales adecuados para realizar una buena gestión . Esta situación muchas veces explica las razones el por qué de la baja calidad de servicio

En ese sentido, la medición de la calidad de la administración de un gobierno particularmente local, se ha vuelto cada vez más popular. Bouckaert (1993) muestra que los sistemas de medición deben ser válidos, legítimos y funcionales, solo si se cumplen estas tres condiciones, una medición del rendimiento es "apta para el uso". Básicamente, el gobierno, tal como la ven los economistas del

desarrollo, debe ser medido mediante indicadores vinculados a la creación de instituciones estables y eficaces que son importantes para la acción económica privada, así como al desarrollo eficaz de los modelos de servicios públicos en el sentido de gobierno corporativo.

La tecnología de la información es otro factor en la calidad de servicio de los gobiernos locales, quienes poco a poco están obligados a desarrollar y utilizar los avances en tecnología para mejorar su gestión, canalizar la información financiera regional al público y a las entidades competentes como SUNAT por ejemplo. Existen algunos estudios previos relacionados con la tecnología de la información, cuyos resultados revelan que el uso de ésta tiene una relación significativa en la calidad del servicio, entendiéndose como uso eficiente de la misma, porque no solo es tener un sistema, sino que éste esté bien implementado (Zadeh, Karkon, & Golnari, 2015). En ese sentido, el gobierno electrónico local también merece atención porque las administraciones municipales y de la ciudad tienen una interacción más directa con los residentes y son responsables de abordar las preocupaciones que afectan la vida diaria de las personas, por lo tanto, se recalca deben estar bien implementados (Nation United, 2020)

Por ejemplo, en ciudades del primer mundo, durante la pandemia, los portales de las ciudades proporcionaron información que dirigía a las personas a los servicios relacionados con el COVID-19 ofrecidos por los gobiernos centrales. Compartir los datos públicos de COVID-19 fue un componente clave de la respuesta de emergencia urbana. Se utilizaron tableros a nivel municipal y estatal para brindar información transparente y confiable, aumentar la conciencia y conectar a las personas con los recursos apropiados (cuidado de ancianos en el hogar, provisión de primeros auxilios, etc.). Vancouver ha introducido un panel en línea para permitir a los ciudadanos realizar un seguimiento de la respuesta de emergencia de la ciudad y los esfuerzos para frenar la propagación de COVID-19. El gobierno del estado de Nueva Gales del Sur en Australia desarrolló

un tablero similar para proporcionar información sobre la cantidad de casos y ofrecer recursos comunitarios a nivel de código postal (Nation United, 2020).

Siguiendo con el análisis de los gobiernos en el primer mundo y centrándose en el papel de las autoridades locales, varios enfoques sostienen que su importancia en el desarrollo de los territorios es crucial. El informe ‘Ciudades del Futuro’, desarrollado por PriceWaterHouseCoopers (2005), afirmó que ‘Los gobiernos de las ciudades, las autoridades locales y los tomadores de decisiones son organizaciones altamente complejas. Necesitan responder a las demandas de diferentes grupos y administrar la asignación de recursos entre reclamos diferentes y, a menudo, contrapuestos’. La existencia de autoridades locales con “capacidad empresarial” o “capacidad organizativa” surge como una necesidad básica, especialmente en la década de los 90 (Singh & Kresl, 1999).

Pero finalmente, como medir el servicio es el meollo del asunto y del cual los investigadores se han abocado desde hace más de 20 años, así, hay muchos investigadores que han estudiado la calidad del servicio en una variedad de sectores, como la calidad del servicio en banca, seguros, bienes raíces y gobierno. El concepto de calidad de servicio necesita ser medido y analizado por las organizaciones para estar más preocupados por las demandas de los clientes (Asgarkhani, 2005). La calidad del servicio es un factor esencial que interviene en la capacidad de un proveedor de servicios para atraer a más clientes, quienes juzgan la excelencia de los servicios o productos por la medición de la calidad del servicio (Ammons, 2013) y que para el caso de las municipalidades es para que cada poblador contribuya con sus pagos de manera consciente en lo referente a los diferentes cobros en favor de ellas.

La gran mayoría, cuando de medir este tipo de servicios se trata, utilizan el modelo SERVQUAL, como marco conciso para comprender, medir y mejorar la calidad del servicio, el cual está

relacionado con la medición de cinco dimensiones como confiabilidad, seguridad, tangibilidad, empatía y también capacidad de respuesta que son una buena idea para obtener la efectividad de la calidad del servicio brindado. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general.**

¿Es factible la construcción de un arreglo factorial orientado a mejorar la calidad del servicio de la MPH desde la perspectiva de los administrados?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

- a) ¿Cómo percibe el administrado la calidad del factor gestión administrativa en sus niveles de trámite interno y trámite externo ofrecida por la MPH?
- b) ¿Cómo percibe el administrado la calidad a través de las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y tiempo de espera que identifican mejor los servicios ofrecidos por la MPH?
- c) ¿Existe interacción de los factores gestión de y las dimensiones de la calidad ofrecidos por la MPH, desde la perspectiva de los administrados?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general.**

Construir un arreglo factorial como propuesta que permita visualizar la mejora de la calidad del servicio de la MPH desde la perspectiva de los administrados

### **1.3.2. Objetivos específicos.**

- a) Determinar si la percepción de calidad de parte del administrado es la misma tanto para la gestión administrativa (Trámite interno) como para la ejecución (trámite externo) en la MPH.

- b) Determinar si la percepción de calidad de parte del administrado es la misma para las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y tiempo de espera que identifican mejor los servicios ofrecidos por la MPH.
- c) Determinar si existe interacción entre la gestión de administración y las dimensiones de la calidad ofrecidos por la MPH, desde la perspectiva de los administrados

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

- **Conveniencia:**

El estudio es conveniente porque se presenta otra forma de evaluar la calidad de servicios que hasta ahora se hace con otros métodos; en nuestro caso el método que se presenta es el del factorial como una alternativa para dicha evaluación y que seguramente permitirá luego en otras investigaciones, hacer las comparaciones respectivas de ambos métodos y que obviamente servirá para la administración de la Municipalidad con la finalidad de evaluar mejor sus resultados como ente administrador en sus diferentes áreas de interacción con el poblador o usuario contribuyente.

- **Relevancia:**

El estudio es relevante dentro del contexto de la evaluación de la calidad de servicio, porque permitirá reconocer la percepción de los pobladores y observar a partir de las dimensiones de estudio, como se desarrolla el interactuar entre el empleado y el administrado.

#### **Valor teórico**

La calidad de servicio mayormente ha sido evaluada mediante métodos que son reconocidos, como el SERVQUAL, que apareció aproximadamente en el año 1993 y



que luego tuvo algunas innovaciones, desde esa época, son pocos los nuevos instrumentos que han aparecido para medir la calidad de servicio. En nuestro caso, si bien es cierto tomamos algunas dimensiones de este método, lo combinamos con el análisis factorial y la variable tiempo, con la finalidad de conocer mediante análisis de varianza cual o cuales factores son los mas preponderantes en la calidad; en ese sentido, aunque son técnicas estadísticas reconocidas, hasta donde se ha indagado no se a aplicado a la calidad de servicio, por lo tanto este estudio tiene un valor teórico para esta área de la administración de un gobierno local.

### **1.5. Delimitación del estudio**

El presente estudio está circunscrito bajo los siguientes límites de investigación:

- **Delimitación espacial**

La delimitación geográfica del estudio tiene como ámbito de la Municipalidad de Huaura (MPH) ubicada en el Distrito de Huacho, Provincia de Huaura, Región Lima, cuyo estudio se corresponde con los pobladores que llegan a la Oficina principal sito en la Plaza de Armas.

- **Delimitación temporal**

Los datos recolectados a través de una encuesta administrada a los que recurren a la administración central de la MPH, pertenece al periodo de tiempo correspondiente al último trimestre del año 2021, tiempo en el que se hizo seguimiento a los administrados.

- **Delimitación de contenido**

Los contenidos están delimitados a las técnicas estadísticas de análisis de datos descriptivos y análisis de varianza para un arreglo factorial 2X3, además de sujetarse a

las teorías estadísticas orientadas a la calidad de servicio dentro de un estudio transversal.

#### **1.6. Viabilidad del estudio**

- **Viabilidad temática**

Los temas para el estudio en lo referente a análisis factorial y metodología Servqual se encuentra ampliamente documentados en fuentes bibliográficas y páginas web reconocidas y que serán utilizados para el desarrollo de la tesis.

- **Viabilidad económica**

El desarrollo de la tesis está a cargo del tesista en lo que a costos y gastos se refiere y no requiere de algún financiamiento mayor o auspicio, por lo tanto, es perfectamente viable.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Makaratzí y otros (2016), con el artículo de investigación titulado *Improving service quality to local communities via satisfaction measurement in Greece: The MUSA approach*. Los autores pertenecen a la University of Thessaly, Greece. **Objetivo:** proponer un modelo que mejore la calidad del servicio a las comunidades locales a través de la medición de la satisfacción ciudadana. **Material y Métodos:** El estudio se basó en datos primarios recopilados a través de cuestionarios de 456 ciudadanos encuestados, de los servicios municipales de la isla de Skopelos en Grecia. Los principales criterios de satisfacción fueron: C.S.C (Centro de Atención al Ciudadano), Oficina de Registro Municipal, Iluminación, Obras Municipales, Asistencia Domiciliaria. Estos criterios se agregan a través de una función de valor aditivo que se infiere de un conjunto de juicios de satisfacción con el uso de la metodología y el software multicriterio MUSA. **Resultados:** El análisis estadístico mostró que el principal factor que incide en la satisfacción de los ciudadanos es el municipio en el que viven, seguido del sexo, la educación, el estado civil y los ingresos. El autor concluye que el municipio debe realizar cambios para mejorar los niveles de calidad del servicio.

Khoirul (2020), con su investigación titulada *Assessing the impact of influencing factors on the quality of local government financial statements*. **Objetivo:** investigar la relación entre los sistemas de control interno, tecnología de la información, Implementación de normas de contabilidad del gobierno y la calidad de los estados financieros en el gobierno local de Indonesia. **Material y Métodos:** El método de investigación utilizó encuestas de investigación explicativa

que describen las relaciones entre variables en la población en estudio, la recopilación de datos en este estudio se basó en un cuestionario estructurado conteniendo 75 preguntas orientadas al gobierno local de los 8 distritos y la ciudad de la provincia de Banten en Indonesia, Los estados financieros se midieron mediante indicadores de características cualitativas que son confiables, relevantes, comparables y comprensibles. **Resultados:** Como era de esperar, el resultado empírico de este estudio muestra una relación significativa y positiva entre los sistemas de control interno y la calidad de los estados financieros de los gobiernos locales, además se encontró influencia de la tecnología de la información en la calidad de los estados financieros.

Wasantha (2016), con su tesis para optar el grado de Doctor en Administración de Negocios en la Lincoln University College, titulada Impact of service quality towards the perceived municipal delivery system for business growth in Sri Lanka. **Objetivo:** Conocer la calidad de servicio percibida de diez municipios de Sri Lanka para mejorar el índice de competitividad empresarial mediante el análisis de brechas de SERVQUAL, también se estudió el papel de la tecnología y el canal de comunicación como moderador en el sistema de prestación de servicios. **Material y Métodos:** El estudio comprende metodología descriptiva e inferenciales para evaluar los efectos de las variables independientes, dependientes y moderadas en el sistema de prestación de servicios percibido, también se utilizó el análisis de regresión para examinar el efecto de las variables moderadoras sobre la calidad del servicio percibida en la satisfacción del cliente. **Resultados:** La tecnología, el canal de comunicación y el conocimiento inciden significativamente ( $p = 0,001$ ) en la calidad del servicio. La calidad del servicio percibida se correlacionó ( $r = 0,646$ ) con la satisfacción y la toma de decisiones. Los resultados sugirieron que el 64,6% de los clientes perciben que la calidad del servicio es un factor importante en la evaluación de la satisfacción de

los clientes. Esta conclusión se basa en las tres brechas de calidad del servicio externo, así como en dos variables moderadoras.

Xolani (2016), con su tesis para optar el grado de Master en Administración en la University of KwaZulu-Natal, titulada Community perception of service delivery A Case Study of Impendle Local Municipality. **Objetivo:** Investigar el impacto de la acción del gobierno en un municipio Impendle de Categoría B para satisfacer las demandas de servicio de su jurisdicción ampliada. **Material y Métodos:** Se utilizó la teoría de la calidad del servicio (SERVQUAL), el estudio investigó este supuesto a través de una evaluación de: acceso, comunicación, competencia, cortesía, credibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y tangibles. Utilizando métodos mixtos de recopilación y análisis de datos, el estudio pretendía comprender las percepciones de la comunidad sobre la calidad de los servicios municipales. Los datos se recopilaron a través de una triangulación de grupos focales (realizados en cada uno de los cuatro distritos dentro del municipio) y cuestionarios autoadministrados. con 80 de los 7432 residentes municipales. **Resultados:** El estudio concluyó que, dado que la calidad del servicio es baja, el problema radica más en cuestiones de procedimiento de la prestación de servicios que en el impacto de los reajustes de límites. Los participantes consideraron que la falta de acceso, la mala comunicación, el servicio no estandarizado y la falta de confiabilidad, credibilidad y cortesía eran problemas importantes que comprometían la prestación del servicio.

### 2.1.2. Antecedentes nacionales

Martínez (2018), con su tesis para optar el título de maestría en gestión pública de la UCV, titulada Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica 2018. **Objetivo:** Determinar la relación entre la calidad del servicio

de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018. **Material y Métodos:** El estudio se basó en un diseño descriptivo correlacional; la población en estudio correspondió a 78 usuarios en promedio que son atendidos mensualmente en la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica 2018, la técnica que se utilizó en la investigación es la encuesta a través de un cuestionario de 25 preguntas. **Resultados:** Existe una relación directa entre las variables: calidad del servicio de atención al público y la satisfacción del usuario, considerando como factor importante el tiempo de espera; obteniendo un coeficiente de correlación Rho Spearman  $r=0,624$ , indica que a una mejor calidad del servicio de atención al público le corresponde una alta satisfacción del usuario.

Morales y otros (2014) en su investigación para gerencia de desarrollo titulada Modelo de gestión de la innovación para los gobiernos locales del Perú, generada por ESAN,. **Objetivo:** Propuesta de un modelo de gestión de innovación para los gobiernos locales (Municipios) del Perú. **Material y Métodos:** Estudio de nivel descriptivo exploratorio y de análisis de experiencias nacionales e internacionales, con enfoque cualitativo, pues no recurre a la estadística ni a análisis paramétricos sino al estudio de casos de innovación tanto dentro como fuera del Perú. Se eligió como criterio para seleccionar a los gobiernos locales objeto de estudio aquellos con más de 100,000. habitantes y un presupuesto inicial de apertura mayor a S/. 20 millones. Los entrevistados fueron, por un lado, funcionarios de gobiernos locales quienes podían proporcionar de manera directa la información requerida para la investigación, y, por otro, expertos en la materia que por su experiencia podían brindar información sobre el desarrollo de la innovación en el Perú en general y en los gobiernos locales en particular. **Resultados:** Como producto de la revisión teórica, y del análisis de las experiencias nacionales y foráneas, se identificaron los siguientes componentes como elementos esenciales del proceso de gestión de la innovación: la motivación, los actores, los

recursos, las alianzas, la ciudadanía y el cambio cultural. Asimismo, se identificaron, como bases sobre las que se apoya el proceso de gestión de la innovación, los siguientes pilares: gestión del conocimiento, factores que promueven la innovación, y adaptabilidad al entorno y al contexto cultural.

Bendezú (2016), en su tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Contabilidad y Finanzas de la Universidad de Huánuco, denominada La Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Contribuyentes Sunat Huánuco 2016. **Objetivo:** Determinar la influencia de la calidad de servicios sobre la satisfacción del contribuyente en la SUNAT-Huánuco. **Material y Métodos:** Estudio descriptivo, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transeccional. **Resultados:** El grado de relación entre la variable calidad del servicio y la satisfacción de los contribuyentes es significativa dado que están relacionadas directamente, indicando que la calidad de servicio brindado por la SUNAT es regular.

Chung y otros (2017) en su tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Marketing de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, denominada Factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana. **Objetivo:** Determinar los factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las Municipalidades de Lima Metropolitana. **Material y Métodos:** Estudio de tesis de carácter exploratorio y cualitativo, con métodos directos como son entrevistas con expertos, focus group, entrevista a profundidad y el método indirecto: análisis de datos secundarios. **Resultados:** Los factores claves para mejorar la calidad de servicio al cliente de las Municipalidades de Lima Metropolitana son efectivamente segmentar a los usuarios, reducir los procedimientos burocráticos y contratar personal calificado.

Quispe (2021) en su tesis para obtener el grado de Magister en Gestión Pública de la Universidad San Martín de Porres, denominada Ejes del control interno y su asociación con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de la Convención 2021. **Objetivo:** Analizar cómo los ejes del control interno se asocian con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de la Convención. **Material y Métodos:** Estudio con enfoque cuantitativo, no experimental y de diseño descriptivo y de nivel correlacional. La muestra fue de 98 servidores de la Municipalidad Provincial de la Convención. **Resultados:** Según el 93,9% de los servidores encuestados, las medidas de control en las actividades administrativas de la Municipalidad no funcionan de manera eficiente. Los ejes del control interno, se encuentran asociados con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de la Convención. Por otro lado, para el 80,6% de los entrevistados, la programación de actividades y la distribución de funciones en la Municipalidad no es eficiente.



## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Los servicios**

Conceptualmente los servicios varían en su interpretación y significado y pueden entenderse como actividades económicas ofrecidas de una parte a otra o actividades que contienen algún elemento de intangibilidad. Los servicios son intangibles porque son acciones o actuaciones, no objetos. Este atributo particular es una característica fundamental de los servicios y dado que son actuaciones o acciones, implican algunos niveles de interacción con los clientes o usuarios. La prestación de un servicio de calidad puede, por tanto, entenderse como un acto o acción interactiva multifase llevada a cabo por el personal en un momento o situación, cuyas dimensiones son garantía de competencia, atención activa, difusión de información, cortesía y amabilidad, que añade un valioso significado para las experiencias de los consumidores (Hiidenhovi y otros, 2002). Además, se observa que cuatro características únicas se destacan para distinguir entre servicios y bienes: intangibilidad, heterogeneidad, inseparabilidad y perecibilidad.

- **Intangibilidad de los servicios**

Se refiere a la inmaterialidad y naturaleza no empírica de algo; no pueden tocarse ni localizarse; sólo se pueden ver sus acciones reflejas. La complejidad en la percepción de la intangibilidad de los servicios está indicada además por Zeithaml y otros (1990) como las características más distintivas del servicio. Dado que los servicios se consideran actuaciones o acciones, más que objetos, no atraen a los sentidos. Es decir, no se pueden ver, sentir, saborear o tocar de la misma manera que los bienes tangibles, dificultan aún más la comprensión de la intangibilidad del servicio cuando señalan que los clientes potenciales no suelen estar en condiciones de percibir un servicio antes, durante o después de que se preste el servicio.

La mayoría de las veces, los servicios se describen utilizando sustantivos tangibles, pero esto oscurece la naturaleza esencial del servicio que permanece intangible. Berry (1980), citado por Gabbott y Hogg (1998) sostiene que aunque el desempeño de la mayoría de los servicios está respaldado por tangibles, la esencia de lo que se compra es un desempeño. Por tanto, es el proceso de prestación de un servicio lo que comprende el producto; como tal, si bien los servicios suelen ir acompañados de pruebas físicas que en algunas situaciones, el consumidor puede utilizar para hacer que el producto sea menos abstracto y más tangible, siempre habrá un elemento intangible en el producto de servicio.

- **Heterogeneidad de los servicios**

La heterogeneidad se refiere a la posibilidad de una gran variabilidad en el proceso de prestación de servicios. La calidad de la prestación del servicio puede variar de un productor a otro, de un cliente a otro, así como las circunstancias de los días y el entorno en el que se realizan. En pocas palabras, Gabbott y Hogg (1998) argumentan que la heterogeneidad se refiere al hecho de que los servicios son prestados por individuos y, por lo tanto, cada encuentro de servicio será diferente en virtud de los participantes, el momento de la ejecución o las circunstancias.

Debe tenerse en cuenta que cuando se trata de individuos e intercambio interpersonal, puede haber atractivos en la personalización; es decir, la calidad de los servicios puede diferir según quién sea el proveedor, así como el momento y la forma en que se brinden.

- **Inseparabilidad de los servicios**

Se refiere a la interacción entre el productor y el consumidor, esta interacción entre las partes de la transacción depende de la medida en que el servicio esté "basado en equipos" o

"basado en personas". Los servicios basados en equipos, como teléfonos y máquinas expendedoras, brindan el mismo servicio a quien los consume, mientras que los servicios basados en personas emplean proveedores de servicios humanos. Por lo tanto, es inevitable una variación de las experiencias de los consumidores individuales sobre la prestación de servicios. Esta característica supone que no se puede producir nada por sí mismo, sino por otro bien (Gabbott y Hogg, 1998). Es decir, si se produce algo, hay que consumirlo o utilizarlo. Implica que, dado que los bienes generalmente se producen primero, se ofrecen para la venta y finalmente se venden y consumen, la inseparabilidad hace que este proceso se modifique para los servicios. En consecuencia, se puede decir que los servicios basados en las personas están menos estructurados que los servicios basados en equipos o las actividades de producción de bienes.

Para la producción del servicio, es necesario que el cliente esté físicamente presente, también los servicios pueden producirse y prestarse en circunstancias en las que la presencia del cliente es opcional o puede depender de la comunicación escrita, como cursos de aprendizaje a distancia o banca desde casa. Independientemente de la naturaleza y extensión del contacto, el potencial de inseparabilidad de la producción y el consumo permanece (Armstrong y Kotler, 2013). Sin embargo, la inseparabilidad de la función del proveedor de servicios y del consumidor conduce a una falta de estandarización, ya que el comprador y la persona que presta el servicio pueden cambiar la forma en que se presta el servicio y lo que se presta. Esto tiene importantes implicaciones para el proceso de evaluación.

- **Percibibilidad de los servicios**

La percibibilidad de los servicios describe el tiempo real y la naturaleza del producto; es decir, la mayoría de los servicios son perecederos y no pueden almacenarse ni venderse en una

etapa posterior. Esta característica plantea un desafío para cualquier organización con capacidad limitada que enfrenta grandes cambios en la demanda. A diferencia de los bienes, el consumidor no puede almacenar servicios, la incapacidad de acumular y mantener existencias del producto significa que la demanda repentina no se puede acomodar de la misma manera que los bienes; es decir, el consumidor no puede almacenar servicios para una posible necesidad en el futuro. En determinadas circunstancias, el consumidor puede decidir retrasar el consumo, pero no consumir más antes de los requerimientos (Lovelock y Wirtz, 2011).

### **2.2.2. Calidad y satisfacción**

En lo concerniente a la calidad, existen diversos significados o acepciones dependiendo de la perspectiva desde donde se observe, lo que si es generalizable es que todos convergen a que es uno de los requisitos fundamentales del cual depende todo sistema, organización o gobierno, no solo para el posicionamiento óptimo en el nivel que corresponda sino también para su estabilidad o duración. Cada persona tiene una definición en particular para el termino calidad, siendo muy subjetivo y difícil de medir porque no hay una métrica para ello. Walker y Baker (2000) indican que se la puede definir de dos maneras; la primera, como las características propias de algo tangible como un producto o intangible como un servicio, capaz de dar la satisfacción a una necesidad personal explícita o implícita, la segunda, simplemente el ofrecimiento de un producto sin defectos (Walker & Baker, 2000).

En cuanto a la satisfacción propia del usuario, cliente o administrado, (Rey, 2000) da una definición bastante corta, explícita y precisa; es un indicador marcado por la subjetividad, orientado preferentemente hacia la percepción y/o actitud de la persona y no a criterios objetivos y concretos. Muchas veces el usuario valora la visión que tiene del antes que la calidad técnica del objeto o servicio adquirido.

### 2.2.3. Calidad de servicio

La calidad de servicio es una actividad o beneficio que puede ser proporcionado por una parte a otra parte que básicamente es intangible y no da como resultado la selección de cosas. Por lo tanto, los servicios prestados por una entidad son un esfuerzo por generar confianza en el público (Kotler, 2009). La confianza es la voluntad o la creencia de una persona para establecer relaciones a largo plazo para generar un trabajo positivo. Morgan y Hunt (2004) afirmaron que la capacidad de comunicarse de manera eficaz puede generar confianza pública, pues esta permitirá a las personas a mejorar su conocimiento y comprensión de la importancia de generar confianza en una agencia, porque la comunicación frecuente y de alta calidad producirá una mayor confianza. Esto significa que la calidad del servicio es un factor importante que afecta la confianza.

Otra de las definiciones importantes y bastante usadas son las de Duke (2000), quien hizo un acopio de las más comunes:

- La calidad de un producto está orientada a la búsqueda de la perfección a través de métodos y técnicas brindadas por la industria con la finalidad de reducir los defectos del producto o servicio ofertado, siendo esta definición mas ceñida a la de calidad total.
- Se concibe a la calidad como el cumplimiento de objetivos y metas con eficiencia y eficacia, principal misión de la organización.

Es el premio que da el cliente o usuario mediante el valor del producto recibido, sea éste tangible o intangible como canje de una inversión. Entonces, la búsqueda de la calidad por parte de las organizaciones, no hace sino incentivar el desarrollo de capacidades a través de procedimientos, protocolos o técnicas orientados a un solo fin, el de obtener productos o servicios de calidad diferenciados, para satisfacer las necesidades superando las expectativas del cliente o usuario; para

esto, la calidad es evaluada constantemente, siendo la evaluación del servicio un tanto mas difícil debido a su intangibilidad o por no poder medirla con métricas. La calidad del servicio implica el aseguramiento de la excelencia siempre y cuando el receptor responda positivamente.

Para Zeithaml y otros (1990), la calidad de servicio se corresponde con la diferencia o discrepancia existente entre las expectativas que un usuario tiene frente a su percepción de lo tangible o intangible. La calidad en el servicio no es sino el logro del calificativo de excelencia por parte del usuario al hallar su plena satisfacción, convirtiéndose en una ventaja significativa para la empresa u organización.

#### **2.2.4. Calidad de un gobierno local**

Un inconveniente importante de los estudios empíricos existentes sobre la calidad de un gobierno es la falta de claridad conceptual sobre lo que se entiende por "calidad de gobierno". Primero discutiremos el concepto de "gobierno", después de lo cual examinaremos el concepto de calidad del mismo.

Hirst (2000) identifica cinco usos del concepto de gobierno. Primero, desde la perspectiva de los economistas del desarrollo, el gobierno está vinculado a la creación de instituciones estables y eficaces que son importantes para la acción económica privada. En el campo de los asuntos internacionales, el concepto se refiere a cuestiones que no se pueden abordar a nivel nacional. El tercer uso de gobierno es parte del nuevo movimiento de gestión pública, la política de privatización y las estrategias de dirección de la gestión del sector privado dando como resultado un nuevo modelo de servicios públicos. En cuarto lugar, el gobierno a veces se refiere a "nuevas prácticas de coordinación de actividades a través de redes, asociaciones y foros de deliberación".

Por último, el término gobierno también se utiliza en el sentido de "gobierno empresarial" en el sector privado.

Para el estudio de tesis que nos atañe, se utilizará la acepción de "gobierno", en el campo de los indicadores, utilizado principalmente en la primera, tercera y cuarta categoría descritas por Hirst.

Otras contribuciones siguen aproximadamente esta definición, o difieren en aspectos menores. Un ejemplo es la definición de Lynn y otros (1999): "el término gobernanza puede definirse como regímenes de leyes, reglas administrativas, fallos judiciales y prácticas que restringen, prescriben y habilitan la actividad del gobierno". Por tanto, "gobernanza" no es lo mismo que "gobierno"; de hecho, varios autores han discutido la ocurrencia de "gobernanza sin gobierno".

En lo concerniente a "calidad", en la literatura sobre gestión pública, el significado de "calidad" ha evolucionado con el tiempo. El trabajo de Löffler, (2001) ha sido una contribución importante en este campo, ella muestra cómo la gestión de la calidad ha evolucionado de la "inspección de la calidad" a la "gestión de la calidad total". La definición de calidad pasó de "conformidad con las especificaciones" a "lograr la máxima satisfacción (interna y externa) del cliente", por lo que los cambios en las expectativas de los clientes darán lugar a una interpretación diferente de "calidad". Por lo tanto, "calidad" es un concepto que tiene diferentes significados y se puede medir de diferentes maneras.

#### **2.2.5. Métodos para evaluar la calidad de servicio**

Existen varias metodologías a fin de determinar la calidad del servicio desde la percepción del usuario o cliente. Estas varían de acuerdo a las corrientes teóricas o escuelas que los promueven, entre ellas la Escuela europea o nórdica, liderada por Grovøos (1994), formulando el modelo denominado "Imagen del Modelo", donde se relaciona la calidad del servicio con la

imagen corporativa o empresarial. Se plantean tres dimensiones como base, denominadas: técnica, funcional y de imagen; por lo tanto, se argumenta que la calidad percibida no es sino la integración de la calidad técnica (qué es lo que se ofrece) y la calidad funcional (cómo se oferta), las cuales luego deben de relacionarse con la imagen corporativa, donde esta es la base para medir la calidad percibida.

La dimensión imagen brinda las características proyectadas hacia la parte externa de la organización; mientras que las otras dos (técnica y funcional), son inherentes al complejo organizacional; siendo el enfoque de la calidad técnica a un servicio con resultado aceptable; mientras que la calidad funcional se orienta al manejo del cliente (trato, recepción del servicio, imagen, etc.)

Entonces, considerando este criterio, la calidad percibida, se da por las diferencias existentes entre la expectativa de la calidad y la calidad experimentada, y menos por las dimensiones funcionales y/o técnicas. (Duke, 2000)

Otra corriente es la de la escuela americana, quien propone los modelos SERVQUAL y SERVPERF, siendo el primero de ellos con mayor aceptación y difundida globalmente, propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, ya hace mas de 30 años y sin embargo es la más utilizada, donde se define la calidad del servicio como la discrepancia entre las expectativas de los clientes o usuarios sobre el servicio a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente recibido.

Así, un cliente o usuario valorará la calidad de un servicio cuando su percepción sea superior o inferior a su expectativa previa y esto se compara mediante un instrumento que permite la medición mediante la apreciación separada de las expectativas y percepciones de un cliente o usuario, con



el apoyo de comentarios realizados por los consumidores en la investigación. Estos comentarios se catalogaron en diez dimensiones, definidas como Tangibilidad, Fiabilidad, Respuesta, Competitividad, Amabilidad, Comunicación, Accesibilidad, Credibilidad, Seguridad y Comprensión del usuario o cliente.

Luego de las críticas constructivas recibidas, se hizo una redefinición de las dimensiones a través de análisis estadísticos, encontrando algunas correlaciones entre las dimensiones mencionadas, por lo que los autores las redujeron a cinco. En definitiva, el modelo quedó conformado por cinco (5) dimensiones de calidad del servicio: elementos tangibles, confiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía, analizadas en dos secciones de cuestionario una para la percepción y otra para las expectativas, las cuales son medidas a través de 44 preguntas en igual proporción en escala Likert de siete (7) puntos, luego se comparan las respuestas de las dos secciones para obtener la calificación basadas en cada una de las cinco dimensiones. La evaluación de la calidad del servicio será baja o alta en la medida en que la brecha sea baja o alta (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

El hallazgo de desajustes, vacíos o gaps en el proceso influyen en la percepción del cliente o usuario y se pasa al análisis cuando se desea mejorar mucho mas la calidad percibida. La calidad de servicio percibida está influida por estos vacíos o gaps que tienen lugar en las organizaciones que prestan servicios; definiéndose vacío o gap como la serie de deficiencias o discrepancias existentes respecto a la percepción de la calidad de servicio y las tareas asociadas con el servicio que se presta.

Respecto al modelo SERVPERF, este fue creado por Cronin y Taylor, en 1992; estableciendo una escala más concisa que la brindada por SERVQUAL, basada solo en la valoración de las

percepciones de los clientes o usuarios, pero sin considerar las expectativas, argumentando que se da altas valoraciones a las expectativas, siendo solo la percepción la que más contribuye a medir la calidad de un servicio en particular. La falencia de este modelo es que no puede identificar cual elemento es prioritario mejorar (Duke, 2000).

Estos modelos SERVQUAL y SERVPERF, a pesar de tener su tiempo de creación siguen en vigencia en cuanto a la medición de la calidad y en cuanto a la definición de sus dimensiones son las que se presentan en 2.2.6

#### **2.2.6. Dimensiones de la calidad de servicio**

- Elementos tangibles: se corresponde con los equipos, materiales de comunicación y sobre todo la apariencia de las instalaciones.
- Fiabilidad: cumplimiento del servicio a la solicitud del administrado de manera eficiente en el tiempo establecido. El cumplimiento de los estándares del procedimiento mediante el TUPA es una de las referencias para cumplir eficientemente con esta dimensión y que permiten al usuario percibir la capacidad y conocimientos del empleado o del que brinde el servicio,
- Capacidad de respuesta: rapidez para responder al compromiso de trabajo.
- Seguridad: permite al usuario ser asistido técnicamente ganando su confianza y credibilidad (transparencia en las transacciones con el cliente)
- Empatía: característica individualizada que permite velar por la verdadera atención e interés de los usuarios

Para nuestro caso de estudio solo utilizaremos la dimensión **fiabilidad, capacidad de respuesta y tiempo de espera**, que es lo que se considera con mayor influencia en la calidad de servicio de la MPH.

### **2.2.7. Satisfacción del usuario considerado como cliente**

La satisfacción especificada como “el resultado de una experiencia de consumo que puede ser material o de servicio, en donde la satisfacción es medida por el grado de consistencia en el bienestar de una persona por lo recibido” Lévy y Varela (2006). La satisfacción entonces, es entendida como el resultado del bienestar de la experiencia del consumo o servicio ofrecido.

### **2.2.8. Medición de la satisfacción del cliente**

La evaluación de la satisfacción del cliente o usuario: se puede medir de forma directa o indirecta. La medición directa de la satisfacción permite obtener la percepción del cliente referente al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización, para lo cual existen cuatro formas de visualizar el servicio y que luego pasa a considerarse como percepción:

- Características o propiedades del servicio o bien
- Características o propiedades en los que se basa la conformidad
- Alternativas perfectamente viables para mejoras
- Alternativas de mejoras para fidelizar a usuario o cliente

La evaluación indirecta permite obtener la información orientada a lo que necesita el usuario o cliente, sin preguntarle a él, sino a partir de información en la propia organización o por bases de datos ya reconocidas sobre el producto considerando un sistema de indicadores para los productos, procesos o servicios.

### **2.2.9. Medición de la calidad de un gobierno local**

Existen diferentes instrumentos para medir la calidad de un gobierno local, por ejemplo, entre los más utilizados están el análisis de datos, datos duros, encuestas, opiniones de expertos, construcción de un indicador compuesto basado en datos secundarios, etc. Ninguno de los sistemas de medición existentes puede pretender ser la "mejor manera" definitiva de evaluar la calidad de gobierno, más bien todos los métodos tienen inconvenientes y puntos ciegos.

Un primer método para recopilar datos sobre la calidad de gobierno es analizar datos duros (u objetivos). Entre los ejemplos de indicadores de la calidad de gobierno utilizados se incluyen la volatilidad presupuestaria, los contratos intensivos en dinero y las fallas telefónicas. Mientras que algunos defienden el uso de datos duros "objetivos", otros son muy críticos con ellos, por lo tanto, es necesario trabajar mucho para estandarizar las definiciones. Las instituciones internacionales, como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo (OCDE) o la Organización Internacional de Normalización (ISO), juegan un papel fundamental en este esfuerzo. Sin embargo, incluso los datos "objetivos" pueden ser muy subjetivos, porque están "basados en el supuesto de que los índices de referencia tienen las prioridades correctas" (Knack y Kugler, 2002).

Los indicadores sobre la calidad de la gobernanza también podrían recopilarse mediante evaluaciones de expertos. Las evaluaciones de expertos pueden adoptar muchas formas diferentes, como una encuesta estandarizada de expertos, la aplicación del método Delphi, el método SERVQUAL o SERVPERF o la realización de un estudio de compras misteriosas (en el que un experto, pretendiendo ser un cliente real, evalúa la calidad del servicio). Se supone que los expertos son neutrales e independientes a la hora de juzgar la calidad de la gobernanza. Sin embargo, no todo el mundo cree en esta neutralidad. Según Arndt y Oman (2006) los expertos están

influenciados por otros expertos ("comportamiento de rebaño"), terceros similares y sucesos repentinos.

### **2.3. Bases filosóficas**

La calidad y más aún la calidad de un servicio desde la perspectiva filosófica brinda una importancia subjetiva; es decir, partiendo desde el análisis ontológico, existen múltiples realidades y no solo una particularmente para el fenómeno de la percepción de la calidad. Además, cada persona desde infante, vive una situación o fenómeno de interés percibiendo e interpretando desde un propio punto de vista, ya que el individuo como ser pensante tiene una experiencia diferente de lo que le rodea. El supuesto epistemológico es que la calidad de servicio se desarrolló a partir de la observación subjetiva, que se encuentra en el nivel de una descripción propia de la comprensión particular para ese individuo. La calidad se torna en palabras resaltando las características como del objeto o servicio como "rico", "agradable", "buen trato", etc. lo que permite registrar las entrevistas para identificar categorías con la finalidad de ordenar y clasificar los datos (Creswell, 2007).

Se puede decir que la calidad no era un problema primordial, pero a mediados de la década de 1980, el paradigma se había desplazado hacia una filosofía de toda la organización, basada en equipos y centrada en el cliente. Este cambio fue impulsado por la combinación de herramientas y metodologías de gestión industrial occidentales, con técnicas de producción japonesas innovadoras y desarrolladas durante la reconstrucción posterior a la Segunda Guerra Mundial. Después de esta guerra lo que resultó fue una combinación de herramientas y principios con las filosofías culturales de la sociedad japonesa. El resultado fue una nueva filosofía de gestión que se basó en principios tales como el respeto por las personas, el trabajo en equipo y una planificación exhaustiva antes de la ejecución. El resultado general de esta combinación fue una nueva filosofía

de gestión centrada en las necesidades del cliente y en productos y servicios de calidad que satisfagan esas necesidades. Incluso con los éxitos de las empresas japonesas en los mercados mundiales, la filosofía originalmente permaneció aislada de Japón. Para remediar esta situación, expertos en gestión de la calidad, como W. Edwards Deming, Joseph Juran, Philip Crosby, Armand Feigenbaum, Kaoru Ishikawa y otros, viajaban a menudo a USA para educar a los ejecutivos estadounidenses con esta nueva filosofía de gestión que se creó en Japón (Kenyon y Sen, 2015).

#### 2.4. Definición de términos básicos

- **Contribuyente:** En lo que respecta al gobierno local, es la persona natural o jurídica que contribuye con sus impuestos, tributos o tasas a cambio de un servicio de calidad.
- **Impuesto a los predios:** Tributo de periódico de temporalidad anual que grava el valor de los predios urbanos y rústicos, valor que se determina en base a la declaración jurada de autovalúo.(SAT, 2017).
- **Arbitrios:** Tasas que que el administrado paga a cambio de un servicio público como son limpieza de las calles, recolección de residuos sólidos, mantenimiento de parques y jardines públicos, etc. (SAT, 2017).
- **Calidad:** Conjunto de propiedades relacionadas al servicio o producto que permiten apreciar su valor comparándola con otras u otros de su mismas características (Real Academia Española).
- **Servqual:** Cuestionario, cuyo propósito es evaluar la calidad de servicio ofrecida por una organización (Parasumaran y otros 1988)
- **Servicio:** Actividades a través de un proceso que permite el cumplimiento a una solicitud de un usuario o cliente.

- **Expectativa:** Sentimiento esperado muy particular de un individuo ante un posible evento o un objetivo a lograr a futuro (RAE, 2018).
- **Satisfacción del Cliente:** Se corresponde con el estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. Recuperado de [https://definicion.de/satisfacción -del-cliente/](https://definicion.de/satisfaccion-del-cliente/)
- **Gestión administrativa:** Conjunto de tareas o coordinación de actividades con la finalidad de alcanzar un objetivo utilizando de manera responsable los recursos, que para el caso de este estudio es el servicio final al contribuyente. Dentro de la gestión hay dos tareas, la interna y la externa.
- **Gestión administrativa interna.** Son las actividades que desarrollan los trabajadores o empleados al interior de la institución, siguiendo el procedimiento oficial con la finalidad de tramitar eficientemente los documentos y/o expedientes de los administrados, de tal manera que en cada lugar por donde fluye el documento, se tenga calidad en la entrega del mismo.
- **Gestión administrativa externa.** Interacción entre la institución y el administrado al hacer seguimiento a su expediente o solicitud, indicando en este proceso si hay alguna falla en cuanto a los requerimientos solicitados. Por ejemplo, un administrado que está construyendo su casa y cumple con todos los requisitos y espera la licencia de construcción; sin embargo, después del tiempo establecido por el TUPA, se da con a sorpresa que le dicen que regrese porque falta algo, o porque sus planos no cumplen con lo normado, o simplemente porque no está el jefe para la firma, etc.

## **2.5. Hipótesis de investigación**

### **2.5.1 Hipótesis general**

La construcción de un arreglo factorial orientado a la mejora de la calidad del servicio de la MPH a través de la percepción del administrado es perfectamente factible.

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

- a) La percepción de calidad de parte del administrado es la misma tanto para la gestión administrativa (Trámite interno) como para la ejecución (trámite externo) en la MPH.
- b) La percepción de calidad de parte del administrado es la misma para las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y tiempo de espera que identifican mejor los servicios ofrecidos por la MPH.
- c) Hay interacción entre la gestión de administración y las dimensiones de la calidad ofrecidos por la MPH, desde la perspectiva de los administrados

## **2.6. Operacionalización de las variables**

Para el caso de estudio de tesis solo se tomarán tres de las cinco dimensiones del modelo ServQual, debido a que son las mas importantes a juicio del usuario receptor del servicio y que son la fiabilidad a través de los indicadores de confianza, habilidad y credibilidad; la capacidad de respuesta con indicadores de eficiencia, eficacia y profesionalidad y el tiempo de espera, muy importante porque es la que transmite la efectividad y profesionalismo de la administración. Por otro lado, es necesario considerar que hay factores internos y externos que están involucrados en el servicio; es decir, los internos, están dentro de la misma institución entre áreas donde debe haber una perfecta armonía para el flujo de actividades plenamente engarzadas, que permitan que el expediente del administrado siga sin tropiezos y por otro lado los externos que son la interacción



entre empleado y administrado y que se verá con mas detalle en la metodología en la que se ha trabajado la tesis. La operacionalización de las variables queda como se muestra a continuación

Variable : Calidad de servicio			
<b>(*) Definición Conceptual</b>	<b>(*) Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario, expresado en palabras  (*) <a href="https://www.aiteco.com/">https://www.aiteco.com/</a>	Percepción del usuario sobre el servicio concreto que brinda la MPH en la gerencia de administración tributaria  (*) Zeithaml, Parasuraman, y Berry, 1990	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Confianza</li> <li>● Habilidad</li> <li>● Credibilidad</li> </ul>
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Eficiencia</li> <li>● Eficacia</li> <li>● Profesionalidad</li> </ul>
		Tiempo de espera	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Comunicación</li> <li>● Educación y cortesía</li> <li>● Información</li> <li>● Orientación</li> </ul>

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. Diseño metodológico

La investigación de tesis es de corte transversal, al analizar los datos correspondientes en un momento específico, con diseño no experimental porque no se modificará los factores (variables) en estudio y de nivel descriptivo correlacional, porque el objetivo es encontrar el calificativo de calidad de la variable percepción del servicio en la MPH además de encontrar algunas correlaciones de interés entre las dimensiones de estudio.

### 3.2. Población y muestra

#### 3.2.1. Población

La población objetivo según indicadores del INEI (2018) son 40000 administrados que contribuyen a la Municipalidad Provincial de Huaura, por diferentes motivos.

#### 3.2.2. Muestra

El muestreo aleatorio simple (m.a.s.) será utilizado para encontrar el tamaño de la muestra y recolección de la misma; las unidades de observación como se dijo son los contribuyentes que recurren al local de la MPH a sus diferentes áreas por diferentes motivos. Se tomó una muestra piloto de 30 de ellos para encontrar el valor de la proporción de los que indican como es la calidad de servicio realizando una sola pregunta: ¿cómo cataloga la calidad de servicio recibida en la MPH? El 90% indicó que la calidad de servicio es entre mala y regular, por tanto, se tomó ese porcentaje para encontrar la muestra correspondiente. Por tanto, se tomó con una confiabilidad del 95%, un error muestral del 5% y un valor del P del 90% correspondiente a la proporción antes

mencionada en encuesta piloto. Este último valor es necesario para el cálculo del tamaño de la muestra mediante la siguiente fórmula

$$n = \frac{\frac{z^2 P \cdot Q}{e^2}}{1 + \frac{1}{N} \left( \frac{z^2 P \cdot Q}{e^2} - 1 \right)}$$

$z$  : Asumiendo una distribución normal, es el valor de corte crítico para un nivel de confianza específico.

$P$  : Proporción estimada (de la muestra piloto) de los administrados que respondieron que el servicio es malo o regular.

$Q$  : Proporción estimada (de la muestra piloto) de los administrados que respondieron que el servicio es bueno.

$e$  : Margen de error muestral permitido (diferencia máxima entre el valor estimado y el valor del parámetro).

Para el caso de esta tesis los datos para esta fórmula serán:

$z = 1,96$  Para un nivel de confianza del 95%, en la distribución normal

$P = 0,90$  El 90% de los administrados indican que el servicio es malo o regular.

$Q = 0,10$  El 10% de los administrados indican que el servicio es bueno.

$e = 0,05$  5% de margen de error muestral

$N = 40000$  Población contribuyente

$$n = \frac{\frac{t^2 p \cdot q}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left( \frac{t^2 p \cdot q}{d^2} - 1 \right)} = \frac{\frac{1,96^2 (0,90)(0,10)}{0,05^2}}{1 + \frac{1}{40000} \left( \frac{1,96^2 (0,90)(0,10)}{0,05^2} - 1 \right)} = 138$$

### 3.3. Técnica de recolección de datos

La metodología para la recolección de los datos es a través de una encuesta, mediante cuestionario debidamente segmentado en las dimensiones respectivas mostrado en el ítem de operacionalización de las variables y también en el anexo; luego fue administrado en el mismo local de la MPH. y posteriormente seleccionados de acuerdo al área por la que está haciendo el trámite. Las preguntas fueron para responder dentro de una escala de Likert de 5 puntos, ya que se conoce que las alternativas de Likert cuando son pares deben ser 4 ó 6 y cuando son impares 5 ó 7.

La consistencia interna del cuestionario fue evaluada mediante el índice Alfa de Cronbach en cada una de sus dimensiones como son fiabilidad, capacidad de respuesta y tiempo de espera, cada una de ellas con 5 preguntas cerradas y valoradas en una escala de 5 puntos, presentan además sus respectivas alternativas mediante la escala de Likert, como se observa en la tabla 1

Tabla 1. Puntaje para la calidad de servicio

<b>Percepción del servicio</b>	<b>escala</b>
Muy mala	1
Mala	2
Neutral	3
Buena	4
Muy buena	5

**FUENTE:** *Elaboración propia según encuesta contribuyentes de la MPH*

Luego, se obtuvo la respectiva puntuación para valorar las diferentes respuestas para cada una de los encuestados, al final cada encuestado obtiene un resultado de su puntuación al sumar los valores parciales para cada dimensión.

Tabla 2. Ponderación cualitativa para el puntaje final

<b>percepción del servicio</b>		
<b>Peor de lo esperado</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Mejor al esperado</b>
1. Muy mala	3. Neutral	4. Buena
2. Mala		5. Muy buena

A continuación, se presenta los enunciados de las preguntas para cada una de las dimensiones de calidad en este estudio:

### **Enunciados correspondientes a la percepción del administrado**

- **Para la dimensión Fiabilidad:**
  1. Los empleados presentan un comportamiento que genere confianza y seguridad.
  2. Al hacer una consulta, soy atendido en función de lo que pregunto.
  3. Son fiables al dar una respuesta concreta
  4. Muestran respeto en el intercambio social administrador-administrado.
  5. Son profesionales en su desempeño
  
- **Para la dimensión Capacidad de Respuesta**
  6. Su trámite concluyó en el área correcta
  7. No tuvo que pasar a otra oficina para la respuesta a su trámite
  8. La respuesta a su trámite es concordante con lo solicitado
  9. En el área correspondiente le dieron seguridad a su trámite.
  10. Hay una página para hacer seguimiento virtual a su expediente
  
- **Para la dimensión Tiempo de Espera**
  11. Considera que el tiempo de espera al iniciar el trámite es mínimo

12. Al tiempo que le dijeron que vuelva estuvo su trámite finalizado
13. No regresó varias veces por el mismo trámite
14. Cuánto tiempo estuvo en la MPH al inicio de su trámite.
15. ¿Cuánto tiempo duró su trámite en la MPH?
16. ¿Cuántas veces tuvo que regresar por su trámite?

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

#### **3.4.1. Construcción de los niveles de calidad dentro de la encuesta**

Para la construcción de los niveles de calidad, se ha tomado del modelo SERVQUAL dos de sus dimensiones como son fiabilidad y capacidad de respuesta, pues consideramos luego de haber realizado una revisión breve de bibliografías anexas, que son preponderantes en la calidad de servicio; y, por otro lado el autor de esta tesis luego de indagar algunos aspectos propios para el desarrollo de esta investigación, ha creído por conveniente agregar el tiempo de espera, con la finalidad de integrarlas a estas tres dimensiones en un factor al que se le ha denominado “Administración”, pues es ésta la que está en evaluación o juicio del administrado a modo de percepción propia. Por otro lado, hay un factor que no se le ha dado la debida importancia en las diferentes investigaciones sobre calidad de servicio, sobre todo en nuestro país, ésta es la “Gestión” que no solo es la que hace el administrado, sino también dentro de la administración misma, hay un número bastante grande de yerros al seguir un procedimiento que debe de ser regular siguiendo por ejemplo los lineamientos del TUPA, donde entre áreas por donde fluye el expediente no debe existir pausas. En ese sentido dicha Gestión se ha clasificado en dos niveles una interna que es el propio flujo del expediente y una externa que es la interacción entre la administración de la MPH quien da los requerimientos para tal o cual pedido o solicitud del administrado.

Respecto a los puntajes mínimos y máximos cada pregunta ha sido valorada en una escala ordinal del 1 al 5, donde el valor menor se corresponde con un muy mal servicio y el mayor con un buen servicio. Estos valores se han multiplicado por el número de preguntas quedando el esquema de puntuación siguiente para cada una de las dimensiones:

Mínimo:  $5 \times 1 = 5$       Máximo  $5 \times 5 = 25$

[05-11] : Peor de lo esperado

[12-18] : Indiferente

[19-25] : Esperado

Así pues, de acuerdo con los datos obtenidos, se evaluó cada dimensión de acuerdo a sus puntajes, luego se han sumado las puntuaciones de las 15 preguntas para cada encuestado obteniendo la calidad de servicio total que agrupa las 3 dimensiones en estudio; siendo el puntaje mínimo de 25 ( $25 \times 1$ ) y el máximo 125 ( $25 \times 5$ ). Se analizó estos datos encontrándose que sus distribuciones son sesgadas hacia los puntajes menores, para luego dividirla en tres partes de acuerdo a los terciles, con la finalidad de clasificarla en tres partes quedando éstas como se muestra en la tabla 3.

Tabla 3. Puntaje total para el servicio observado por el contribuyente

CALIDAD PERCIBIDA	
Peor de lo esperado	(1° Tercil)
Muy mala calidad de servicio	
Mala calidad de servicio	
Indiferente	(2° Tercil)
Ni mala ni buena calidad	
Mejor al esperado	(3° Tercil)
Buena calidad de servicio	
Muy buena calidad de servicio	

### 3.4.2. Etapas del desarrollo del estudio

Mediante una muestra piloto se evaluó el nivel de consistencia interna del instrumento considerando para esto al índice Alfa de Cronbach, a través de la varianza de los ítems,

encontrándose para cada una de las dimensiones del cuestionario valores mayores a 0,80, por lo tanto el instrumento es confiable y permisible para su aplicación.

Luego se pasó a realizar un análisis sobre la distribución de los puntajes obtenidos para cada pregunta, para cada dimensión y para cada variable a nivel general. También se discriminará la información y los resultados por sexo, dimensión y tiempo de espera del encuestado; para hallar los estadísticos descriptivos de mayor importancia como son los de posición, de tendencia central y de dispersión más importantes, especialmente útiles para luego realizar las categorizaciones y comparaciones respectivas. Los puntajes obtenidos para cada una de las afirmaciones se clasificaron como se dijo en anteriormente.

En la siguiente etapa se procedió al análisis descriptivo, de forma unidimensional y bidimensional mediante tablas y gráficos con algunos estadísticos que sintetizan y describen las dimensiones del cuestionario, con el objetivo de conocer las características generales de los administrados encuestado dentro del contexto del estudio, para finalmente mostrar el desarrollo de las pruebas en lo referente a las posibles asociaciones entre las variables y concluir con el análisis factorial de influencia en la variable respuesta calidad del servicio de la MPH.

Se utilizó el estadístico Tau-c de Kendall para comparar las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y tiempo de espera con la percepción del administrado, este índice es útil cuando las categorizaciones de las variables a relacionar no tienen el mismo número de categorías y han sido clasificadas mediante escala de Likert de manera ordinal, para medir que tanta asociación existe entre las variables a relacionar. Finalmente, se aplicó la técnica de análisis de varianza para evaluar un modelo factorial considerando un factor denominado administración con sus dimensiones respectivas como son fiabilidad, capacidad de respuesta y tiempo de espera, y otro, denominado



gestión, la cual la hemos considerado en dos niveles denominados interna y externa; interna en lo referente al flujo de expedientes de manera correcta dentro de la institución y externa a la interacción administración-administrado. También se hicieron algunas comparaciones entre las dimensiones y tiempos para conocer mejor dentro del contexto del estudio lo que sucede en cuanto a la calidad de servicio.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Análisis de resultados

Los datos corresponden a las respuestas del cuestionario de los administrados cuya estadía en la MPH tuvo que ver con algún trámite en una de las tres áreas escogidas para este estudio como son Obras privadas, Predios/Arbitrios y Transporte. Luego de la ordenación y presentación de los datos, se pasó a la etapa de depuración, no se ha eliminado ningún encuestado, debido a que no hubo datos considerados extremos u outliers que se encuentren distantes de 2 veces más el primer y tercer cuartil respectivamente. En cuanto al índice de consistencia interna el instrumento se analizó mediante el índice Alfa de Cronbach para cada una de las dimensiones, conociendo que este es fiable cuando el valor es mayor a 0,8 y cuyos índices se muestran en la tabla 3.

Tabla 4. Alfa de Cronbach para el cuestionario en sus respectivas dimensiones  
(Percepción del administrado respecto a las dimensiones)

<b>Dimensión</b>	<b>Índice</b>	<b>N° de preg.</b>
Fiabilidad	0,826	5
Capacidad de respuesta	0,946	5
Tiempo de espera	0,874	5

Fuente: Cálculos obtenidos a partir de la encuesta a administrados de la MPH. 10.12.2021

#### 4.1.1 Descripción de los datos

La población en estudio fueron los pobladores administrados de la MPH, de los cuales se tomó una muestra al azar de 138 quienes han realizado un trámite en alguna de las áreas mencionadas en el párrafo anterior y que fueron encuestados brevemente a la salida de dicha institución; de éstos 86 (62%) pertenecen al Distrito de Huacho y 52 (38%) a otros distritos. A

continuación se muestran las distribuciones para cada una de las dimensiones en estudio: fiabilidad, capacidad de respuesta y tiempo de espera.

<b>Fiabilidad</b>		
<b>Frecuencia</b>	<b>Stem &amp;</b>	<b>Hoja</b>
2.00	9 .	00
1.00	10 .	0
5.00	11 .	00000
10.00	12 .	0000000000
8.00	13 .	00000000
9.00	14 .	000000000
10.00	15 .	0000000000
13.00	16 .	00000000000000
24.00	17 .	000000000000000000000000
17.00	18 .	000000000000000000
14.00	19 .	0000000000000000
17.00	20 .	000000000000000000
7.00	21 .	00000000
1.00	22 .	0

Ancho del tallo: 1  
Cada hoja: 1 caso(s)

Gráfico 1. Gráfico de tallos y hojas para la dimensión fiabilidad

<b>Capacidad de respuesta</b>		
<b>Frecuencia</b>	<b>Stem &amp;</b>	<b>Hoja</b>
1.00	6 .	0
4.00	7 .	0000
17.00	8 .	00000000000000000000
13.00	9 .	0000000000000000
10.00	10 .	0000000000
11.00	11 .	000000000000
3.00	12 .	000
5.00	13 .	00000
4.00	14 .	0000
13.00	15 .	00000000000000
5.00	16 .	00000
12.00	17 .	00000000000000
9.00	18 .	000000000
15.00	19 .	0000000000000000
8.00	20 .	00000000
4.00	21 .	0000
4.00	22 .	0000

Ancho del tallo: 1  
Cada hoja: 1 caso(s)

Gráfico 2. Gráfico de tallos y hojas para la dimensión capacidad de respuesta



También se muestra el puntaje de la calidad de servicio obtenido por calificación de los mismos administrados a nivel global, sumando los puntajes de las tres dimensiones en la tabla 5.

Tabla 5. Valores globales de las variables preponderantes del estudio

<b>Procedencia</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
<b>Distrito de Huacho (86)</b>				
Tiempo de permanencia	10,0	120,0	49,30	27,226
Ptje. Calidad de servicio	59,0	104,0	84,52	10,316
Áreas donde acudió:	Predios	53 administrados		
		Obras privadas	19 administrados	
		Transporte	14 administrados	
<b>Procedencia</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
<b>Otro Distrito (52)</b>				
Tiempo de permanencia	10,0	150,0	49,23	29,875
Ptje. Calidad de servicio	65,0	106,0	82,48	8,601
Áreas donde acudió:	Predios	28 administrados		
		Obras privadas	17 administrados	
		Transporte	7 administrados	

Fuente: Encuesta a los administrados de la MPH. Fecha: 10.12.2021

Una de las dimensiones de especial interés fue el tiempo de espera, que el administrado o contribuyente permaneció en el local de la MPH y que se muestra en la siguiente tabla

Tabla 6. Administrados según el tiempo de permanencia en la MPH

<b>Tiempo</b>	<b>Frec.</b>	<b>%</b>
<= 30'	56	40,6
31' - 45'	28	20,3
46' - 60'	18	13,0
> 60'	36	26,1
<b>Total</b>	<b>138</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta a los administrados de la MPH. Fecha: 10.12.2021

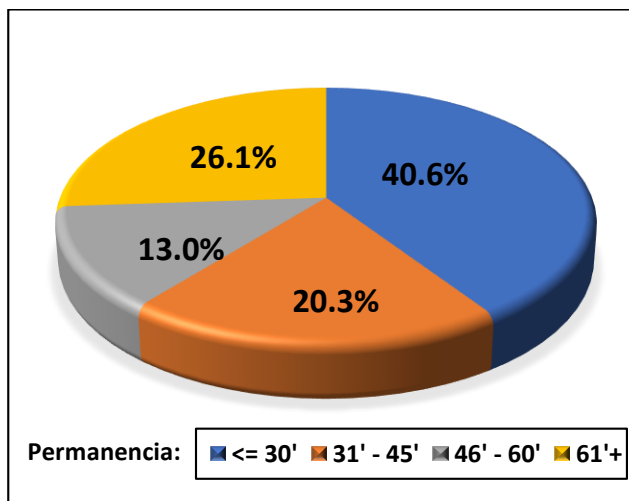


Gráfico 5. Porcentaje de administrados según el tiempo que duró su trámite

Fuente: Encuesta a los administrados de la MPH. Fecha: 10.12.2021

También se clasificó a los administrados de acuerdo al área a la que recurrieron y según su tiempo de permanencia para realizar alguna de sus gestiones. Se observa que de todos aquellos que se demoran más de una hora en los trámites dentro de la MPH, son aquellos que recurrieron al área de obras privadas con el 52,8%, mientras que sólo el 16,7% corresponden a los que recurren al área de transporte, como se observa en la Tabla 7.

Tabla 7. Administrados según tiempo de permanencia y área a la que acudieron (\*)

Tiempo de permanencia	Obras Priv.		Adm.Tribut.		Transporte		Total	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%	Frec	%
<= 30'	34	60,7	12	21,4	10	17,9	56	100,0
31' - 45'	17	60,7	10	35,7	1	3,8	28	100,0
46' - 60'	11	61,1	3	16,7	4	22,2	18	100,0
> 60'	19	52,8	11	30,6	6	16,7	36	100,0
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>58,7</b>	<b>36</b>	<b>26,1</b>	<b>21</b>	<b>15,2</b>	<b>138</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta a los administrados de la MPH. Fecha: 10.12.2021

(\*) Porcentajes calculados por tiempo de permanencia

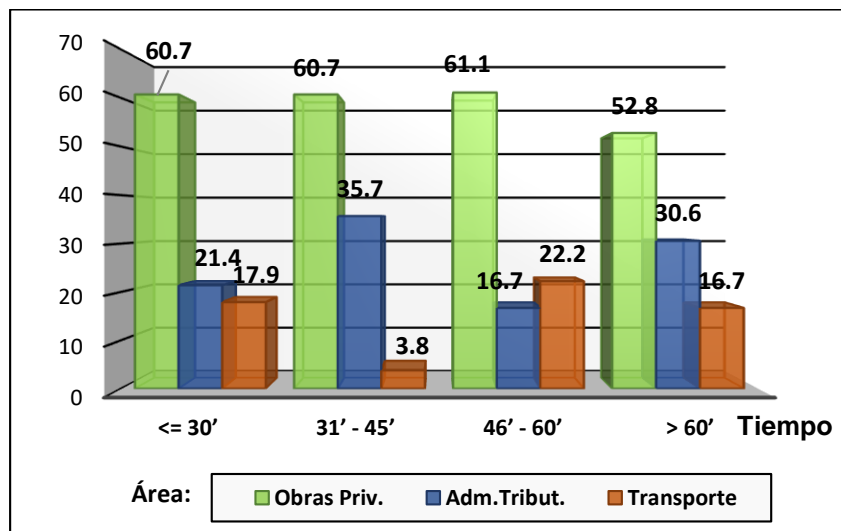


Gráfico 6. Porcentaje de administrados según tiempo y área de su trámite

Fuente: Encuesta a los administrados de la MPH. Fecha: 10.12.2021

Asimismo, para conocer cuáles son las causas que el contribuyente o administrado considera básicas para una buena calidad de servicio se han tomado las respuestas con puntajes mas bajos; es decir, aquellas cuyas alternativas son “muy en desacuerdo” y “en desacuerdo”, encontrando la siguiente tabla 8.

Tabla 8. Porcentaje de administrados de acuerdo a características vitales para un buen servicio en la MPH

DESCRIPCIÓN DEL ÍTEM	%
Tiempo de espera	83,3
Orientación al contribuyente	76,1
Amabilidad y educación de los empleados	71,0
Agilidad en caja	65,2
Seguridad en los cálculos sobre los impuestos	64,5
Disponibilidad de los empleados para la atención	55,1

Fuente: Encuesta a los administrados de la MPH. Fecha: 10.12.2021

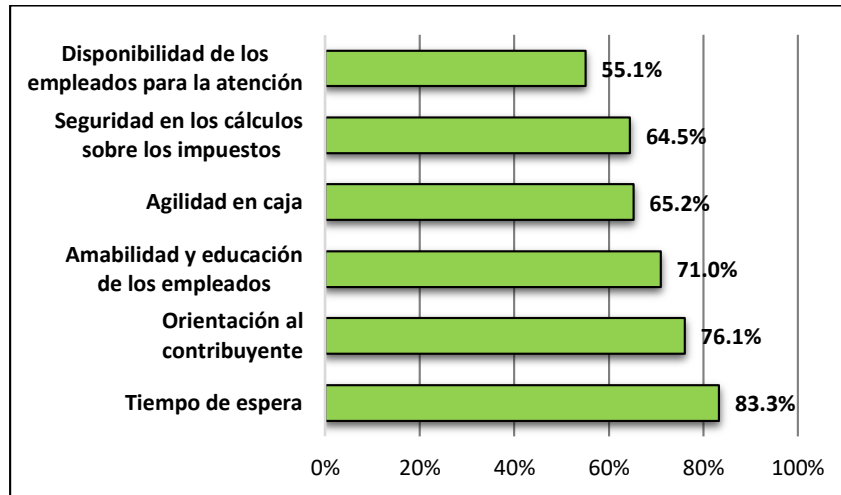


Gráfico 7. Características vitales para un buen servicio según los administrados

Fuente: Encuesta a los administrados de la MPH. Fecha: 10.12.2021

#### 4.1.2 Percepción de la calidad de servicio

La población en estudio fueron los pobladores administrados de la MPH, de los cuales se tomó una muestra al azar de 138 quienes han realizado un trámite en alguna de las áreas

Todas estas características tomadas de las respuestas del cuestionario son consideradas por más del 50% de los administrados como insatisfechas, siendo vitales para un buen servicio. Por ejemplo, de todos los encuestados el 83% considera que el tiempo de espera es fundamental, un 76,1% acerca de la orientación del contribuyente. De estas 6 características, la disponibilidad de los empleados para la atención es la de menor peso, aun así sobrepasa el 50% de los encuestados que han considerado como insatisfechas.

Conociendo que el tiempo de espera para realizar un trámite es considerado como respuesta insatisfecha; se ha realizado un cruce de variables entre el tiempo y la calidad de servicio, que como se dijo se ha clasificado en 1: Peor de lo esperado, 2: Indiferente y 3: Esperada, obteniéndose



la Tabla 9 la cual muestra una relación inversa, es decir a mayor tiempo de permanencia se da una menor calidad de servicio:

Tabla 9. Percepción de la calidad de servicio y tiempo de permanencia en la MPH

Calidad de Servicio	Tiempo que duro la gestión en minutos				
	Mín.	Máx.	Media	Mediana	Desv. Estánd.
<b>Peor de lo esperado</b> 29 administrados: (21%)	75	100	84,80	90,0	8,6
<b>Indiferente</b> 63 administrados: (46%)	15	90	48,97	45,0	17,0
<b>Esperado</b> 46 administrados: (33%)	10	30	23,6	25,0	6,4

Fuente: Encuesta a los administrados de la MPH. Fecha: 10.12.2021

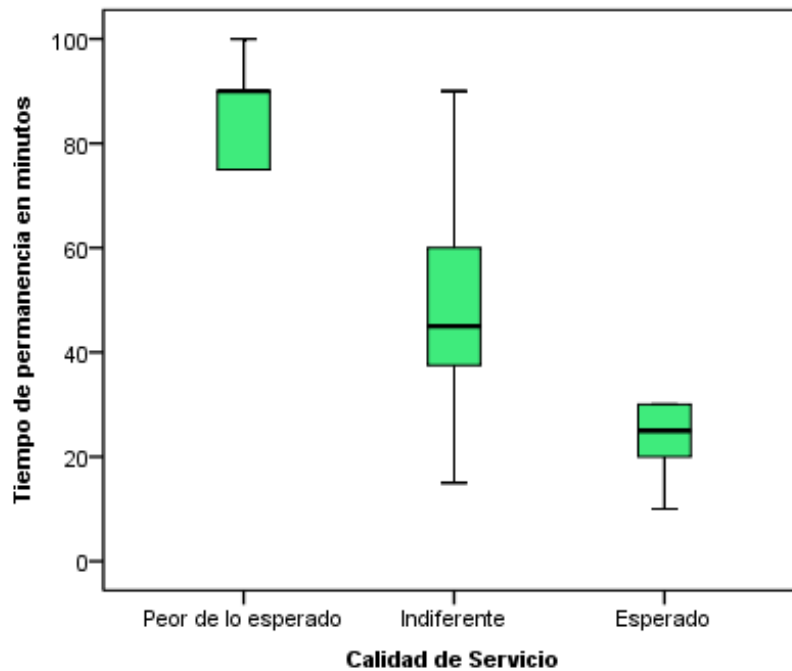


Gráfico 8. Gráfico de Tukey para la calidad de servicio en función del tiempo de espera

Fuente: Encuesta a los administrados de la MPH. Fecha: 10.12.2021

Se puede observar que la calidad de servicio está en función inversa al tiempo de espera, aquellos administrados que perciben una calidad de servicio peor de la esperada estuvieron en espera en promedio 84 minutos, los que perciben que son indiferentes, es decir no dicen si es mala o buena la calidad esperaron 48 minutos en promedio y aquellos que consideran una calidad de servicio esperada demoraron en promedio solo aproximadamente 24 minutos. En el Gráfico 8, referente al Gráfico de Tukey se observa además mayor dispersión en los indiferentes, mientras que los que obtuvieron un servicio esperado además de ser pocos la dispersión es menor.

Con esta información referente al tiempo queremos dar a entender que el tiempo de espera es una de las partes de la administración que más efecto tiene en la percepción de la calidad de servicio del administrado, luego viene también la fiabilidad y la capacidad de respuesta y que para no redundar se ha creído por conveniente presentar en la Tabla 10 a manera de semáforos (colores: rojo, ámbar y verde)

Tabla 10. Nivel de percepción por dimensión y tiempo de permanencia en la MPH

Dim.	Percepción del administrado	Tiempo de espera				Total	Gráfico
		<= 30'	31' - 45'	46' - 60'	> 60'		
Fiabilidad	Peor de lo esperado	0	1	0	36	37	
	Indiferente	4	21	18	0	43	
	Esperado	52	6	0	0	58	
Respuesta	Peor de lo esperado	0	1	3	36	40	
	Indiferente	6	23	15	0	44	
	Esperado	50	4	0	0	54	
Tiempo	Peor de lo esperado	7	14	10	36	67	
	Indiferente	24	12	7	0	43	
	Esperado	25	2	1	0	28	

Fuente: Encuesta a los administrados de la MPH. Fecha: 10.12.2021

En la Tabla 10 se observa que aquellos administrados que tienen una percepción “peor de lo esperado”, son mayores a medida que permanecen mas minutos dentro del local de la MPH, y aquellos que perciben una calidad “esperada”, tienen un menor tiempo de espera. Por ejemplo, observemos los que tienen menos de 30 minutos de espera, han calificado a la calidad de la administración o servicio como esperado o indiferente, no sucede lo mismo con los que esperan una hora o mas tiempo, su percepción del servicio es peor de lo esperado y no hay ninguno en los otros niveles de percepción, Si estadísticamente probamos la relación entre el nivel de percepción y el tiempo de espera, encontramos que existe una relación inversa (signo negativo) y altamente significativa a través del índice Tau-c de Kendall y que se muestra en la Tabla 11

Tabla 11. Prueba Tau-c de Kendall en la relación dimensiones y tiempo de espera

Dimensión	Estadístico Tau-c de Kendall	p-valor	Significancia
Fiabilidad	-0,781	0,000	(**)
Respuesta	-0,812	0,000	(**)
Tiempo	-0,899	0,000	(**)

Fuente: Encuesta a los administrados de la MPH. Fecha: 10.12.2021

(\*\*) Relación altamente significativa

#### 4.1.3 Aplicación del análisis factorial

En 3.4.1. se comentó sobre los factores en estudio, ahora los vamos a analizar, considerando como se dijo el factor administración con sus niveles fiabilidad, capacidad de respuesta y tiempo de espera y el factor gestión con sus niveles interno y externo, para conocer sobre todo cual de los niveles son de mayor influencia en la calidad de servicio.

Para este caso nos proponemos realizar un análisis factorial para conocer si existe diferencia entre los niveles de cada uno de los factores en estudio. Es necesario indicar que del total de la muestra

en estudio, ésta se dividió en 42 administrados para cada una de las áreas donde realizaron el trámite respectivo.

**a) Análisis factorial para la percepción de calidad en el área de Obras Privadas**

En la tabla siguiente se han transformado los puntajes a escala vigesimal para cada una de las áreas consideradas en el estudio.

Tabla 12. Puntajes para el área de Obras Privadas en los niveles de los dos factores

<b>Fiabilidad</b>		<b>Respuesta</b>		<b>Tiempo</b>	
<b>Interno</b>	<b>Externo</b>	<b>Interno</b>	<b>Externo</b>	<b>Interno</b>	<b>Externo</b>
13	12	13	11	12	8
13	11	12	11	12	8
12	11	12	11	12	8
14	12	13	10	12	8
14	12	12	10	13	7
14	11	12	11	13	7
14	12	13	10	12	7

Fuente: Encuesta a los administrados de la MPH. Fecha: 10.12.2021

Tabla 13. Puntajes promedios para cada nivel de los factores en estudio en el Área de Obras Privadas

<b>Gestión</b>	<b>Dimensiones.</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Desviación</b>
Trámite (Trámite Interno)	Fiabilidad	13,43	0,787
	Respuesta	12,43	0,535
	Tiempo	12,29	0,488
	<b>Total</b>	<b>12,71</b>	<b>0,784</b>
Ejecución (Trámite Externo)	Fiabilidad	11,57	0,535
	Respuesta	10,57	0,535
	Tiempo	7,57	0,535
	<b>Total</b>	<b>9,90</b>	<b>1,814</b>
Total	Fiabilidad	12,50	1,160
	Respuesta	11,50	1,092
	Tiempo	9,93	2,495
	<b>Total</b>	<b>11,31</b>	<b>1,981</b>

Fuente: Encuesta a los administrados de la MPH. Fecha: 10.12.2021

Tabla 14. Análisis de varianza para los factores gestión y dimensiones de calidad para el Área de Obras Privadas

Fuente de Variación	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	p-valor
Gestión	82,881	1	82,881	248,643	0,000
Dimensiones	47,048	2	23,524	70,571	0,000
Gestión * Dimensiones	19,048	2	9,524	28,571	0,000
Error	12,000	36	0,333		
<b>Total</b>	<b>160,976</b>	<b>41</b>			

Fuente: Encuesta a los administrados de la MPH. Fecha: 10.12.2021

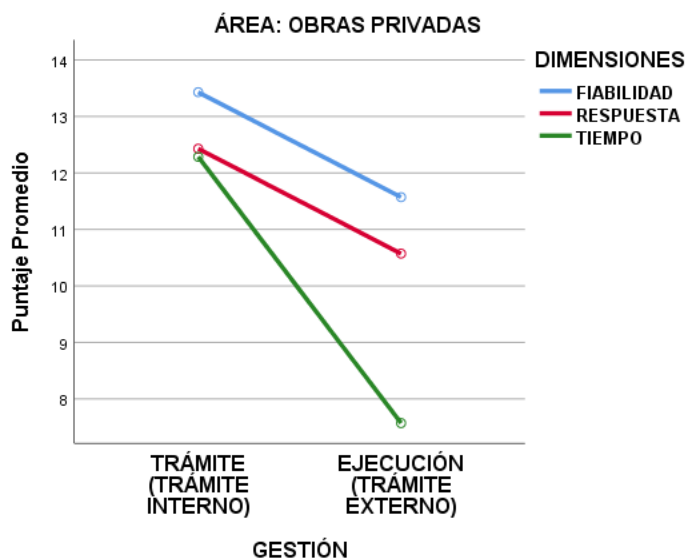


Gráfico 9. Factores en estudio para el Área de Obras Privadas

Fuente: Encuesta a los administrados de la MPH. Fecha: 10.12.2021

**Interpretación:** Se observa dentro del ANVA, que los niveles del factor gestión difieren significativamente ( $p\text{-valor}=0,000$ ); es decir existe diferencia significativa entre los puntajes promedios que le dan los administrados al trámite interno y trámite externo, teniendo un puntaje mayor de 12,71 en el interno en contra de 9,90 del externo. De igual manera, hay diferencia

significativa entre los puntajes para las dimensiones (fiabilidad, respuesta y tiempo) ( $p$ -valor=0,000), siendo esa diferencia mucho mayor para el nivel de gestión de trámite externo. También el ANVA, nos muestra que existe interacción entre los niveles de gestión y dimensión, eso significa que algunas comparaciones de la interacción entre gestión-dimensión difieren significativamente y que se puede observar más explícitamente en la Tabla 15.

Tabla 15. Comparación de puntajes promedios por dimensiones

<b>Gestión</b>	<b>Dimensión</b>	<b>N</b>	<b>Ptje. Media</b>	<b>Agrupación</b>
Trámite (Trámite Interno)	Fiabilidad	7	13.4286	A
Trámite (Trámite Interno)	Respuesta	7	12.4286	B
Trámite (Trámite Interno)	Tiempo	7	12.2857	B
Ejecución (Trámite Externo)	Fiabilidad	7	11.5714	B
Ejecución (Trámite Externo)	Respuesta	7	10.5714	C
Ejecución (Trámite Externo)	Tiempo	7	7.5714	D

*Las medias que no comparten una letra son significativamente diferentes.*

En la Tabla 15 se observa que aquellas interacciones que no comparten una letra difieren significativamente; por ejemplo, que para el trámite interno, el puntaje promedio de fiabilidad difiere significativamente de la capacidad de respuesta y tiempo de espera, sin embargo estos dos últimos niveles no difieren significativamente. En cuanto al trámite externo, tanto la fiabilidad, la capacidad de respuesta y el tiempo de espera difieren significativamente, de todos ellos, el que tiene menos puntaje es el tiempo de espera.

b) **Análisis factorial para la percepción de calidad en el Área de Administración Tributaria.**

Tabla 16. Puntajes para el área de Administración Tributaria en los niveles de los dos factores

<b>Fiabilidad</b>		<b>Respuesta</b>		<b>Tiempo</b>	
<b>Interno</b>	<b>Externo</b>	<b>Interno</b>	<b>Externo</b>	<b>Interno</b>	<b>Externo</b>
14	13	12	13	13	12
14	13	13	13	12	12
14	13	13	12	13	12
13	12	13	12	13	12
14	12	12	12	13	12
13	13	13	12	12	13
14	13	13	13	12	12

Fuente: Encuesta a los administrados de la MPH. Fecha: 10.12.2021

Tabla 17. Puntajes promedios para cada nivel de los factores en estudio en el Área de Administración Tributaria

<b>Gestión</b>	<b>Dimensiones.</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Desviación</b>
Trámite (Trámite Interno)	Fiabilidad	13,71	0,488
	Respuesta	12,71	0,488
	Tiempo	12,57	0,535
	<b>Total</b>	<b>13,00</b>	<b>0,707</b>
Ejecución (Trámite Externo)	Fiabilidad	12,71	0,488
	Respuesta	12,43	0,535
	Tiempo	12,14	0,378
	<b>Total</b>	<b>12,43</b>	<b>0,507</b>
Total	Fiabilidad	13,21	0,699
	Respuesta	12,57	0,514
	Tiempo	12,36	0,497
	<b>Total</b>	<b>12,71</b>	<b>0,673</b>

Fuente: Encuesta a los administrados de la MPH. Fecha: 10.12.2021

Tabla 18. Análisis de varianza para los factores gestión y dimensiones de calidad para el Área de Administración Tributaria

Fuente de Variación	Suma De Cuadrados	gl	Media Cuadrática	F	P-Valor
Gestión	3,429	1	3,429	14,400	0,001
Dimensiones	5,571	2	2,786	11,700	0,000
Gestión * Dimensiones	1,000	2	0,500	2,100	0,137
Error	8,571	36	0,238		
<b>Total</b>	<b>18,571</b>	<b>41</b>			

Fuente: Encuesta a los administrados de la MPH. Fecha: 10.12.2021

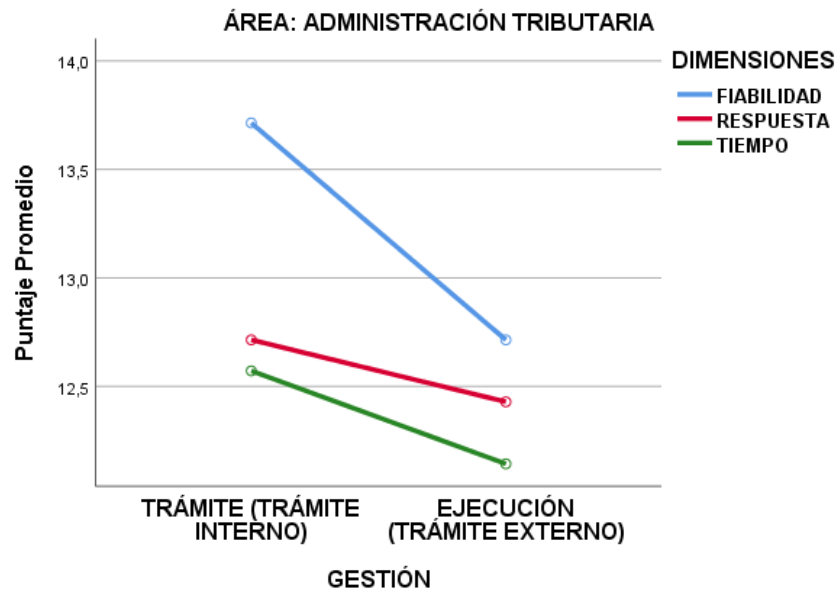


Gráfico 10. Factores en estudio para el Área de administración Tributaria

Fuente: Encuesta a los administrados de la MPH. Fecha: 10.12.2021

**Interpretación:** Se observa dentro del ANVA, que los niveles dentro de cada uno de los factores difieren significativamente pues los valores significantes son p-valor=0,001 y p-valor=0,000 tanto para gestión como para dimensiones respectivamente. En cuanto a la interacción, ésta no existe entre gestión y dimensiones por ser el p-valor=0,137.



c) **Análisis factorial para la percepción de calidad en el Área de Transporte.**

Tabla 19. Puntajes para el Área de Transporte en los niveles de los dos factores

<b>Fiabilidad</b>		<b>Respuesta</b>		<b>Tiempo</b>	
<b>Interno</b>	<b>Externo</b>	<b>Interno</b>	<b>Externo</b>	<b>Interno</b>	<b>Externo</b>
13	13	13	13	13	11
13	14	14	14	12	12
13	14	14	14	12	13
13	14	13	15	12	11
13	13	14	14	13	12
14	14	13	14	12	13
14	13	14	14	13	12

Fuente: Encuesta a los administrados de la MPH. Fecha: 10.12.2021

Tabla 20. Puntajes promedios para cada nivel de los factores en estudio en el Área de Transportes

<b>Gestión</b>	<b>Dimensiones.</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Desviación</b>
Trámite (Trámite Interno)	Fiabilidad	13,29	0,488
	Respuesta	13,57	0,535
	Tiempo	12,43	0,535
	<b>Total</b>	<b>13,10</b>	<b>0,700</b>
Ejecución (Trámite Externo)	Fiabilidad	13,57	0,535
	Respuesta	14,00	0,577
	Tiempo	12,00	0,816
	<b>Total</b>	<b>13,19</b>	<b>1,078</b>
Total	Fiabilidad	13,43	0,514
	Respuesta	13,79	0,579
	Tiempo	12,21	0,699
	<b>Total</b>	<b>13,14</b>	<b>0,899</b>

Fuente: Encuesta a los administrados de la MPH. Fecha: 10.12.2021

Tabla 21. Análisis de varianza para los factores gestión y dimensiones de calidad para el Área de Transportes

Fuente de Variación	Suma de Cuadrados	gl	Media Cuadrática	F	P-Valor
Gestión	,095	1	0,095	0,273	0,605
Dimensiones	19,000	2	9,500	27,205	0,000
Gestión * Dimensiones	1,476	2	0,738	2,114	0,136
Error	12,571	36	0,349		
<b>Total</b>	<b>33,143</b>	<b>41</b>			

Fuente: Encuesta a los administrados de la MPH. Fecha: 10.12.2021

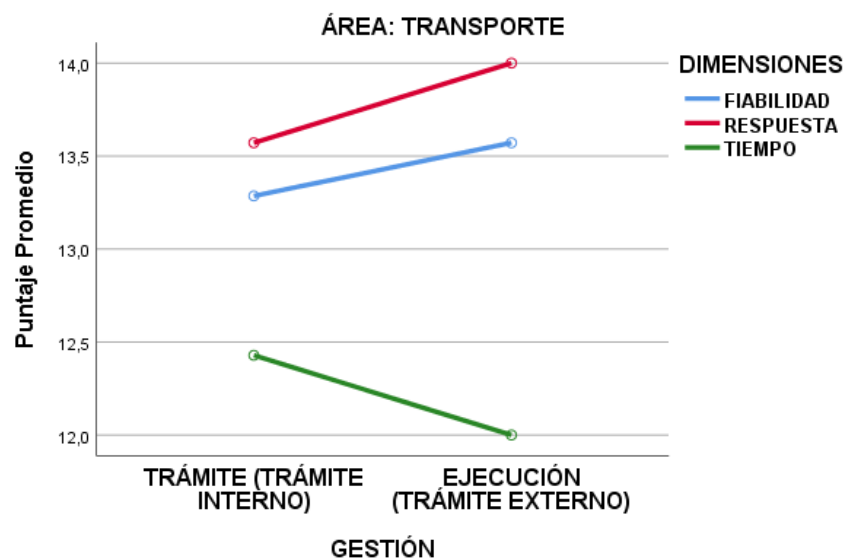


Gráfico 11. Factores en estudio para el Área de Transporte

Fuente: Encuesta a los administrados de la MPH. Fecha: 10.12.2021

**Interpretación:** Se observa dentro del ANVA para el caso de transporte, que solo existe diferencia altamente significativa entre los puntajes promedios del factor dimensiones ( $p$ -valor=0,000). El factor Gestión, así como la interacción Gestión\*Dimensiones no son significativas.

Si se observa los tres últimos gráficos, tienen una característica en común la línea de tiempo siempre es la que está más abajo, es decir, siempre el tiempo de espera es el que menor puntaje

tiene; además de eso, el valor mínimo de este puntaje se corresponde con el Factor Gestión, en el trámite externo. Esto nos permite afirmar que el tiempo de espera es uno de los componentes preponderantes en el servicio, pues de este depende si el servicio es bueno regular o malo.

También se observa que tanto los niveles de la fiabilidad como la capacidad de respuesta se encuentran siempre en el factor Gestión Interna con los puntajes promedios más altos, sin embargo, cuando pasa el tiempo y se analiza la Gestión Externa, esos niveles bajan su puntuación. Entendemos que esto sucede porque el contribuyente o administrado no admite el tener que estar regresando continuamente para tener una respuesta definitiva y concluir con su gestión satisfactoriamente. Ese es el caso del Área de Obras Privadas en el que al momento de hacer la encuesta el administrado mostraba su disconformidad porque no le daban la licencia de construcción habiendo cumplido con todos los requisitos y tenía que estar regresando continuamente.

## **4.2. Contrastación de las hipótesis**

### **4.2.1. Análisis para la contrastación de la Hipótesis General**

La hipótesis planteada “La construcción de un arreglo factorial orientado a la mejora de la calidad del servicio de la MPH a través de la percepción del administrado es perfectamente factible”.

Esta hipótesis queda tácitamente aceptada al haber hecho intervenir factores de especial interés para el administrado, como son la gestión administrativa y los niveles de servicio especialmente identificados como las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y tiempo de espera. A partir de estos factores en estudio, luego se puede observar donde están las falencias para mejorar

la calidad de servicio de la MPH y que se reafirman al probar las hipótesis específicas mostradas a continuación.

#### 4.2.2. Análisis para la contrastación de las Hipótesis Específicas

Las hipótesis a plantearse son las siguientes:

##### a) Para el Factor Gestión de Administrativa

La hipótesis planteada “La percepción de calidad es la misma tanto para la gestión de trámite (Trámite interno) como para la ejecución (trámite externo) en la MPH”.

$H_0: \alpha_1 = \alpha_2$  La percepción de calidad de parte del administrado es la misma tanto para la gestión administrativa (trámite interno) como para la ejecución (trámite externo) en la MPH.

$H_1: \alpha_1 \neq \alpha_2$  La percepción de calidad de parte del administrado difiere significativamente entre a gestión de trámite (Trámite interno) como para la ejecución (trámite externo) en la MPH.

Luego de haber realizado los correspondientes ANOVA en la sección anterior, se encontraron los p-valores para cada una de las áreas donde se realizó el análisis del factor Gestión Administrativa en sus niveles de trámite interno y trámite externo y que se resume en la siguiente tabla 22.

Tabla 22. P-valores para los niveles del factor gestión administrativa

Área en estudio	F	P-Valor
Obras privadas	248,643	0,000 (**)
Administración tributaria	14,400	0,001 (**)
Transporte	0,273	0,605 (°)

(\*\*) Diferencias altamente significativas (°) Diferencia no significativa

Esto nos indica que la percepción de calidad para el trámite interno difiere muy significativamente del trámite externo en las áreas de las gerencias de obras privadas y en las de administración tributaria mas no en las áreas de la gerencia de transporte.

**b) Para el Factor Dimensiones de Calidad**

La hipótesis planteada “La percepción de calidad de parte del administrado es la misma para las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y tiempo de espera que identifican mejor los servicios ofrecidos por la MPH

$H_0: \beta_1 = \beta_2 = \beta_3$  La percepción de calidad es la misma para las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y tiempo de espera

$H_1: \beta_i \neq \beta_j \ i \neq j$  La percepción de calidad difiere para las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y tiempo de espera

De igual manera que en la hipótesis anterior, teniendo en consideración los ANOVA de la sección anterior, se encontraron los p-valores para cada una de las áreas donde se realizó el análisis del factor Dimensiones de Calidad en sus niveles de fiabilidad, capacidad de respuesta y tiempo de espera y que de igual manera se resume en la siguiente Tabla 23.

Tabla 23. P-valores para los niveles del factor dimensiones de calidad

Área en estudio	F	P-Valor
Obras privadas	70,571	0,000 (**)
Administración tributaria	11,700	0,000 (**)
Transporte	0,273	0,000 (**)

(\*\*) Diferencias altamente significativas

Observando los p-valor, en este caso las tres dimensiones difieren significativamente en cada una de las áreas pertenecientes a la gerencia de administración tributaria y que como se observó en los gráficos, es el tiempo de espera el que menos puntaje promedio tiene en cada una de las áreas.

**c) Para la interacción de los Factores Gestión Administrativa y Dimensiones de la Calidad**

La hipótesis planteada “Hay interacción entre la gestión de administración y las dimensiones de la calidad ofrecidos por la MPH, desde la perspectiva de los administrados”

$H_0: (\alpha\beta)_{ij} = 0 \forall i, j$  La percepción de calidad es la misma cada una de las interacciones

$H_1: (\alpha\beta)_{ij} \neq 0 \ i \neq j$  La percepción de calidad difiere significativamente entre cada una de las interacciones

En el caso de la interacción, ésta significa si hay un comportamiento diferente entre los niveles de gestión y las dimensiones de la calidad, y que como se observó en los ANVA, se tiene lo siguiente

Tabla 24. P-valores para los niveles interacción gestión administrativa y dimensiones

Área en estudio	F	P-Valor
Obras privadas	28,571	0,000 (**)
Administración tributaria	2,100	0,137 (°)
Transporte	2,114	0,136 (°)

(\*\*) Diferencias altamente significativas      (°) Diferencia no significativa

Observando los p-valor, solo en el caso del área de gerencia de obras privadas hubo interacción, esto nos permite afirmar que en esta gerencia el puntaje promedio que el administrado le da a los niveles de los factores en estudio son diferentes en cada interacción y se puede detallar luego cuales niveles de los factores son los que difieren significativamente en puntuación promedio como se mostró en la Tabla 24.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

### 5.1. Discusión de resultados

En el estudio fue realizado con una muestra de 138 administrados o contribuyentes a la Municipalidad Provincial de Huaura (MPH) elegidos mediante muestreo aleatorio simple, a quienes se les pidió mediante cuestionario calificar la calidad de servicio de la MPH a través de sus diferentes dimensiones. En cuanto a la información general demográfica, el 62% pertenecen al Distrito de Huacho y el 38% a otros distritos. En una escala de 5 a 25 puntos para las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta el mayor puntaje alcanzado fue de 22 puntos, mientras que para la dimensión tiempo de espera como máximo se llegó a 19 puntos (Ver gráficos 1-3).

Los puntajes globales obtenidos para el tiempo de espera por los administrados procedentes de Huacho fue de  $49,30' \pm 27,22$ , que como se observa tiene una D.E. bastante alta y para la calidad de servicio de  $84,52 \pm 10,316$  para los procedentes de otros distritos casi con los mismos valores (Ver tabla 5). El 26,1% que se corresponde con 36 administrados manifiestan haber permanecido mas de 1 hora para sus trámites, de ellos, el 52,8% tuvo gestiones en el área de obras privadas, estos indicaron verbalmente que el tiempo de permanencia se evitaría si tuvieran un buen sistema en línea para seguir con el trámite y los pagos correspondientes, lo cual coincide con Wasantha (2016), quien indica que la tecnología, el canal de comunicación y el conocimiento inciden significativamente ( $p = 0,001$ ) en la calidad del servicio.

El tiempo de espera, la orientación al contribuyente y la amabilidad y educación de los empleados son los componentes fundamentales para una buena calidad de servicio, pues sus índices son muy altos y se corresponden con el 83,3%, 76,1% y 71% respectivamente (Ver Tabla 8), coincidiendo



plenamente con Xolani (2016), quien indica que la falta de acceso, la mala comunicación, el servicio no estandarizado y la falta de confiabilidad, credibilidad y cortesía eran problemas importantes que comprometían la prestación del servicio en la Municipalidad de Impendle.

Al igual que Martínez (2018), uno de los hallazgos mas importantes en este estudio, es que la calidad de servicio considerada peor de lo esperado está en relación directa con el tiempo que duró la gestión o trámite y no solo en un día, sino la recurrencia en regresar a dar movimiento al expediente (Gráfico 8 y Tabla 10) y que se demuestra estadísticamente mediante el estadístico Tau-c de Kendall, encontrándose una relación altamente significativa para cada una de las dimensiones con el tiempo de espera y por lo tanto con el nivel de percepción del servicio brindado (Ver Tabla 11).

Al hacer el análisis en una escala vigesimal para los factores considerados como son gestión de la administración con sus niveles de trámite (interno) y ejecución (trámite externo) y por otro lado el factor servicio en sus dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y tiempo de espera, se observó un puntaje promedio para el trámite interno de 12,71 y para el trámite externo de 9,91 (bastantes bajos ambos); pero en el caso del trámite externo los puntajes de fiabilidad, respuesta y tiempo de espera son 11,57, 10,57 y 7,57 respectivamente (Ver Tabla 13). Definitivamente el nivel de ejecución o trámite externo es el de más baja calidad y aquí repetimos lo que se dijo anteriormente, se entiende que el bajo puntaje es debido a que el contribuyente o administrado muestra su disconformidad regresar continuamente para obtener una respuesta definitiva y concluir con su gestión de manera satisfactoria, como es el caso del Área de Obras Privadas en el que al momento de hacer la encuesta, varios administrados mostraban su malestar al no darles la licencia de construcción u otro documento que finalice su gestión, habiendo cumplido con todos los requisitos.

Asimismo, los gráficos 9, 10 y 11, donde se visualizan los factores en estudio con sus diferentes niveles, se observa que la gestión en su nivel de ejecución (trámite externo), presenta los puntajes promedios mas bajos, tanto para el área de obras privadas como para el de administración tributaria dejando mucho que desear, sobre todo en lo que respecta al tiempo de espera, ratificando lo dicho en el párrafo anterior; solo en el área de tránsito se evidencia que la fiabilidad y la capacidad de respuesta tienen puntajes promedios mas altos para la gestión en su nivel de ejecución, en lo que respecta al tiempo éste también sigue siendo bajo. Varios de los encuestados nos dijeron que la MPH debe de renovarse, que falta innovación, debiendo utilizar las tecnologías emergentes debido a que la carga administrativa es amplia, coincidiendo con a investigación de Morales y otros (2014).

Finalmente, se puede decir que en el Área de obras privadas los puntajes promedio de los niveles de gestión 12,71 y 9,90 (Tabla 13) para trámite y ejecución respectivamente presentan una alta diferencia significativa al encontrarse en el ANOVA un  $p$ -valor=0,000, de igual manera para las diferentes dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y tiempo de espera, conjuntamente con las interacciones (gestión\*dimensiones) quienes presentan alta diferencia significativa ( $p$ -valor=0,000) (Ver Tabla 14). Los puntajes promedios mas altos para esta área del MPH, la tiene la gestión de trámite interno con 13,4286 puntos en la dimensión fiabilidad y los mas bajos también en esta misma área, la gestión de trámite externo para la dimensión capacidad de respuesta y tiempo de espera con puntajes 10,5714 y 7,5714, respectivamente y que se pueden visualizar mas detalladamente en la Tabla 15.

En cuanto al área de administración tributaria, también se repite el mismo patrón tanto para gestión como para las dimensiones al tener resultados del ANOVA con  $p$ -valores = 0,000 como se observa en la Tabla 18, mas no hay interacción entre ellas. En el área de transportes, en cambio, solo son

significativas las dimensiones, mas no el factor gestión, pues no hay diferencia significativa entre sus niveles de trámite interno y ejecución (p-valor=0,605).

## CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1. Conclusiones

Luego de haber analizado y discutido los resultados a través de los valores que arrojó los datos de la muestra en estudio, a nivel general se puede decir que la administración de la MPH, tiene falencias sobre todo en lo que respecta a la gestión de la administración en su nivel de ejecución, lo cual implica insatisfacción por parte del administrado y que se visualizó a través de la construcción de un arreglo factorial. Las conclusiones mas importantes en este estudio son:

- a. Es perfectamente factible construir un arreglo factorial para evaluar la calidad de servicio que brinda la MPH con la finalidad de encontrar algunos puntos negativos y que permitirán luego el mejoramiento del mismo.
- b. La percepción de calidad de parte del administrado no es la misma tanto para la gestión administrativa (Trámite interno) como para la ejecución (trámite externo) en la MPH.
- c. La percepción de calidad de parte del administrado no siempre es la misma para las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y tiempo de espera que identifican mejor los servicios ofrecidos por la MPH, depende mucho del área en la que se realiza el estudio.
- d. Finalmente, se puede afirmar que hay algunas interacciones entre la gestión de administración y las dimensiones de la calidad ofrecidos por la MPH, desde la perspectiva de los administrados.

## 6.2. Recomendaciones

En este estudio se adoptó algunas dimensiones del modelo ServQual como son fiabilidad, capacidad de respuesta y tiempo de espera, este último, considerado por el autor como preponderante y que en el modelo ServQual está como parte integrante de otra dimensión, y que para nuestra realidad administrativa se integra muy bien al estudio; en ese sentido, el autor de esta tesis considera las siguientes recomendaciones.

- a) Realizar la misma investigación, pero para todas las áreas que comprenden las diferentes gerencias de la MPH. Considerando siempre el tiempo de espera, pero ya no como nivel del servicio de calidad sino como factor en estudio.
- b) Evaluar constantemente al personal administrativo para una mejora continua, pero no a través de un examen, sino haciéndole seguimiento a su accionar desde el punto donde labora, y no solo a ellos sino también a los gerentes y asesores que muchas veces no son profesionales del área.
- c) Establecer el mismo estudio, pero adicionando algunas características sociales y demográficas del administrado como sexo, edad y sobre todo nivel de educación; pues en algunos de los casos, los administrados no ingresan de manera correcta su expediente y por otro lado la orientación que da la MPH es muy pobre, con lo cual un expediente es procesado para llegar finalmente al mismo administrado concluyendo que no es el área donde debe de haber sido ingresado o que le falta algún otro documento anexo .

## REFERENCIAS O FUENTES DE INFORMACIÓN

### Fuentes documentales

- Ammons, D. (2013). Signs of Performance Measurement Progress among Prominent City Governments. *Public Performance & Management Review*, 36(4), 507-528.
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2013). *Fundamentos del marketing*. México: Pearson educación de México, S.A. de C.V.
- Arndt, C., & Oman, C. (2006). Uses and Abuses of Governance Indicators. *Organisation for Economic Co-operation and Development*.
- Asgarkhani, M. (2005). The Effectiveness of e-Service in Local Government. *The Electronic Journal of e-Government*, 3(4), 157-166.
- Bendezú, S. (2016). *La calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de Pacucha*. Andahuaylas: U.N. María Arguedas (Repositorio).
- Bouckaert, G. (1993). Measurement and meaningful management. *Public Productivity and Management Review*, 17, 31-43.
- Chung, E., Violeta, L., García, V., Rupaila, C., & Seminario, E. (2017). *Factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- Creswell, J. (2007). Exploring the dialectic tensions in the discourse in mixed methods: What is mixed methods research? *e QI2007 Conference*. Urbana-Champaign.
- Duke, O. (2000). Revisión del concepto de calidad de servicio y sus modelos de medición. *Innovar Journal*, 78-89.
- Gabbott, M., & Hogg, G. (1998). *Consumers and Services*. New York: John Wiley and Sons.
- Hiidenhovi, H., Nojonen, K., & Laippala, P. (2002). Measurement of Outpatients' Views of Service Quality in a Finnish University Hospital. *Journal of Advanced Nursing*, 38(1), 59-67.
- Hirst, P. (2000). Democracy and governance. (O. Oxford University Press, Ed.) *Debating Governance*, 13-35.
- Knack, S., & Kugler, M. (2002). *Constructing an Index of Objective Indicators of Good Governance*. Washington, DC.
- Löffler, E. (2001). Defining and measuring quality in public administration. *Teaching and Research Review*, 1-21.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Service marketing*. Boston: Pearson.
- Lynn, L., Heinrich, C., & Hill, C. (1999). Studying Governance and Public Management: Challenges and Prospects. *Irving B, Harris Graduate School of Public Policy Studies*.

- Makaratzis, E., Metaxas, T., & Terzidis, K. (Apr de 2016). Improving service quality to local communities via satisfaction measurement in Greece: The MUSA approach. *MPRA Munich Personal RePEc Archive*, 01-23 .
- Martínez, L. (2018). *Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguina, Ica 2018*. Lima: UCV-Universidad César Vallejo.
- Morales, O., Barrera, A., & Rodríguez, M. (2014). *Gobierno Local, Innovaciones, Administración Pública y Modelos*. Lima, Perú: Universidad ESAN.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (2004). The Commitment Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*.
- Nation United. (2020). *E-Government Survey 2020. Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development*. New York: United Nations, UNON Publishing Services Section. Obtenido de [publicadministration.un.org](http://publicadministration.un.org)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 41-50.
- PriceWaterHouseCoopers. (2005). *Cities of the Future: Global competition, local leadership*. PriceWaterHouseCoopers.
- Quispe, M. (2021). *Ejes de control interno y su asociación con la gestión administrativa de a Municipalidad Provincial de La Convención*. (U. (repositorio), Ed.) Lima, Perú: INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA.
- Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. (F. d. documentación, Ed.) *Anales de documentación*, 3, 139-153.
- Rojas, J. (2015). Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios entregados de la municipalidad del Prado. (F. d. Matemáticas, Ed.) *Tesis para optar el grado de Magister en gestión y políticas públicas*.
- Singh, B., & Kresl, K. (1999). Competitiveness and the Urban Economy: Twenty-four large US metropolitan areas. *Urban Studies*, 36(5-6), 1017-1027.
- Walker, J., & Baker, J. (2000). An exploratory study of a multi expectation framework for services. *Services of marketing*, 14(5), 411-431.
- Wasantha, N. (2016). *Impact of service quality towards the perceived municipal delivery system for business growth in Sri Lanka*. Lincoln University College.
- Xolani, E. (2016). *Community perception of service delivery A Case Study of Impendle Local Municipality*. University of KwaZulu-Natal.
- Zadeh, M., Karkon, A., & Golnari, H. (2015). The effect of information technology on the quality of accounting information system and its impact on the quality of accounting information. *Research Journal Finance and Accounting*, 3(3), 061-076.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. *Journal of marketing*, 33-46.

### Fuentes electrónicas

- Kenyon, G. N., & Sen, K. (November de 2015). The philosophy of quality. *ResearchGate*.  
doi:10.1007/978-1-4471-6627-6\_4
- Khoirul, A. (2020). Assessing the impact of influencing factors on the quality of local government financial statements. *PressAcademia-Journal of Economics, Finance and Accounting*, 7(ISS.1), 1-8. doi:10.17261/Pressacademia.2020.1176
- Kotler, P. (2007). The role played by the broadening of marketing movement in the history of marketing thought. *Journal of Public Policy & Marketing*, 24(1), 14-116.  
doi:<https://doi.org/10.1509/jppm.24.1.114.63903>
- Lévy, J.-P., & Varela, J. (2006). *Modelización con Estructuras de Covarianzas en Ciencias Sociales*. Madrid, España: Ediciones Netbiblo. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28026992007.pdf>
- Zaida Ysla (2015). Actualizado el 31/05/2015 a las 10:11. Información periodística. *Título: ¿Dónde quejarse si un servicio público es ineficiente?* Diario El Comercio. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/peru/quejarse-servicio-publico-ineficiente-191708-noticia/>



# **ANEXOS**

### Anexo 01. Matriz de consistencia

**Unidad de observación:** Administrado que recurre a la MPH por un trámite.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VAR.	MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN
Problema General:	Objetivo General:	Hipótesis General:		
¿Es factible la construcción de un arreglo factorial orientado a mejorar la calidad del servicio de la MPH desde la perspectiva de los administrados?	Construir un arreglo factorial como propuesta que permita visualizar la mejora de la calidad del servicio de la MPH desde la perspectiva de los administrados	La construcción de un arreglo factorial orientado a la mejora de la calidad del servicio de la MPH a través de la percepción del administrado es perfectamente factible.	Calidad de servicio	<p><b>Métodos:</b> Estudio transversal Descriptivo Enfoque cuantitativo Diseño no experimental Explicativo</p> <p><b>Técnicas estadísticas:</b> Análisis estadístico correlacional y comparación mediante ANOVA</p> <p><b>Recolección de datos:</b> Mediante cuestionario</p>
Problemas Específicos:	Objetivos Específicos:	Hipótesis Específicas:		
1 ¿Cómo percibe el administrado la calidad del factor gestión administrativa en sus niveles de trámite interno y trámite externo ofrecida por la MPH?	1. Determinar si la percepción de calidad de parte del administrado es la misma tanto para la gestión administrativa (Trámite interno) como para la ejecución (trámite externo) en la MPH	1. La percepción de calidad de parte del administrado es la misma tanto para la gestión administrativa (Trámite interno) como para la ejecución (trámite externo) en la MPH		
2 ¿Cómo percibe el administrado la calidad a través de las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y tiempo de espera que identifican mejor los servicios ofrecidos por la MPH?	2. Determinar si la percepción de calidad de parte del administrado es la misma para las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y tiempo de espera que identifican mejor los servicios ofrecidos por la MPH.	2. La percepción de calidad de parte del administrado es la misma para las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta y tiempo de espera que identifican mejor los servicios ofrecidos por la MPH		
3 ¿Existe interacción de los factores gestión de y las dimensiones de la calidad ofrecidos por la MPH, desde la perspectiva de los administrados?	3. Determinar si existe interacción entre la gestión de administración y las dimensiones de la calidad ofrecidos por la MPH, desde la perspectiva de los administrados.	3. Hay interacción entre la gestión de administración y las dimensiones de la calidad ofrecidos por la MPH, desde la perspectiva de los administrados .,		

**Anexo 02. Cuestionario****CUESTIONARIO SOBRE EL SERVICIO PERCIBIDO EN LA MPH**

Estimado Administrado: Con la finalidad de evaluar la calidad de servicio de la Municipalidad de Huaura-Huacho (MPH), solicitamos su apoyo para calificar las afirmaciones siguientes y que servirán para sugerir algunos cambios en la administración si ese fuera el caso.

ESCALA: del 1 al 5 (donde 1 corresponde a muy en desacuerdo y 5 corresponde a muy de acuerdo)

**FIABILIDAD:**

<b>Sobre el personal administrativo</b>	<b>PUNTAJE</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Presentan un comportamiento que genere confianza y seguridad.					
Al hacer una consulta, soy atendido en función de lo que pregunto					
Son fiables al dar una respuesta concreta					
Muestran respeto en el intercambio social administrador-administrado					
Son profesionales en su desempeño					

**CAPACIDAD DE RESPUESTA:**

<b>Respecto a su trámite o solicitud</b>	<b>PUNTAJE</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Su trámite concluyó en el área correcta					
No tuvo que pasar a otra oficina para la respuesta a su trámite					
La respuesta a su trámite es concordante con lo solicitado					
En el área correspondiente le dieron seguridad a su trámite					
Hay una página para hacer seguimiento virtual a su expediente					

**TIEMPO DE ESPERA:**

<b>Seguridad en los trámites del contribuyente</b>	<b>PUNTAJE</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Considera que el tiempo de espera al iniciar el trámite es mínimo					
Al tiempo que le dijeron que vuelva estuvo su trámite finalizado					
No regresó varias veces por el mismo trámite					
Cuánto tiempo estuvo en la MPH al inicio de su trámite					
Los pagos se corresponden con los del TUPA					
¿Cuánto tiempo duró su trámite en la MPH?					
¿Cuántas veces tuvo que regresar por su trámite?					

**CALIFICACIÓN FINAL AL SERVICIO:**

	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Considerar actitudes, tiempo de espera, respeto, responsabilidad, trato, etc					

**Anexo 03.** Ficha de opinión de experto**I. DATOS GENERALES**

<b>Apellidos y Nombres del experto informante</b>	MIGUEL ANGEL AGUILAR LUNA VICTORIA		
<b>Grado Académico</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Nombre del instrumento de evaluación</b>	<b>Autor del instrumento</b>
<b>Dr. en Ciencias de la Educación</b>	ESTADÍSTICA	Cuestionario sobre el servicio percibido en la MPH	
<b>Título de la investigación:</b>	Arreglo factorial orientado a mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad de Huacho		

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

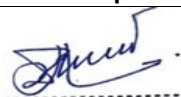
Indicadores y Criterios	DEFICIENTE DE 00 A 20				REGULAR DE 21 A 40				BUENO DE 41 A 60				MUY BUENO DE 61 A 80				EXCELENTE DE 81 A 100			
	0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100
<b>Claridad</b> Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y comprensible																				X
<b>Objetividad</b> Está expresado en conductas observables																				X
<b>Organización</b> Hay organización lógica en la redacción de los ítems																				X
<b>Suficiencia</b> Los ítems son suficiente para medir los indicadores en estudio																				X
<b>Intención</b> Es adecuados para valorar los indicadores que se pretende medir																				X
<b>Coherencia</b> Hay coherencia entre variables e indicadores																				X
<b>Consistencia</b> Los ítems están basados en aspectos sobre el tema en estudio																				X
<b>Viabilidad</b> Es posible su aplicación y ejecución																				X

**III. PROMEDIO DE VALORACIÓN**

Puntaje (de 0 a 100)	97%
----------------------	-----

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

APLICAR EL CUESTIONARIO
-------------------------

Lugar y fecha	D.N.I.	Firma y sello del experto informante
HUACHO, 14.01.2022	17854491	 Mg. Miguel Angel Aguilar Luna Victoria ESTADISTICO COMAP N° 21

## Anexo 04. Datos pasados del cuestionario (sin realizar data miining)

FIABILIDAD						CAPACIDAD DE RESPUESTA					TIEMPO DE ESPERA					
P_0 7	P_0 8	P_0 9	P_1 0	P_1 1	FIA B	P_1 2	P_1 3	P_1 4	P_1 5	RE S	P_1 7	P_1 8	P_1 9	P_2 0	P_2 1	ES P
3	3	2	2	3	13	1	1	2	4	8	2	2	1	3	2	10
3	2	2	3	2	12	2	1	2	3	8	5	4	4	3	5	21
2	1	1	3	4	11	2	3	4	3	12	4	4	3	3	3	17
4	3	3	3	4	17	2	1	3	3	9	3	2	2	3	2	12
3	3	2	4	4	16	2	3	2	3	10	4	5	3	4	4	20
3	4	2	3	4	16	2	1	2	2	7	5	4	3	3	5	20
4	3	3	4	5	19	1	1	2	3	7	5	4	3	3	5	20
3	3	2	4	4	16	2	3	3	3	11	4	4	3	3	4	18
3	3	3	4	5	18	2	3	3	3	11	3	2	2	2	4	13
5	4	4	4	4	21	2	1	2	3	8	3	1	1	2	3	10
3	3	2	2	2	12	2	3	4	4	13	1	2	2	2	3	10
4	3	3	3	3	16	2	3	4	3	12	5	3	4	4	5	21
4	3	3	3	4	17	1	1	3	3	8	3	2	2	3	3	13
4	3	3	3	5	18	1	1	2	3	7	2	1	1	2	2	8
4	3	3	3	4	17	1	2	3	3	9	4	4	4	4	4	20
4	3	3	3	5	18	2	3	4	3	12	3	2	3	3	3	14
3	3	3	3	4	16	3	3	4	3	13	4	1	2	2	3	12
5	4	4	3	5	21	2	1	2	3	8	2	1	2	2	3	10
5	4	4	4	4	21	4	4	3	4	15	3	3	3	1	2	12
3	3	2	3	3	14	3	3	4	3	13	4	4	3	4	3	18
3	3	2	4	4	16	4	4	3	3	14	3	3	4	2	4	16
3	3	3	4	5	18	1	2	2	3	8	3	1	1	2	3	10
3	3	3	4	4	17	2	3	4	3	12	3	4	4	3	4	18
4	3	3	4	3	17	3	3	4	4	14	3	2	4	2	3	14
3	4	4	4	4	19	4	4	3	4	15	3	3	3	3	4	16
3	4	4	3	5	19	1	3	4	4	12	3	3	4	5	4	19
3	3	2	3	3	14	2	3	2	4	11	4	5	3	5	5	22
2	1	1	3	3	10	1	1	2	3	7	4	3	3	3	3	16
4	3	2	3	3	15	4	4	3	4	15	1	1	2	2	3	9
4	3	3	3	4	17	3	2	2	2	9	4	4	3	4	3	18
4	4	4	3	5	20	3	2	2	3	10	3	4	3	3	4	17
4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	15	2	2	2	3	1	10
4	4	4	4	4	20	2	4	4	2	12	4	2	3	2	3	14
3	3	3	3	4	16	1	1	3	2	7	2	1	2	2	2	9
3	3	3	4	4	17	4	2	3	3	12	1	1	2	3	1	8
2	3	3	2	3	13	1	1	3	2	7	3	2	2	2	3	12

3	3	2	4	4	16	2	1	2	3	8	3	1	2	2	3	11
3	4	4	4	4	19	2	3	4	3	12	3	2	3	2	3	13
3	3	3	4	5	18	2	3	4	3	12	3	2	2	2	3	12
3	3	1	3	4	14	1	2	3	1	7	4	3	4	3	3	17
4	3	3	3	4	17	2	3	4	3	12	4	4	3	3	4	18
3	2	3	3	2	13	3	3	4	3	13	3	2	3	2	3	13
4	4	4	3	5	20	1	3	4	3	11	3	2	2	2	3	12
4	3	3	3	5	18	3	4	4	4	15	3	3	2	3	5	16
3	3	3	3	5	17	2	2	3	3	10	5	4	4	5	5	23
3	3	2	2	2	12	4	4	3	4	15	2	2	2	3	1	10
4	4	4	4	3	19	4	4	2	4	14	4	4	3	3	2	16
3	3	2	3	3	14	3	3	4	4	14	4	4	4	4	3	19
4	3	3	4	3	17	1	1	2	3	7	3	1	2	2	3	11
4	4	4	4	4	20	2	1	3	3	9	3	3	3	3	4	16
3	3	3	4	4	17	1	1	2	3	7	4	4	3	4	4	19
3	3	3	4	5	18	3	4	4	4	15	2	2	2	4	3	13
4	3	3	4	5	19	1	3	3	4	11	4	2	2	2	2	12
3	3	1	3	4	14	2	2	3	4	11	1	1	3	3	2	10
3	3	3	3	4	16	2	3	4	3	12	5	3	3	3	5	19
4	3	3	3	4	17	2	3	4	3	12	3	3	4	4	4	18
4	4	4	3	5	20	4	4	3	3	14	5	3	4	3	5	20
4	3	4	3	4	18	1	1	2	3	7	2	1	1	1	2	7
4	3	3	3	4	17	2	3	4	3	12	2	1	2	2	3	10
2	1	1	3	2	9	2	2	3	3	10	3	2	2	2	3	12
3	3	4	4	5	19	2	3	4	3	12	2	3	2	2	2	11
4	3	3	3	5	18	1	1	2	3	7	2	2	2	3	1	10
3	4	3	4	5	19	2	2	3	4	11	3	2	2	2	4	13
3	3	3	2	2	13	1	1	2	3	7	5	4	4	3	5	21
3	3	2	2	2	12	3	2	4	4	13	4	3	4	5	4	20
3	3	3	4	3	16	3	3	4	4	14	4	4	4	5	4	21
3	2	1	4	3	13	3	3	4	4	14	5	3	3	4	5	20
3	3	2	3	4	15	2	1	3	3	9	4	3	3	3	4	17
4	3	4	3	4	18	3	4	4	3	14	4	4	3	4	3	18
4	4	4	3	5	20	3	4	3	3	13	5	3	3	3	5	19
4	4	4	3	5	20	4	4	3	4	15	1	1	3	1	2	8
2	1	1	3	2	9	2	3	4	4	13	5	3	4	4	5	21
2	2	1	3	3	11	2	2	3	4	11	5	3	4	4	4	20
3	3	3	3	5	17	1	1	2	3	7	4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	4	21	2	1	2	1	6	3	2	3	2	3	13
4	3	3	3	5	18	2	2	3	3	10	3	3	3	3	4	16
4	4	4	4	4	20	2	3	4	3	12	5	5	4	3	5	22

3	4	4	4	5	20	3	3	4	3	13	4	4	3	3	3	17
4	4	4	4	4	20	2	3	4	3	12	5	4	4	4	5	22
3	3	2	4	3	15	3	3	4	3	13	4	4	4	4	3	19
3	3	2	2	2	12	1	1	3	3	8	2	2	3	2	2	11
4	3	3	3	5	18	2	2	2	4	10	4	4	3	3	3	17
4	3	3	3	4	17	2	3	4	3	12	2	2	2	2	3	11
3	2	2	3	3	13	4	4	3	4	15	2	2	2	2	3	11
3	3	3	3	4	16	3	3	4	4	14	2	3	3	2	2	12
3	3	3	3	5	17	4	4	3	4	15	1	2	2	4	2	11
3	3	1	3	4	14	2	3	3	3	11	2	2	3	2	3	12
2	3	2	3	3	13	2	2	3	3	10	3	3	3	4	4	17
4	4	4	4	5	21	2	3	4	3	12	5	3	3	3	5	19
3	3	2	3	4	15	2	3	3	4	12	5	4	3	3	5	20
4	4	4	4	5	21	4	4	3	4	15	3	2	3	2	3	13
4	4	4	4	4	20	2	1	2	4	9	3	3	2	4	4	16
5	4	4	4	5	22	3	2	3	3	11	4	4	3	4	3	18
4	3	3	4	4	18	1	1	3	3	8	2	2	2	2	3	11
4	3	3	4	3	17	3	4	4	3	14	5	4	3	3	5	20
3	3	2	3	4	15	2	3	3	3	11	2	4	3	3	4	16
4	3	3	3	5	18	3	3	4	3	13	5	4	3	3	5	20
3	2	2	3	2	12	3	3	4	3	13	2	3	3	2	1	11
2	3	2	3	2	12	2	3	4	3	12	4	4	3	3	3	17
4	3	3	3	4	17	1	1	2	3	7	4	3	3	4	4	18
4	4	4	4	5	21	2	1	2	4	9	3	4	4	3	4	18
3	2	2	2	2	11	2	2	3	3	10	3	3	4	4	4	18
4	4	3	3	3	17	4	4	3	4	15	1	1	1	2	2	7
4	4	4	3	5	20	2	2	1	4	9	1	2	2	3	2	10
4	3	3	3	4	17	3	3	3	2	11	3	3	2	4	3	15
4	4	4	3	5	20	2	3	4	3	12	4	4	3	3	3	17
4	4	3	3	4	18	3	3	3	3	12	2	2	1	2	3	10
4	4	4	3	5	20	4	4	3	3	14	3	2	2	3	3	13
3	3	3	4	4	17	3	3	4	4	14	5	4	3	3	5	20
3	3	2	3	3	14	2	3	2	4	11	4	3	3	3	4	17
3	3	3	4	4	17	3	3	4	4	14	1	1	3	2	3	10
4	3	4	3	5	19	2	3	4	3	12	3	3	2	2	2	12
3	3	2	3	4	15	1	2	3	3	9	1	3	3	3	3	13
3	2	2	3	3	13	2	3	4	3	12	1	2	3	1	2	9
3	3	1	3	4	14	3	2	4	3	12	4	4	3	3	3	17
4	4	4	3	5	20	3	4	3	3	13	4	4	3	3	3	17
4	3	3	3	3	16	3	3	4	3	13	2	2	3	2	5	14
3	3	2	3	3	14	3	3	4	3	13	5	3	3	4	5	20

3	4	4	4	5	20	4	4	3	3	14	3	1	2	2	3	11
4	3	3	3	4	17	2	3	4	4	13	3	4	3	3	3	16
3	3	2	4	3	15	2	3	3	3	11	4	4	3	3	4	18
4	4	4	3	4	19	4	4	3	4	15	3	3	2	2	3	13
3	4	4	3	5	19	4	4	3	4	15	5	4	3	5	4	21
4	3	3	3	4	17	3	3	4	4	14	2	1	1	2	2	8
2	2	1	3	3	11	3	3	4	3	13	4	4	3	3	3	17
3	3	2	3	4	15	3	3	4	3	13	3	2	2	2	2	11
2	4	2	3	5	16	2	1	2	3	8	5	4	3	3	5	20
2	3	1	3	3	12	4	4	3	4	15	5	4	3	3	5	20
3	2	2	2	2	11	4	4	3	4	15	2	3	3	4	3	15
3	3	3	3	3	15	2	3	2	4	11	3	4	2	3	4	16
4	4	4	4	4	20	2	1	2	3	8	5	4	3	3	5	20
4	4	3	3	4	18	2	3	3	3	11	3	3	3	4	4	17
4	4	3	3	4	18	1	1	2	3	7	1	1	1	2	2	7
3	2	3	2	2	12	2	3	4	3	12	3	2	2	2	3	12
4	4	4	3	4	19	3	1	3	2	9	3	4	3	4	4	18
4	3	2	3	3	15	1	1	2	2	6	2	2	2	3	3	12
3	3	2	2	2	12	3	3	4	3	13	2	1	2	2	2	9
4	4	4	3	4	19	3	1	2	3	9	3	1	1	1	5	11