



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS

LA CALIDAD DE SERVICIOS AL CLIENTE Y SU
RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD EN LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CALCA – CUSCO
2019.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTORAS:

Bach. GABY ANGELICA MONGE BAÑÓN
Bach. LIZ RAQUEL ALVAREZ GUTIERREZ

LIMA – PERÚ

2020

ASESOR DE TESIS

.....
Mg. FERNANDO HURTADO CARRASCO

JURADO EXAMINADOR

.....
Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG
Presidente

.....
Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA
Secretario

.....
Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
Vocal

DEDICATORIA

A la memoria de mi padre Jesús Monge Zúniga que siempre ilumina mi camino & a mi amada madre, Gabina Bañon Villacorta, extraordinaria y ejemplar, por todo su apoyo incondicional y su gran amor y constancia, este trabajo es realizado gracias a ellos.

A mis hermanos Kiely, Jesús y Elviz mis grandes compañeros de aventura, ellos hacen que quiera ser cada día mejor, a mi esposo Julio Pacheco y a mi amado hijo Eydan Alessandro Pacheco Monge, luz de mis días y quienes fueron artífices para lograr mis metas y mi realización.

Gaby Angélica, Monge Bañon.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a mi hijo EYTHAM, por haberme dado las fuerzas para poder continuar con mis objetivos, A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño sin importar nuestras diferencias de opiniones. A mi padre, por demostrar siempre su apoyo incondicional. A mi hermana Friné, a quien quiero infinitamente, por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuesta a escucharme y ayudarme en cualquier momento, gracias a todos los me brindaron su ayuda en este proyecto.

AGRADECIMIENTO

A Dios por estar siempre presente guiando cada paso que doy Al Magister Fernando Hurtado Carrasco por su constancia, asesoría y tiempo dedicado a la orientación y revisión de mi Tesis.

A mi esposo Julio Cesar, por su apoyo a la orientación de mí tesis. A la Empresa Target Perú Expeditions por su apoyo y colaboración.

Gaby Angélica, Monge Bañon.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, doy infinitamente gracias a mi hijo Eytham, por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida. Agradezco también la confianza y el apoyo brindado por parte de mi madre, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me ha demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos. A mi padre, que siempre lo he sentido presente en mi vida. Y sé que está orgulloso de la persona en la cual me he convertido.

Finalmente, a mi hermana, que con sus consejos me ha ayudado a afrontar los retos que se me han presentado a lo largo de mi vida y por sus valiosas aportaciones hicieron posible este proyecto.

RESUMEN

La presente investigación titulada calidad de servicios al cliente y su relación con la productividad en la municipalidad provincial de Calca, tuvo por objetivo explicar la correlación de las variables Calidad de servicio y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Calca. El marco metodológico utilizado comprende una estructura de enfoque científico cuantitativo, la investigación es tipo aplicada, de nivel explicativo correlacional y el diseño de investigación es no experimental transversal; la población está integrada por 200 trabajadores entre nombrados y personal CAS de las gerencias de la municipalidad, infraestructura, desarrollo social, desarrollo económico, y de la gerencia de desarrollo ambiental; la muestra fue de tipo probabilístico de modelo finita seleccionado mediante el uso de muestreo MAS a 132 personas de la municipalidad provincial de Calca; la técnica de recolección de datos fue la encuesta y los instrumentos utilizados fue el cuestionario, los instrumentos fueron validados a través del juicio de expertos temáticos y metodólogo, asimismo los instrumentos tienen el respaldo de una alta confiabilidad de Alfa de Cronbach (0,988).

La relación de la dependencia de correlación significativa de las variables calidad de servicio al cliente y la productividad es P valor 0,000 y Rho 0,978 asimismo hay coherencia de correlación significativa entre las dimensiones de ambas variables, debido al modelo de la transformación mediante la suma del factor de expansión de las dimensiones, que está incluido en cada una de las variables. Los resultados de la inferencia de Rho demuestran que a mayor nivel de la calidad de servicios al cliente de las gerencias en la municipalidad de Calca- Cusco se generara una alta productividad de ingresos por RDR. Los hallazgos de correlación significativa en el capítulo de resultados servirán para la construcción de antecedentes de nuevas líneas de investigación que cubrirán espacios vacíos aun por investigar.

Palabra clave: Calidad de servicio al cliente, La productividad.

ABSTRACT

The present investigation entitled quality of customer services and its relationship with productivity in the provincial municipality of Calca, aimed to explain the correlation of the variables Quality of service and the productivity of workers in the provincial municipality of Calca. The methodological framework used includes a quantitative scientific approach structure, the research is applied type, correlational explanatory level and the research design is non-experimental cross-sectional; the population is made up of 200 workers between appointed and CAS personnel from the management of the municipality, infrastructure, social development, economic development, and environmental development management; the sample was of the probabilistic type of finite model selected through the use of MAS sampling to 132 people from the provincial municipality of Calca; the data collection technique was the survey and the instruments used were the questionnaire, the instruments were validated through the judgment of thematic experts and methodologist, likewise the instruments have the support of a high reliability of Cronbach's Alpha (0.988). The relationship of the dependence of significant correlation of the variable's quality of customer service and productivity is P value 0.000 and Rho 0.978.

Likewise, there is coherence of significant correlation between the dimensions of both variables, due to the model of the transformation through the sum of the factor expansion of the dimensions, which is included in each of the variables. The results of the Rho inference show that a higher level of quality of customer services of the managements in the municipality of Calca-Cusco will generate a high productivity of income per RDR. The findings of significant correlation in the results chapter will serve to build the background of new lines of research that will cover empty spaces still to be investigated.

Key word: Quality of customer service, Productivity.

INDICE DE CONTENIDO

CARATULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLA.....	xi
INDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	xiii
INTRODUCCIÓN	xv
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.1. Problema de investigación	17
1.2. Formulación del problema.....	19
1.2.1. Formulación del problema general.....	19
1.2.2. Formulación de problemas específicos.	19
1.3. Justificación del estudio.	19
1.3.1. Justificación teórica.	20
1.3.2. Justificación práctica.....	20
1.3.3. Justificación metodológica.....	20
1.3.4. La justificación social.....	20
1.4. Objetivos de la investigación.....	21
1.4.1. Objetivos generales.....	21
1.4.2. Objetivos específicos.....	21
II. MARCO TEORICO.....	22
2.1. Antecedentes de la investigación.....	22
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	22
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	26
2.2. Bases teóricas de las variables.....	30
2.2.1. Variable 1: Calidad del Servicio.....	30
2.2.2. Variable 2: La productividad.	38

2.2.3. Provincia de Calca.....	45
2.3. Definición de términos básicos.....	47
III. MARCO METODOLOGICO	52
3.1. Hipótesis de la investigación.....	52
3.1.1. Hipótesis general.....	52
3.1.2. Hipótesis específico.....	52
3.2. Variable de estudio.....	52
3.2.1. Definición conceptual.....	52
3.2.2. Definición operacional.....	53
3.3. Tipo y nivel de investigación.....	56
3.3.1. Tipo de investigación.....	56
3.3.2. Nivel de investigación.....	56
3.4. Diseño de investigación.....	56
3.4.1. Diseño de investigación es No experimental Transeccional o transversal.	56
3.5. Población y muestra de estudio.....	57
3.5.1. Población.....	57
3.5.2. Muestras de estudio.....	57
3.6. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	59
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	59
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	59
3.7. Métodos de análisis de dato.....	64
3.8. Aspectos éticos.....	64
IV: RESULTADOS.....	65
4.1. RESULTADOS DE LA ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA.....	65
4.2. PRUEBAS INFERENCIALES.....	79
V. DISCUSIÓN.....	91
VI. CONCLUSIONES.....	93
VI. RECOMENDACIÓN.....	95
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	97
ANEXOS	100
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	101
Anexo 2: Matriz de operacionalización.....	102

Anexo 3: Instrumentos	104
Anexo 4: Validación de instrumentos.....	106
Anexo 5: Matriz de datos.	114
Anexo 6. Propuesta de valor.....	134

ÍNDICE DE TABLA

<i>Tabla 1. Cuadro operacional de calidad de servicio.....</i>	54
<i>Tabla 2. Cuadro operacional de la productividad.....</i>	55
<i>Tabla 3. Validación de los instrumentos.....</i>	59
<i>Tabla 4. Confiabilidad piloto de la precisión de la muestra del instrumento Calidad de servicio.....</i>	60
<i>Tabla 5. Confiabilidad piloto de la precisión de la muestra del instrumento la productividad.....</i>	61
<i>Tabla 6. Confiabilidad de Alfa de Cronbach de precisión del muestreo de instrumento de la variable Calidad de servicio en la municipalidad provincial de Calca, Cusco.....</i>	62
<i>Tabla 7. Confiabilidad de Alfa de Cronbach de la precisión del muestreo de instrumento de la variable productividad en la municipalidad provincial de Calca, Cusco.....</i>	63
<i>Tabla 8. Frecuencia y porcentaje estadística de la variable Calidad de servicio de la municipalidad provincial de Calca - Cusco.....</i>	65
<i>Tabla 9. Frecuencia y porcentaje estadística de la dimensión Elementos tangibles de la Municipalidad provincial del Calca – Cusco 2019.....</i>	66
<i>Tabla 10. Frecuencia y porcentaje estadística de la dimensión Fiabilidad de la Municipalidad provincial de Calca – Cusco.....</i>	67
<i>Tabla 11. Frecuencia y porcentaje estadística de la dimensión Capacidad de respuesta de la Municipalidad Provincial de Calca.....</i>	68
<i>Tabla 12. Frecuencia y porcentaje estadística de la dimensión seguridad de la Municipalidad provincial de Calca.....</i>	69
<i>Tabla 13. Frecuencia y porcentaje estadística de la dimensión Empatía de la municipalidad provincial de Calca.....</i>	70
<i>Tabla 14. Frecuencia y porcentaje estadística de la variable Productividad de la municipalidad provincial de Calca.....</i>	71
<i>Tabla 15. Frecuencia y porcentaje estadística de la dimensión Rentabilidad de la municipalidad provincial de Calca.....</i>	72

<i>Tabla 16. Frecuencia y porcentaje estadística de la dimensión efectividad de la municipalidad provincial de Calca.</i>	<i>73</i>
<i>Tabla 17. Frecuencia y porcentaje estadística de la dimensión gestión de procesos de la municipalidad provincial de Calca.</i>	<i>74</i>
<i>Tabla 18. Frecuencia y porcentaje estadística de la dimensión medición de riesgo de la municipalidad provincial de Calca.</i>	<i>75</i>
<i>Tabla 19. Frecuencia y porcentaje estadística de la dimensión costos de la municipalidad provincial de Calca.</i>	<i>76</i>
<i>Tabla 20. Prueba de normalidad.</i>	<i>77</i>
<i>Tabla 21. Significancia y Correlación de las variables de la calidad de servicio y productividad en la municipalidad provincial de Calca – Cusco.</i>	<i>79</i>
<i>Tabla 22. Significancia y Correlación de las variables de elementos tangibles y la rentabilidad en la municipalidad provincial de Calca – Cusco.</i>	<i>81</i>
<i>Tabla 23. Significancia y Correlación de la dimensión de fiabilidad y efectividad en la municipalidad provincial de Calca – Cusco.</i>	<i>83</i>
<i>Tabla 24. Significancia y Correlación de la dimensión la capacidad de respuesta y la gestión de procesos en la municipalidad provincial de Calca – Cusco.</i>	<i>85</i>
<i>Tabla 25. Significancia y Correlación de la dimensión de seguridad y medición de riesgo de la municipalidad provincial de Calca – Cusco.</i>	<i>87</i>
<i>Tabla 26. Significancia y Correlación de la dimensión de empatía y costos en la municipalidad provincial de Calca – Cusco.</i>	<i>89</i>

INDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Gráficos y figuras 1. Se muestra datos de evidencia estadística de la variable Calidad de servicio de la municipalidad provincial de Calca – Cusco.	65
Gráficos y figuras 2. Se muestra datos de evidencia estadística de los Elementos tangibles de la Municipalidad provincial del Calca – Cusco 2019.	66
Gráficos y figuras 3. Se muestra los datos de evidencia estadística de la Fiabilidad de la municipalidad provincial de Calca – Cusco.	67
Gráficos y figuras 4. Se muestra datos de evidencia estadística de la dimensión Capacidad de respuesta de la Municipalidad Provincial de Calca.	68
Gráficos y figuras 5. Se muestra datos de evidencia estadística de la variable seguridad de la Municipalidad provincial de Calca.....	69
Gráficos y figuras 6. Se muestra datos de evidencia estadística de la dimensión Empatía de la municipalidad provincial de Calca	70
Gráficos y figuras 7. Se muestra datos de evidencia estadística de variable Productividad de la municipalidad provincial de Calca.....	71
Gráficos y figuras 8. Se muestra datos de evidencia estadística de la dimensión Rentabilidad de la municipalidad provincial de Calca.....	72
Gráficos y figuras 9. Se muestra datos de evidencia estadística de la dimensión efectividad de la municipalidad provincial de Calca.	73
Gráficos y figuras 10. Se muestra datos de evidencia estadística de la dimensión gestión por procesos de la municipalidad provincial de Calca.	74
Gráficos y figuras 11. Se muestra datos de evidencia estadística de la dimensión de riesgos de la municipalidad provincial de Calca.	75
Gráficos y figuras 12. Se muestra datos de evidencia estadística de la dimensión de costos de la municipalidad provincial de Calca.	76
Gráficos y figuras 13. Gráfico de regresión simple de la productividad y calidad de servicio de la municipalidad provincial de Calca.....	80
Gráficos y figuras 14. Gráfico de regresión simple de la rentabilidad y elementos tangibles de la municipalidad provincial de Calca.	82
Gráficos y figuras 15. Gráfico de regresión simple de efectividad y fiabilidad de servicio de la municipalidad provincial de Calca.	84

Gráficos y figuras 16. Gráfico de regresión simple de la gestión de procesos y capacidad de respuesta de la municipalidad provincial de Calca.....	86
Gráficos y figuras 17. Gráfico de regresión simple de medición de riesgo y seguridad de la municipalidad provincial de Calca.	88
Gráficos y figuras 18. Gráfico de regresión simple de costos y empatía de la municipalidad provincial de Calca.	90

INTRODUCCIÓN

El propósito de la presente tesis de investigación es dar a conocer la calidad de servicio al cliente en la Municipalidad Provincial de Calca. Con el fin de medir la calidad en sus diferentes dimensiones, dentro de la municipalidad buscando que sea eficiente eficaz y de productividad.

La presente tesis de investigación contiene siete capítulos: Planteamiento del Problema, Marco Teórico, Marco Metodológico, Resultados, Discusión, Conclusiones y Recomendaciones y seis anexos.

En el capítulo I: Planteamiento del Problema, se empleó la investigación científica, donde se describió la realidad problemática; luego la formulación del problema, los objetivos de la investigación, justificación.

En cuanto al capítulo II: Marco Teórico, se desarrollaron los antecedentes de la Tesis, marco histórico, bases teóricas con respecto a las variables de estudio, asimismo, la definición de términos básicos.

En el capítulo III: Metodología, se presenta el diseño metodológico, que abarca desde el tipo y nivel de la investigación, la población y muestra, a quienes se les aplicaron los instrumentos formulados, consideramos también la operacionalización de variables, técnicas de recolección de datos, métodos de análisis y los aspectos éticos.

En el capítulo IV: Resultados, donde se realizó el procesamiento estadístico de la información recopilada con los instrumentos, la misma que se presenta en las respectivas tablas y gráficos.

En el capítulo V: Discusión de resultados, con la contratación de la hipótesis se da la concordancia o el desacuerdo con los hallazgos logrados de nuestros antecedentes nacionales e internacionales.

Finalmente, en el capítulo VI y VII se presentan las conclusiones y recomendaciones que fueron obtenidas científicamente como producto final de la investigación y que nos permiten concluir que existe una correlación significativa de dependencia de la variable calidad de servicio y la productividad cuyo indicador es cuando sube la calidad de servicio también sube la productividad y viceversa, de la misma forma se demuestra los modelos de las dimensiones. Por lo tanto, con los hallazgos conseguidos se da solución de inmediato a los problemas que aquejan a

la municipalidad provincial de Calca. Además, la presente investigación contiene referencias bibliográficas según Apa sexta edición, en el capítulo de los anexos la investigación científica cuenta con 6 anexos entre ellos tenemos: anexo 1 matriz de consistencia, anexo 2 matriz de operacionalización, anexo 3 los instrumentos, anexo 4 la validación de los instrumentos, anexo 5 base de datos en Excel y finalmente está el anexo 6 con la propuesta de valor.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Problema de investigación

En el mundo, la calidad en la gestión pública promueve una cultura capaz de transformar e impulsar al sector público a su mejora permanente, para satisfacer las necesidades y expectativas de la población.

Las numerosas iniciativas de innovación de los últimos años, en el sector público, de países de Europa y América del Norte, han generado una cultura de innovación en la gestión de los gobiernos locales, en los municipios, con el apoyo del Gobierno nacional.

Cabrero & Carrera, (2018), señalan que la innovación en los gobiernos locales de América Latina se puede concebir como una gran masa de conocimientos, experiencias y aprendizajes todavía dispersos, focalizados y escasamente difundidos, pese a su enorme riqueza y diversidad.

En el Perú, el contribuyente es muy importante, su conducta está relacionada a la adquisición y la prestación de servicios. Por este motivo, las entidades públicas, buscan mejorar la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, para realizar una gestión adecuada de la calidad de los servicios es necesario conocer qué satisface al usuario.

Existen tres barreras que enfrenta el estado para una gestión pública aceptable: el exceso de procesos burocráticos, la falta de coordinación intersectorial y personal ineficiente, poco capacitado. Generando un nivel de aceptación muy bajo por parte del ciudadano hacia la gestión pública el cual espera la implementación de las mejoras necesarias. Según Ipsos 2016

En la campaña “Perú sin Fronteras”, dio a conocer que el 38% de los comentarios indica que las instituciones que generan mayores barreras burocráticas son las municipalidades, el Instituto Nacional de defensa civil (INDECI) y la SUNAT. Según la Cámara de Comercio de Lima en el 2016,

Hay diferentes maneras de analizar los aspectos de la calidad de los servicios o bienes que recibimos. Ya sea que califique como concepto de interés para una gestión basada en el resultado o analizando su relación con la eficiencia en la Gestión Pública. La calidad implica transformaciones en la administración pública

que contribuyen a eliminar la corrupción, y hacer más transparente y eficaz a la administración para acercarla cada día más al ciudadano.

La gestión por procesos es una parte integral y fundamental de la gestión de la calidad. Cuando es aplicada en los gobiernos locales, facilita la obtención de resultados de desarrollo económico y social de manera coherente y compatible con las Políticas Nacionales y Regionales.

En el 2002 con el fin de mejorar la relación entre ciudadanía y estado a través de la provisión de bienes y servicios de calidad, se emitió la ley N° 27658-Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado, cuyo objetivo es mejorar la gestión pública y construir un estado democrático.

En el periodo comprendido entre el 2012-2016, la Estrategia de Modernización de la Gestión Pública y al 2021 la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, que impulsan la simplificación administrativa, la optimización de procesos, mejor atención al ciudadano y la implementación del modelo de Gestión Pública para resultados.

En contexto local, en la Municipalidad provincial de Calca, existen problemas relacionados al servicio de atención al cliente, entre ellos la falta de comprensión por parte del personal, lentitud, descoordinación entre oficinas, falta de amabilidad del personal, exceso de trámites, información insuficiente, falta de preparación de los servidores públicos, dificultad para comunicarse, lo que ha generado el descontento de los usuarios que acuden a dicha municipalidad. Los datos mencionados nos indican que en la municipalidad hay carencia de gestión eficiente, eficaz y efectiva esta nos da un indicador de nivel de baja productividad por lo tanto para dar solución de inmediato este indicador se va a plantear ciertas estrategias mediante el uso de dos grandes teorías cada uno de ellos apoyados en sus herramientas nos va permitir una efectiva alternativa de solución.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Formulación del problema general.

PG: ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio al cliente y la productividad en la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019?

1.2.2. Formulación de problemas específicos.

PE1: ¿Cómo se relaciona los elementos tangibles de la calidad de servicio al cliente y la rentabilidad productiva en municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019?

PE2: ¿Cómo se relaciona la fiabilidad de la calidad de servicio al cliente y la efectividad productiva en municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019?

PE3: ¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta de la calidad de servicio al cliente y la gestión por procesos en la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019?

PE4: ¿Cuál es relación de la seguridad de la calidad de servicio y medición del riesgo en la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019?

PE5: ¿Cuál es la relación de la empatía de la calidad de servicio y los costos en la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019?

1.3. Justificación del estudio.

La presente investigación científica es de suma importancia porque servirá de apoyo a la institución pública y a los futuros investigadores como referencia y base para dar solución a los diversos problemas existentes en la municipalidad, así mismo nos permitirán conocer como la calidad de servicio incide en la productividad de la Municipalidad de Calca, cuyos aportes servirán para proporcionar recomendaciones a las autoridades municipales para mejorar la calidad en la prestación de servicios a los usuarios. Así mismo brindarán un marco orientador a los funcionarios servidores de la Municipalidad, para mejorar su desempeño laboral y de esta forma generar alta productividad. Con los hallazgos encontrados, Se podrán dar recomendaciones muy importantes, para que puedan ser aplicadas en las municipalidades con las mismas características funcionales.

1.3.1. Justificación teórica.

Según Baena (2017), la justificación teórica es de suma importancia en el presente estudio porque mediante el uso significativo de las teorías de la calidad de servicio y la productividad cada una de estas apoyadas por sus herramientas de dimensiones e indicadores se va a dar solución a los problemas existentes en la municipalidad provincial de Calca y así mismo se va a generar fuentes al servicio de futuros investigadores nacionales e internacionales.

1.3.2. Justificación práctica.

Hernández, Fernández y Baptista (2018), Baena (2017), Cabezas, Andrade y Torres (2018), manifiestan que en una investigación científica la autora propone puntos relevantes para el uso adecuado de la presente en favor de la entidad donde se desarrolló la investigación, por lo tanto, la presente investigación generará importantes hallazgos significativos, para que mediante el uso de los hallazgos logrados se de las soluciones a cada una de los objetivos planteados en el estudio.

1.3.3. Justificación metodológica.

Sánchez, Reyes y Mejía (2018), Baena (2017), los autores sostienen que la justificación metodológica es de suma importancia y es relevante toda vez que la investigación va a generar nuevos conocimientos por intermedio de la medición de los instrumentos validados, y la data, es sometida a la prueba de inferencia con ella se consigue una correlación significativa de la dependencia de las hipótesis, mediante el uso de los hallazgos en la investigación se generan nuevas herramientas y estrategias para dar solución a los problemas existentes en las organizaciones de entidades públicas.

1.3.4. La justificación social.

Chiavenato, I. (2017), En el contexto de años atrás las organizaciones públicas y privadas aun carecía de compromiso con sus servicios hacia la comunidad con el pasar del tiempo en la actualidad las organizaciones públicas como las municipalidades provinciales de Calca tienen el compromiso social de brindar un excelente servicio a los contribuyentes y a la sociedad en su conjunto de la jurisdicción de la provincia, sin embargo, aún falta brindar apoyo a la comunidad con valor social.

1.4. Objetivos de la investigación.

1.4.1. Objetivos generales.

OG: Determinar la relación de la calidad de servicio al cliente y la productividad en la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.

1.4.2. Objetivos específicos.

OE1: Determinar la relación de los elementos tangibles de la calidad de servicio al cliente y la rentabilidad productiva en municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.

OE2: Determinar la relación de la fiabilidad de la calidad de servicio al cliente y la efectividad productiva en municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.

OE3: Explicar la relación entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio al cliente y la gestión por procesos en la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.

OE4: Explicar la relación entre la seguridad de la calidad de servicio y medición del riesgo en la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.

OE5: Determinar la relación de la empatía de la calidad de servicio y los costos en la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.

II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación.

Para la presente investigación utilizaremos 5 fuentes de antecedentes nacionales y 5 antecedentes internacionales las cuales deben tener similitud en los variables, algunos en las dimensiones y otros convenientemente con los indicadores de nuestra investigación.

2.1.1. Antecedentes nacionales.

Quiroz (2021) El autor nacional en su investigación que lleva por título: Sistema de Gestión de Calidad y su relación con la Productividad de la compañía MAPRO S.A.C. 2021. La presente tesis tuvo como objetivo general determinar la relación y su nivel entre el sistema de gestión de calidad y la productividad de la compañía MAPRO S.A.C., Pacasmayo, 2021. La investigación es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de tipo aplicada y de nivel descriptivo correlacional. La población de estudio estuvo conformada por los procesos de producción de la empresa. La recolección de datos se realizó a través de los instrumentos validados por juicio de expertos; para el análisis de consistencia interna se utilizó el alfa de Cronbach, la cual para la variable gestión de calidad dio un resultado de 0,952 y para la variable productividad se utilizó como instrumento una ficha de registro. y eso indica que la fiabilidad de ambas variables es aceptable para la investigación. Luego de la recolección y procesamiento de datos que fueron obtenidos a través de los instrumentos de medición, fueron procesados a través del programa "SPSS Statistics Versión 25", se contrasto la hipótesis mediante Pearson y se llegó a la siguiente conclusión que existe una relación de 0,888 entre la gestión de calidad y productividad a un nivel de significación de 0.001.

El autor nacional contribuye con el aporte del presente antecedente que resalta sus valores connotando el desarrollo del estudio mediante el uso de la esquema cuantitativo, el capítulo de métodos y materiales, los resultados y finalmente con las conclusiones en tal sentido nuestra investigación también goza de total similitud con los puntos resaltados, el antecedente nacional cuenta con la validación y la confiabilidad (Alfa 0,952) de la precisión de los instrumentos, además tiene los hallazgos de los resultados descriptivo en tablas y gráficos y la inferencia

general con P valor 0,001 significativo Bilateral, y de correlación de Pearson 0,888, estos datos aportados en el presente párrafo connota la importancia de nuestra investigación.

Ramírez (2020), el autor en su investigación científica titulada: *Gestión de la calidad de servicio y la productividad en la Municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2020*. Para optar el grado académico de Maestro en Administración de Negocios con mención en Gestión Empresarial, de la universidad peruana unión. La presente investigación tuvo por objetivo Analizar la relación entre la gestión de la calidad de servicio y la productividad en la Municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2020. La metodología usada comprende al estudio de tipo descriptivo y correlacional. Los resultados encontrados evidencian que existe relación significativa baja de $r = 0.337$ entre la gestión de la calidad de servicio y la productividad. La relación entre la gestión de la calidad de servicio y las dimensiones de la productividad comprendieron desde $r = 0.196$ a $r = 0.364$. Estos resultados muestran que la calidad de servicio que brindan los colaboradores a los clientes no está cubriendo las perspectivas de satisfacción de los usuarios repercutiendo alcanzar lo óptimo de la productividad. Los hallazgos de sus resultados servirán para la construcción de nuevas líneas de investigación que cubrirán espacios vacíos aun por investigar.

El presente estudio es un antecedente nacional que aporta valores de suma importancia y relevantes en nuestra investigación, debido a que el investigador hizo un aporte en el párrafo anterior solo mencionaremos los puntos más importantes que no se aprecia en el párrafo mencionado desde la confiabilidad de las muestras, asimismo connotamos la prueba de normalidad donde se aprecia Kolmogorov-Smirnov de los variables (sig. 0,000) por lo que la distribución de los datos no son normales de la muestra, así mismo aporta el hallazgo de la dependencia de las variables de P valor 0,000 sig. y Rho de 0,337. Además, agregamos mi opinión particular de investigador desde mi percepción personal hay un enorme número de usuarios de la municipalidad totalmente insatisfecha con los servicios que ofrecen los servidores de la comuna, mediante el uso de los instrumentos de la gestión municipal totalmente parametrado como si la gestión de

tramites documentales se estaría llevando a cabo en el pleno corazón del siglo 19 en el contexto pasado.

Castillejo, (2017), El autor en su tesis titulada: *Sistema de gestión de la calidad y su relación con la productividad de la empresa constructora de pavimento rígido, Huaraz – 2016*. Siendo el objetivo significativo que existe entre el sistema de ges de la empresa constructora. Constructora de general determinar Pavimento la relación de la calidad y la productividad, La investigación es de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, Transeccional y correlacional. La población de estudio estuvo conformada 25 trabajadores de la empresa constructora. La recolección de datos se obtuvo a través de instrumentos validados mediante juicio de tres expertos; para el análisis de consistencia interna se utilizó alfa de Cronbach. Luego de la recolección y procesamiento de datos, se calculó mediante el Rho de Spearman, se contrastó la hipótesis, y se llegó a la siguiente conclusión: Existe una relación significativa entre el Sistema de Gestión de la Calidad y la productividad de la Empresa constructora.

El aporte del autor nacional Raúl Castillejo, es importante como antecedente de nuestra investigación, porque nos da un sustento basado en su estructura de enfoque cuantitativo, en el capítulo de la metodología y el capítulo de resultado, la cual resalta a nuestra investigación; por lo que resaltaremos los puntos más notables de nuestro antecedente, El tipo de investigación es básica, el diseño de investigación es no experimental Transeccional o transversal, el tipo de muestreo es no probabilístico, técnica de investigación es mediante el uso de cuestionarios para la encuesta y cuyo instrumento fue las hojas de la encuesta, los instrumentos validados se sometieron al modelo de la confiabilidad de alfa de Cronbach (0,944), además resaltamos la presentación de los resultados descriptivos en tablas y gráficos mediante el uso de escala Likert, y de la dependencia de las variables del sistema de gestión de la calidad y la productividad (Rho 0,611 y un P valor de 0,000) con los datos descritos de la presente antecedente tenemos un fuente científico de Hipótesis general de correlacional significativo, finalmente la investigación se desarrolló en las instalaciones de la empresa constructora de pavimento rígido, Huaraz. Además, agregamos mi apreciación personal sobre el investigador busca dar solución al principal problema

existente que es la productividad mediante el uso de la herramienta de sistema de gestión de la calidad está ayudaría a la implementación de la gestión por procesos y otros mecanismos estratégicos para que la empresa genere una alta rentabilidad, reduciendo el costo de las horas hombre, horas máquina, así llegar al logro de generar una alta productividad.

Mendizábal (2016) el autor de la tesis titulada: "*La Calidad de servicio y su relación con la productividad en la empresa BPO Consulting S.A.C. Independencia 2016*". Universidad de Cesar vallejo, tesis para optar el grado académico de licenciado en administración. La presente investigación, busca identificar la relación que hay entre un servicio de calidad y la productividad en la empresa BPO Consulting S.A.C. Independencia 2016. Para ello se realiza una encuesta de 17 preguntas que midan las variables: Calidad de servicio (variable independiente) y Productividad (variable dependiente) a una muestra de 41 teleoperadores. Teniendo como antecedentes a muy buenos autores especialistas en el tema; dejando en claro que es importante la relación entre la calidad de servicio y la productividad ya que si brindamos una buena calidad de atención a nuestros clientes, orientándolos con un trato amable y tomando en cuenta sus opiniones generaremos de forma eficaz y eficiente una mayor productividad y a mayor productividad, mayor rentabilidad la cual haría más exitosa a la empresa de call center BPO Consulting S.A.O .de Independencia y a otras empresas del cono norte. La presente investigación científica cuenta con la estructura similar a la estructura de la universidad Telesup de desarrollo de enfoque científico de la investigación cuantitativa, en el método de la metodología totalmente similar, el autor utilizo el nivel de profundidad de la investigación Explicativa correlacional, el diseño de investigación diseño no experimental y cuenta en el capítulo 3 con la presentación de los resultados.

Paucar (2021) El investigador en su estudio titulado: "*Sistema de gestión de la calidad y su relación con la productividad de la empresa instaladora de Geosintéticos, Moquegua – 2019*". Universidad Nacional de Huancavelica. Para optar grado de maestro en ciencias de la ingeniería. El trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre el sistema de gestión de la calidad y la productividad de la empresa instaladora de geosintéticos en la

ciudad de Moquegua (periodo 2019). El presente trabajo corresponde a un tipo de investigación aplicada y a un nivel de investigación correlacional. La población en estudio fue el personal de planta; siendo 100 trabajadores que se encuentran involucrados en el proceso del desarrollo de la instalación de geosintéticos de la empresa, para determinar el tamaño de muestra se utilizó un muestreo probabilístico para variables categóricas en poblaciones finitas, obteniéndose un tamaño de muestra de 30 personas. La recolección de datos se obtuvo a través de encuestas escritas validadas mediante juicio de expertos. Por otro lado, la fiabilidad de la encuesta se determinó a través del Alfa de Cronbach. Luego de la recolección y procesamiento de datos se estableció el nivel de correlación (0,60) entre las variables en estudio, demostrando que existe una relación significativa entre el sistema de gestión de la calidad y la productividad de la empresa instaladora de geosintético. Se contrastó las hipótesis mediante la Rho de Spearman, y se llegó a la siguiente conclusión: existe una correlación positiva considerable entre el sistema de gestión de la calidad y la productividad de la empresa instaladora de geosintéticos.

La presente antecedente referenciada aporta valores de suma importancia en los siguientes puntos: el nivel de la investigación fue correlacional, tipo de investigación fue aplicada, diseño de investigación no experimental de corte transversal, la muestra de modelo probabilístico de población finita con muestreo MAS se seleccionó 30 personas, el enfoque de investigación fue cuantitativa, asimismo la técnica de recolección de los datos fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario, la confiabilidad de Alfa de Cronbach 0,950, además presenta la estadística descriptiva en tablas y graficas por lo que aporta y connota la importancia de nuestra investigación.

2.1.2. Antecedentes internacionales.

Hernández y Sambrano (2020), Los autores en su tesis titulada: *análisis de la productividad del centro de servicios epunemi mediante la metodología 5s*. Para obtener el título de ingeniero industrial. Cuyo objetivo general es Diseñar la metodología 5s para el mejoramiento de la calidad en el centro de servicios EPUNEMI. Fundamentar las teorías sobre el Lean Manufacturing. Aplicar los pasos

de la metodología 5S para optimizar recursos. Establecer controles para estandarizar el proceso en el centro de servicios EPUNEMI.

En mi apreciación personal el presente trabajo de investigación se da para dar solución el problema de la productividad en la empresa de servicios epunemi, mediante el uso de gestión por procesos de 5 meses para generar una alta productividad.

Rúales (2020) la autora en su tesis titulada: Fortalecimiento de la productividad mediante la gestión de calidad en el sector agroindustrial. Estudio de caso: empresas de la industria láctea colombiana. Para optar grado de doctora en ingeniería. Universidad nacional de Colombia. La autora presenta en su introducción de la investigación la información que detallaremos a continuación. En América Latina la productividad ha tenido un escaso crecimiento en las tres últimas décadas (Ros, 2014; ANDI1, 2019), y se ha expandido a un ritmo menor que la frontera tecnológica del mundo (Banco Interamericano de Desarrollo, 2016). Por su parte en Colombia, el crecimiento de la productividad ha seguido con una tendencia a la baja (OCDE2 , 2019) y con un crecimiento anual de la Productividad Total de los Factores (PTF) nulo o negativo desde 1990 en el 50% de los años, lo que refleja que el crecimiento económico del país ha estado asociado más a acumulación de capital físico y de fuerza laboral que a aumentos en productividad (Departamento Nacional de Planeación, 2016; Consejo Privado de Competitividad y Universidad de los Andes, 2017). De acuerdo con el reporte de la ANDI (2019), en los últimos 18 años el crecimiento promedio de la productividad ha sido de apenas 0,5%, dificultando el logro de avances en el desarrollo económico y social del país, ya que como afirma el CEDE3 (2019), el déficit de productividad está detrás de la enorme brecha de ingreso que existe entre Colombia y los países más desarrollados. El crecimiento anual de la PTF de Colombia proviene principalmente de sectores asociados con la producción de servicios, como el sector financiero y las comunicaciones, mientras que, el aporte de sectores prominentes como el sector agroindustrial es poco representativo (Departamento Nacional de Planeación, 2015). Esta afirmación es respaldada por la ANDI (2015) y la OCDE (2019), quienes mencionan que la productividad del sector agroindustrial, agrícola y pecuario en Colombia está bastante rezagada frente a los estándares internacionales y que

además, como manifiestan Leibovich y Estrada (2013), ha tenido un descenso en la participación en el PIB total del país, lo que explica, la lejana posición de Colombia en el escalafón de la productividad agrícola de América Latina y el Caribe entre los 30 países de la región (CIAT4 2012). La agroindustria ha sido definida como la actividad económica que agrega valor a materias primas provenientes del sector agropecuario mediante procesos de transformación o acondicionamiento para su uso alimentario y no alimentario, por lo tanto, está constituido por las empresas del eslabón secundario, manufacturo o industrial encargadas de transformar las materias del sector primario, lo que incluye, a la industria de alimentos (Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura IICA-OEA, 1981; Planella, Mira, Gutiérrez y Pazmiño, 1983; FAO, 1997; Machado, 2002; Ickis, Leguizamón, Metzger y Flores, 2009; Universidad Pontificia Bolivariana, 2012).

En nuestra apreciación personal la productividad siempre va acompañada de la calidad de servicios en atención al cliente, por que a mayor calidad de servicio al cliente se generar mayor rentabilidad en nuestro caso habrá mayor recaudación para la entidad municipal.

Cepeda (2017) La autora de la investigación en su tesis titulada: *“Sistema de gestión de calidad y su incidencia en la productividad en las empresas del sector textil de la Provincia de Tungurahua”*. Para optar el grado de ingeniería de empresas. Universidad Técnica de Ambato- Ecuador. El objetivo general es Descubrir el impacto del sistema de gestión de calidad en la productividad de las empresas del sector textil de la provincia de Tungurahua. Los objetivos específicos Son: a) Diagnosticar las empresas que tienen sistema de calidad y las que no lo tienen dentro del sector textil de la provincia de Tungurahua y sus factores. b) Identificar la productividad de las empresas del sector textil de la provincia de Tungurahua. c) Relacionar el sistema de gestión de calidad y la productividad de las empresas dentro de la provincia de Tungurahua. La investigación es de El enfoque cuantitativo busca estudiar el problema con el apoyo de herramientas estadísticas que nos ayudan a analizar datos y comprobar hipótesis. Además, consideramos el primero análisis de la autora El 13,4% de las empresas considera que no tiene ningún impacto sobre las operaciones el trabajar en base a un sistema de gestión de calidad, el 1,3% considera que es poco el impacto, el 42,8% es medio

el impacto en las operaciones y el 42,5% de las empresas considera que el impacto es alto en las operaciones al trabajar basados al sistema de gestión de calidad.

En mi apreciación personal la autora caracteriza a la empresa industria textil, como una empresa de emprendimiento y proporcionalmente el más representativo en Ecuador donde está en vías de desarrollo, así el tipo de investigación que la autora a desarrollado es aplicada de enfoque científico de investigación cuantitativa donde se ha generado conocimiento para los futuros investigadores y dar soluciones mediante la creación de la investigación las recomendaciones en la presente investigación.

Carrizo (2015) el autor en su tesis titulada: *Modelo gestión productividad para servicios de terceros, gerencia servicios - división el Teniente-Codelco*. Para optar grado de maestro en gestión y dirección de empresas. Universidad de Chile. Objetivo general de la investigación, Implementar un Modelo Gestión de Productividad (MGP) para los Servicios Terceros de la Gerencia Servicios de la División El Teniente – Codelco, que permita asegurar mejores índices en los Tiempos de Utilización Efectiva y Tiempos relacionados a los Overhead, junto con incentivar a las empresas colaboradoras especialistas a optimizar y hacer más eficientes sus procesos. Los objetivos específicos son: Diseño de una estrategia para el involucramiento de la organización en el MGP – Cambio Cultural, focalizando en la erradicación tiempos no productivos que no agreguen valor. Levantamiento Servicios Críticos en función del Modelo Negocio de la Gerencia Servicios. Levantamiento Modelo por Servicio, generando Catalogo de Actividades, Tareas y Tiempos referenciales. Medir la productividad de uno de los Servicios Críticos definidos anteriormente, específicamente Mantenimiento Infraestructura, en función de la Tasa Utilización Efectiva y los Tiempos asociados al Overhead. Implementar metodología de Dialogo Desempeño entre el Administrador de Contrato Divisional y la Empresa Colaboradora, a fin de revisar el Tablero de KPI's para determinar las acciones y compromisos en función de hacer más eficiente el proceso día a día. Diseñar Handbook "Rediseño y Operación de Servicios con Productividad y Calidad

Estévez, abril y Barrera (2017), los autores en su tesis titulada: *la gestión de calidad en el servicio y la rentabilidad de la universidad de Autónoma de los Andes*.

Cuyo resumen es sobre la información económica y financiera se ha constituido en la base primordial para que los administradores adopten decisiones adecuadas que les permitan determinar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas empresariales con una correcta utilización de los recursos humanos, materiales y financieros. En este sentido, la auditoría de calidad ofrece a las organizaciones confianza sobre la eficacia de su sistema de gestión de la calidad y la capacidad para cumplir los requerimientos del cliente, lo cual garantiza un incremento en la rentabilidad, dado que el crecimiento empresarial depende en gran parte de la mejora continua. Se incorporan conclusiones detalladas producto de la evaluación de la gestión de la calidad de acuerdo con las deficiencias encontradas en la aplicación de los indicadores, con el fin de facilitar la toma de decisiones y obtener una rentabilidad acorde a los objetivos y metas institucionales. Cuyo nivel de investigación es descriptivo explicativo, el tipo de investigación según su finalidad es transversal.

Según nuestra apreciación personal la investigación, tiene como el principal problema de la empresa es, la carencia de rentabilidad, la misma que no ha sido analizada para determinar las principales causas y los efectos que en el futuro podría provocar, pues un crecimiento sostenido de la empresa se manifiesta en la rentabilidad. Sin embargo, existen quejas en la prestación de los servicios de ingeniería eléctrica que, si bien son atendidos, pero hasta la fecha no se han medido mediante indicadores para determinar las principales causas de las mismas, por lo tanto, si el cliente está insatisfecho, no volverá a solicitar el servicio en la empresa.

2.2. Bases teóricas de las variables.

2.2.1. Variable 1: Calidad del Servicio.

Tschohl (2018), La calidad de servicio es la dirección que sigue todo los recursos económicos y empleados de una organización para el logro de la satisfacción de los clientes externos, esto conglomerar a todos los recursos humanos de la empresa por lo tanto no solo se trata de las que atienden a los clientes externos o los que utilizan datos para comunicarse entre ellos por diversos medios de la comunicación. Se llama servicio vender entregar, almacenar, comprar, formar e instruir al personal, incluso puede ser los procesamientos de los datos, relaciones públicas. Calidad de servicio se da en todas las actividades por cualquier

empleado de una organización empresarial existe un componente de servicio, ya que, al final representa el nivel de la calidad real en el servicio.

Cuatrecasas y Gonzales (2017), La calidad de servicio, está constituido por las organizaciones de servicios que representan en la actualidad, en los países desarrollados por elevada proporción de servidores Globales, por lo tanto entre los procesos de las actividades de las organizaciones realmente dedicados a prestar servicios y los bienes servicios que prestan las organizaciones con actividades industriales, el servicio al cliente está representado por un importante porcentaje de proceso de actividades empresariales, sin embargo, los centro de atenciones está directamente asociado con el cliente.

Lovelock y Wirtz (2016), la calidad de servicio al cliente es la idea del elemento clave para el logro del alto indicador de la calidad de servicio es de satisfacer o complacer las expectativas que el usuario tiene con relación a los servicios que se ofrece por lo tanto el o los clientes deben quedar complacido para describirlo como excelente la calidad de servicio prestado.

Grönroos, (1984), define la calidad percibida del servicio como un proceso evaluativo en el que el cliente compara sus expectativas de servicio con lo que percibe en el servicio recibido, proponiendo tres dimensiones que influyen en la calidad del servicio: calidad técnica: soporte físico, medios materiales y organización interna. Calidad funcional: la forma que el consumidor es tratado en el proceso de prestación del servicio. Imagen corporativa la forma en que los clientes perciben la organización.

Parasuraman, Zeithaml, y Berry (2003), el modelo SERVQUAL: modelo del gap, Service Quality, propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry, centra el punto de vista del cliente que define la calidad del servicio como la diferencia entre las expectativas y la percepción del servicio, mide la calidad del servicio a través de la sustracción entre la puntuación que los clientes le dan al desempeño y a las expectativas. El modelo se basa en el análisis de las brechas o "Gaps", se describen de la siguiente manera:

- Gap 1: discrepancia entre las expectativas de los clientes sobre un servicio concreto y las percepciones o creencias que se forman los directivos sobre lo que espera el cliente de ese servicio.
- Gap 2: diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad.
- Gap 3: discrepancia entre las especificaciones o normas de calidad del servicio y la prestación de este.
- Gap 4: diferencia entre la prestación del servicio y la comunicación hacia los clientes acerca de la entrega del servicio.
- Gap 5: diferencia entre las expectativas del cliente y la percepción del servicio, ésta depende de la dimensión y el sentido de las otras cuatro brechas asociadas con la entrega del servicio por parte de la empresa.

Shaw y Haynes 2004, la calidad de servicio mide la diferencia entre las expectativas y las percepciones del cliente a través de varias dimensiones del servicio. La diferencia que da como resultado indica el nivel de satisfacción o de insatisfacción. Un cuestionario con 22 puntos para medir las expectativas y otros 22 para las percepciones.

Lo que se obtiene con SERVQUAL:

- Calificación de calidad de servicio.
- Que desean los consumidores.
- Que encuentran los consumidores
- Los motivos de insatisfacción
- Ordenar los defectos de calidad.

Crosby, 1996, "la calidad es hacer que la gente haga mejor todas las cosas, no de cualquier forma". La calidad es medida por la eficacia, la eficiencia y el desempeño de toda la organización, desde todos los niveles jerárquicos.

Kotler & Armstrong, 2007, define como el nivel del estado de ánimo del usuario que resulta de comparar el rendimiento percibido del servicio que recibe con sus expectativas.

ServQual

Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1992, su propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Utiliza un cuestionario que evalúa la calidad de servicio en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Características de los servicios.

Fuentes (2005), ofrecer bienes y servicios de calidad es cada vez más importante afirma que los consumidores cada día son más exigentes y tienen una gran noción de lo que implica la calidad.

Oriana (2012), un servicio no es un elemento físico en su totalidad, sino que es el resultado de las actividades generadas por el proveedor para satisfacer al cliente. Explica que los servicios poseen tres características típicas que explican la complejidad de su estudio:

- Intangibilidad: un servicio no es objeto que pueda poseerse o palpase, es más bien un beneficio que compra el usuario. Es algo intangible cuyo valor se construye entiendo real.
- Heterogeneidad: el resultado del servicio depende de quién lo lleve a cabo y de las circunstancias bajo las que se genera; tal y como Gronroos (1984) afirma, la percepción de la calidad de un servicio depende de la persona que lo contrata.
- Inseparabilidad: este concepto implica que la producción y el consumo del servicio ocurren simultáneamente, por lo que el cliente se ve envuelto en el mismo y tiene mayor incidencia.

Servicio al cliente

Es todo esfuerzo encaminado a atender al cliente para resolver sus, sugerencias, dudas o reclamos. El servicio al cliente es todo momento de contacto entre el cliente y la empresa.

Se crea una empresa para generar rentabilidad, satisfacer necesidades y expectativas de sus clientes, debe desempeñarse en tres variables:

- Calidad del producto
- Calidad del servicio al cliente
- Costos.

Diferencia entre atención al cliente y servicio al cliente

La atención al cliente se refiere al trato que le damos al interactuar con él.

El servicio al cliente es la articulación sistemática y armoniosa de los procesos y acciones que buscan lograr la satisfacción del cliente.

El triángulo del servicio

(Albrecht, 1988), ilustró como un triángulo la filosofía del servicio y definió sus componentes:

- El Cliente: La persona que compra los bienes o servicios que vendemos, al que debemos identificar y conocer.
- La Estrategia: Una vez que se conoce al cliente, demográfica y Psicográfica, se establece la estrategia. Se tiene dos orientaciones: Una interna relacionada con el servicio y otra externa que corresponde a la promesa del servicio que se ofrece a los clientes.
- La Gente: Las personas que trabajan con la empresa, desde su gerente hasta la persona que hace el aseo. Estas deben conocer, comprender y comprometerse con la estrategia y particularmente con la promesa de servicio.
- Los Sistemas: La empresa define y establece unas maneras o sistemas para dirigir el negocio.

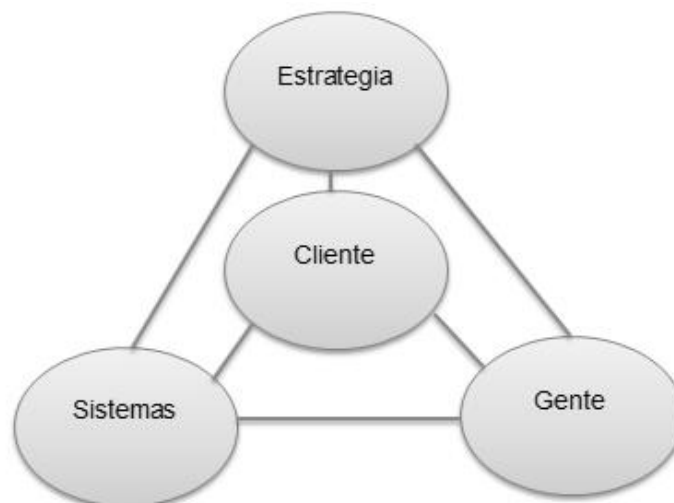


Figura 1: Triángulo del servicio

Los momentos de verdad

Carlzon, (2015), plantea que estos momentos son cualquier instante que el cliente y la empresa entran en contacto, basado en ese instante, el cliente se

forma una idea de la empresa, de la calidad del servicio, incluyendo la calidad del producto.

2.2.1.1. Dimensión 1: Elementos tangibles.

Salvador (2010), Está integrado por las apariencias físicas de los servidores al cliente, la tecnología, la infraestructura, el personal y los equipos de comunicación de recepción de pedidos y los medios de pago. Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

2.2.1.1.1. Indicador de dimensión 1: Elementos tangibles.

1) Indicador equipos modernos.

Zeithaml, Parasuraman y Berry (2003), Los equipos modernos son componentes de la infraestructura que da una visión física interna y externa a las organizaciones públicas, sin embargo, también aquí interviene la necesidad del gobierno electrónico, y los equipos de mueble.

2) Indicador de las instalaciones atractivas.

Zeithaml, Parasuraman y Berry (2003), Instalaciones atractivas, son todo el diseño de la infraestructura, el acabado de la municipalidad, las decoraciones de las instalaciones y las oficinas.

2.2.1.2. Dimensión 2: Fiabilidad.

Salvador (2010), La fiabilidad trata sobre la habilidad al prestar los servicios prometidos demostrando seguridad y fiable el compromiso con los clientes, en otras palabras, los servicios deben satisfacer a los clientes y la empresa debe dar confianza. Habilidad para realizar el servicio de forma cuidadosa y muy confiable.

2.2.1.2.1. Indicadores de la dimensión 2: Fiabilidad.

1) Indicador Cortesía.

Alcaide (2016), Cortesía es cuando los clientes reciben un trato amable y Cortez por parte del equipo del cliente interno, entre ellos podemos mencionar a los encargados de las operaciones, telecomunicación, limpieza, tecnología, así mismo los clientes internos debe estar muy concentrados cuando los clientes hacen reclamos y otras necesidades donde se debe dar solución con amabilidad y cortesía.

2) Indicador comunicación.

Alcaide (2016), Comunicación, la empresa debe tener comunicación fluido con sus clientes para transmitir los productos que vende de acuerdo a sus necesidades de los clientes y estas a su vez en viceversa con una comunicación en todas las direcciones de acuerdo a sus necesidades y requerimientos, los empleados de la empresa siempre debe estar dispuestos a escuchar con toda la amabilidad los caso de comunicación de los clientes, evaluar y valorar los datos de las informaciones de los clientes.

2.2.1.3. Dimensión 3: Capacidad de respuesta.

Salvador (2010), Se define como la disposición de los empleados para dar una buena atención y agilidad en los despachos a los clientes. Disposición y voluntad para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.

2.2.1.3.1. Indicadores de la dimensión 3: Capacidad de respuesta.

1) Indicador disposición de ayudar a los clientes.

Zeithaml, Parasuraman y Berry (2003), Ayudar a los clientes es la capacidad de respuesta de la institución en dar solución los problemas que surgen de inmediato, sin embargo, la organización debe estar preparada para seguir recibiendo más quejas y dar solución de inmediato.

2) Indicador Proveer de un servicio rápido.

Zeithaml, Parasuraman y Berry (2003), proveer los servicios rápido es cuando la empresa pública o privada de manera ágil distribuye los productos con órdenes de compra, realiza a una velocidad los cambios por error de entrega, también puede ser cuando se va prestar un servicio a domicilio, se da un horario exacta de atención al cliente.

2.2.1.4. Dimensión 4: Seguridad.

Salvador (2010), Este componente da tranquilidad a los clientes por dar seguridad sobre los riesgos y peligros de los clientes en relación con el proveedor de servicio por lo tanto dentro de este componente se asegura los datos de los clientes. Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

2.2.1.4.1. Indicadores de la dimensión 4: Seguridad.

1) Indicador Inexistencia de peligros.

Zeithaml, Parasuraman y Berry (2003), la inexistencia de peligros, en caso de los contribuyentes es pagar su impuesto a la renta en el cajero de la municipalidad, pedir su record de pagos de impuestos de manera personalizada.

2) Indicador riesgos y dudas.

Preve (2016), Riesgos y dudas es una manera de hacer oportuno y puntual diversos pagos, gestiones y pedir servicios de limpieza de parques y jardines oportunamente. Dudas es cuando nos queda ciertas preguntas sobre un determinado servicio por ejemplo si la reparación de los automóviles de los serenos quedo en óptimas condiciones o no.

2.2.1.5. Dimensión 5: Empatía.

Ortega (2017), la empatía es una capacidad emocional de una persona que tiene su soporte de parámetro volitiva, es decir, está relacionada con la capacidad de voluntad personal de analizar e interpretar, desestimar, aceptar o negar las emociones, sentimiento necesidades de otra persona es empática porque desea y tiene la voluntad de decidir hacerla, por compromiso y no porque es obligatorio. El autor afirma que los psicólogos catalogan a la empatía que, es un proceso emocional, además señala que la acción de empatía de una persona señala la bondad de satisfacción en los clientes una imagen participativa de la realidad en la imagen de otra persona.

Salvador (2010), Es la atención personal individualizado que el proveedor ofrece a los clientes por lo general es indagar sus preferencias y necesidades de los clientes para dar un mejor servicio y los clientes también evalúan la calidad de atención. Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

2.2.1.5.1. Indicadores de la dimensión 5: La empatía.

1) Indicador simpatía.

Ortega (2017), el termino se refiere a la conducta de la persona que se ve agradable o atractiva en relación con la otra persona, la simpatía se demuestra de manera

espontánea en las personas, en el contexto antiguo se creía que estaba relacionado con el elemento de herencia genética o que formaba una porción de rasgos de la personalidad.

2) Indicador antipatía.

Ortega (2017), es un sentimiento opuesto a la simpatía y se define como nivel de rechazo lo que alguien siente hacia otra persona que está en contacto. En una circunstancia normal al igual que la simpatía, la antipatía es una oposición mutua entre dos personas, por lo tanto, no es universal o hacia todos, la antipatía no necesariamente puede paecer antipática a otras personas, pero no necesariamente la perspectiva lo resulte igual a los demás.

3) Indicador apatía.

Ortega (2017), la apatía es una carencia o falta de ánimo en una persona, se conoce como una indolencia, falta de capacidad de energía, con una actitud totalmente pasiva, con descuido hacia alguno de sus actividades obligadas.

2.2.2. Variable 2: La productividad.

Gutiérrez (2017), la productividad es la medida del cociente conformado por los productos producidos y los insumos empleados para la producción. Los productos logrados pueden medirse en unidades de productos, en recursos económicos o en monedas, sin embargo, los recursos utilizados para el logro de la producción se pueden medir en cantidad de trabajadores, cantidad de materias primas utilizadas o cantidad de energías utilizadas.

Medianero (2018), la productividad generalmente es una comparación de la cantidad de insumos utilizados con la cantidad de productos logrados, esta comparación puede ser en puntos de bienes tangibles o monetarios o en algún tipo de numero de indicadores de la productividad. Sin embargo, la productividad siempre va ser una medida de eficacia. Alguna vez la productividad es confundida con el rendimiento, generalmente se asume como el nivel de incremento de la productividad casos que solo se ha tenido una mejora de rendimiento.

Santos (2016), la productividad está basado en una dependencia de la cantidad de input (trabajo o capital) utilizados con la cantidad de output (productos) conseguidos en un periodo determinado, con el empleo del sistema de control interno la productividad se va a mejorar de periodo a periodo.

Nemur (2016), la productividad se define como “el arte de ser capaz de crear, fabricar, perfeccionar servicios o bienes”, en puntos económicos generales es un nivel de la medida de la eficiencia de la efectividad, esta se puede expresar como una asociación de insumos utilizados para la entrada con productos logrados.

Alamar y Guijarro (2018), la productividad siempre va ser una relación del producto logrado con la cantidad de insumos utilizados y la cantidad de numero de recursos humanos utilizados, el rendimiento, la producción, los costos, los costes, son los elementos de la productividad. Generalmente el concepto de la productividad se asocia con el concepto de la producción, debido que la productividad es calculable, palpable, visible.

2.2.2.1. **Dimensión 1: Rentabilidad.**

Herz (2016), la rentabilidad de los porcentajes se relaciona con las cuentas del estado de resultados para calcular el nivel de la eficiencia en el empleo de los recursos económicos de la organización así mismo se puede crear muchos indicadores como la necesidad de la información de los datos se necesita. Los indicadores más importantes son: rentabilidad neta, rentabilidad sobre la inversión, rentabilidad sobre los gastos y costos y la rentabilidad por acción.

Medianero (2018), la rentabilidad es el resultado del modelo que se calcula desde los estados de resultado de pérdida o ganancia, en este caso la gerencia puede estimar varias indicadores relacionados que son elementos de utilidad para la evaluación económica de la organización pública entre los indicadores de la relación tenemos los siguientes: a) indicador de relación de liquidez, tesorería, de corriente, crédito concedido a los clientes, existencias de stocks, etc. b) indicador de relación de solvencia. c) indicador de relación de rentabilidad. La rentabilidad es una razón o ratio que compara total de ingresos o egresos netos con los costos totales de adquisición de bienes o servicios, cuyo modelo aritmético es: $R=Y-C$ y el modelo razón geométrico es $R=Y/C$.

2.2.2.1.1. Indicadores de la dimensión 1: Rentabilidad.

1) Indicador rentabilidad neta.

Herz (2016), la rentabilidad neta mide la proporción de utilidades que se logra por cada sol vendido, después de realizar los costos y gastos de la organización pública o privada, por otro lado, también se puede medir el ingreso de la utilidad operativa sobre las ventas netas. Modelo de la rentabilidad neta = utilidad neta / ventas netas.

2) Indicador rentabilidad sobre la inversión.

Herz (2016), rentabilidad sobre la inversión mide la cantidad de unidades monetarias invertidas que genera la operación de la organización. Cuyo modelo de la rentabilidad sobre inversión = unidades netas / capital social.

3) Indicador rentabilidad por acción.

Herz (2016), en rentabilidad por acciones se ve cuántas unidades monetarias de utilidad logra cada acción invertida en un determinado empresa pública o privada. Cuyo modelo es, Rentabilidad por acción = utilidades netas / número de acciones.

2.2.2.2. Dimensión 2: Efectividad.

Medianero (2018), la efectividad se encuentra relacionado con dirección estratégica de la organización pública, el planeamiento estratégico es el nivel de manejo estratégico de la triple E efectividad, eficiente y eficacia. Sin embargo, la efectividad está integrado por dos subsistemas: indicador la eficiencia y el indicador la eficacia. Los indicadores de eficiencia son la cantidad de producto o salida / cantidad de input o ingreso se puede decir también que son cantidades de salidas realizados por número de trabajadores. Indicador la eficacia calcula el nivel de las salidas para el logro de los objetivos trazados de la institución pública, por ejemplo, la calidad del producto, satisfacción del cliente.

Gutiérrez (2017), la efectividad se llama por el logro de alcanzar objetivos trascendentales planteados en el planeamiento de acciones de actividades, sin

embargo, estas deben ser alcanzadas en su totalidad con eficacia y eficacia generando un nivel alto de productividad en las organizaciones.

2.2.2.2.1. Indicador de la dimensión 2 efectividades.

1) Indicador Eficacia.

Medianero (2018), la eficacia se define como la comparación de la relación entre el logro de los resultados conseguidos y los objetivos programadas en un determinado periodo. Modelo: $\text{eficacia} = \text{resultados}/\text{metas}$.

Gutiérrez (2017), La eficacia es el nivel en que se realiza las actividades programadas en el plan de acciones y se debe alcanzar los objetivos planteados. La eficacia se puede definir también como la capacidad de lograr los objetivos planteados de los efectos programados y es la búsqueda de la optimización de los recursos económicos y se enfoca en controlar el uso de los recursos para no generar la merma.

2) Indicador Eficiencia.

Medianero (2018), la eficiencia está estrechamente relacionado con la teoría económica por lo tanto considera las siguientes actividades económicas: conducir a la sociedad de la población a la producción de servicios y bienes que los consumidores necesitan. Definir los modelos de producción de productos y servicios más eficientes, es decir, aquellos que generen alta rentabilidad con un mínimo de inversión de recursos económicos.

Gutiérrez (2017), la eficiencia es el nivel de control del uso de los insumos empleados y su relación con los productos de bienes o servicios logrados.

2.2.2.3. Dimensión 3: Gestión por procesos.

Bravo (2016) La gestión por procesos es un modelo de visión sistémica de diagnosticar, comprender, y añadir el valor agregado de los procesos de las empresas privadas y públicas para el logro de estrategia del negocio y para aumentar el nivel de satisfacción de los clientes externos. La gestión por procesos con apoyo de la visión sistémica proporciona el aumento del nivel de la

productividad y con el control de la gestión se logra la mejora de variables claves como puede ser tiempo, calidad y costo.

Pérez (2018), La gestión por procesos es un modelo de nivel avanzado de una gestión de calidad y de una excelente administración de empresas moderna o reciente donde nos detalla sobre la tesis de las variables de input, secuencia de actividades y el logro de output.

2.2.2.3.1. Indicadores de la dimensión 3: Gestión por procesos

1) Indicador input.

Pérez (2018), Es la entrada principal de insumos de un producto que proviene de una cadena de abastecimiento interno o externo, se da a partir de la salida de otro proceso o de unos procesos de cliente o proveedor, generalmente se les llama Indicador materia prima.

2) Indicador Secuencia de actividades.

Pérez (2018), se les llama así realmente porque son propios de los recursos determinados para hacer la ejecución y producción generalmente en la primera: puede estar integrado por los recursos humanos, recursos económicos, que mediante el uso de los insumos da un valor añadido a la producción de bienes o servicios. Podemos precisar que se trata de una transformación de un input en salidas o producto.

3) Indicador output.

Pérez (2018), se denomina salida o producto de calidad y exigencia mediante el proceso estandarizada, que tiene un valor intrínseco debe ser medible y real para su cliente o usuario. Siempre hay dos tipos de output. a) output de producto, b) Finalista de eficacia.

2.2.2.4. Dimensión 4: la medición del riesgo.

Preve (2015), la medición del riesgo es la cuantificación del riesgo que, es un componente fundamental de suma importancia en la dirección y gestión de la organización pública. Sin embargo, por un lado, nos da indicadores del nivel de los riesgos, posibles amenazas de la organización, por otro lado, nos da el beneficio de

medir el nivel de potencial impacto de esta. Para el logro de medir el riesgo, es necesaria la estimación del modelo de la magnitud de los movimientos prospectivos del futuro de los conceptos aleatorios que generan la ubicación del riesgo y calcular el impacto de la variable en el interior de la organización, la estimación del modelo presenta un problema, por lo tanto estamos con el objetivo de calcular el modelo de estimar la inestabilidad del variable aleatorio en el futuro, sin embargo solo tenemos los datos del pasado o histórico, por lo tanto la inferencia del futuro resulta muy difícil estimar correctamente.

Es de suma importancia destacar que los directivos comprendan la urgente necesidad e importancia de la estimación de medir el riesgo, porque solo sabiendo la importancia económica de la ubicación del riesgo abierta se puede tomar decisiones lógicas racionales en cuanto a su eventual cobertura.

2.2.2.4.1. Indicadores de la dimensión 4: La medición del riesgo.

1) Indicador riesgo único.

Preve (2015), riesgo único es cuando los inversores pueden suprimir el riesgo mediante la diversificación de los rubros o carteras en diferentes tipos de inversión, mediante la posición de diversos portafolios de acciones en una determinada región o varios países. Así la diversificación puede darse sin costo alguno, mediante la inversión en diferentes acciones de diversos rubros, cuyo riesgo de fluctuaciones de los retornos del capital invertido se compensan entre sí, con ella se logra la disminución del riesgo del total del portafolio.

2) Indicador riesgo sistemático.

Preve (2015), riesgo sistemático, es una pequeña proporción de conglomerado del riesgo total del portafolio de inversor que no se ha podido proveer la eliminación del riesgo mediante la diversificación de la cartera. Este tipo de riesgo miden los inversionistas tratadistas especializados y es el riesgo que paga la rentabilidad adicional por asumir los riesgos potenciales.

2.2.2.5. Dimensión 5: costos.

Flores (2018), Costos es el nivel de la medida y la valoración del proceso de usos ocasionados, programados en aplicación de racionalización de los elementos

para el logro de un producto de bienes o servicio. También se define al costo la utilización de los recursos económicos de una organización con el objetivo de producir un producto de bienes o servicios de la empresa. Costos es valor económico monetario de los servicios y bienes que se utilizan en la elaboración de productos o en la contraprestación de servicios.

2.2.2.5.1. Indicadores de la dimensión 5: costos.

1) Indicador Costos fijos.

Flores (2018), Los costos fijos son aquellos gastos que están en función de un periodo determinado pueden ser como el alquiler de la infraestructura, impuestos prediales de arbitrio y autoevalúo, pensión mensual de los profesionales, depreciación de las maquinarias, etc. Como componentes de costos fijos tenemos dos elementos: a) costos fijos discrecionales, b) Costos fijos comprometidos.

- a) Costos fijos discrecionales. Son los costos que están sujetos a ser modificados entre ellos podemos mencionar a sueldos, alquileres de infraestructura etc.
- b) b) Costos fijos comprometidos. Son los costos que no pueden ser modificados a este tipo de costo se les llama los sumergidos. En este caso podemos mencionar como ejemplo la depreciación de la maquinaria.

2) Indicador Costos variables.

Flores (2018), los costos variables son aquellos gastos que están en el proceso de volumen de la producción de bienes y servicios, de las ventas, adquisición de insumos, por ejemplo: la compra de materias primas, el pago de energía eléctrica y el agua y las comisiones de las ventas, gastos de operación logística y operativa etc.

3) Indicador Costos mixtos.

Flores (2018), Este tipo de costos también se llama costos semi – fijos son aquellos costos que están integrado por dos componentes una parte del costo está representada por los costos fijos y la otra parte está integrado por los costos variables, como ejemplo podemos mencionar la energía eléctrica.

2.2.3. Provincia de Calca.

La Provincia de Calca, fue creada por el Libertador Simón Bolívar el 21 de junio de 1825. Cuya capital era la "Villa de Zamora". Después fue elevada a la categoría de Ciudad Capital por Ley del Congreso, del 19 de septiembre de 1898; a cargo del presidente de la República don Nicolás de Piérola.

Historia.

No existen datos que comprueben su fundación española; solo con el nombre de "Villa de Zamora"; en algunos escritos y documentos oficiales de la colonia, aparece con ese nombre; presumiendo que deviene de un ancestro español, con el nombre de "Zamora", en la Provincia de Castilla y León, de la península ibérica; probablemente por el conquistador Don Pedro de Zamora; su fundación.

División administrativa.

La provincia de Calca tiene una extensión de 4'414,49 km² y se divide en ocho distritos: Calca, Coya, Lamay, Lares, Pisac, San Salvador, Taray, Yanatile.

Limites.

Limita al Norte con la provincia de La Convención, al Este con la provincia de Paucartambo, al Sur con la provincia de Quispicanchi y la provincia del Cusco y al Oeste con la provincia de Urubamba.

Población.

La población de la provincia de Calca según el censo del INEI 2017, es un total 63155 habitantes.

Densidad.

La densidad corresponde a 14,31 hab. /km².

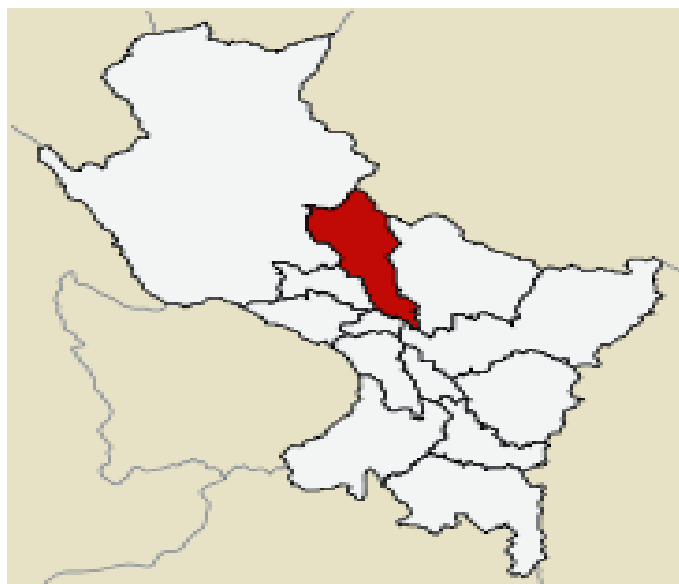


GRAFICO 1 Mapa de la Provincia de Calca - CUSCO

Municipalidad provincial de Calca.

La municipalidad está ubicada en la Plaza de Armas s/n – Calca

Misión.

La misión de la municipalidad provincial de Calca se elaboró de manera participativa con los representantes de cada gerencia de la municipalidad, quienes validaron la razón de ser de la entidad a partir de una reflexión crítica que permitió integrar todos los aspectos importantes de los bienes y servicios que se brinda a la población de la provincia a de Calca.

Funcionarios de la Municipalidad de Calca.

- Alcalde y regidores
- Gerente municipal
- Gerente de infraestructura pública.
- Gerente desarrollo social.
- Gerente desarrollo económico.
 - Gerente gestión ambiente.

Instrumentos de Gestión Municipal.

- Cuadro para asignación de personal provisional
- Cuadro de contratos administrativos de servicios.
- Presupuesto analítico de personal.
- Reglamento de organización y funciones.
- Manual de organización y funciones.
- Texto único de procedimientos administrativos
- Plan operativo institucional
- Régimen de aplicación de sanciones administrativas.
- Cuadro único de infracciones y sanciones.
- Plan de desarrollo concertado
- Plan estratégico institucional.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CALCA

Estructura orgánica

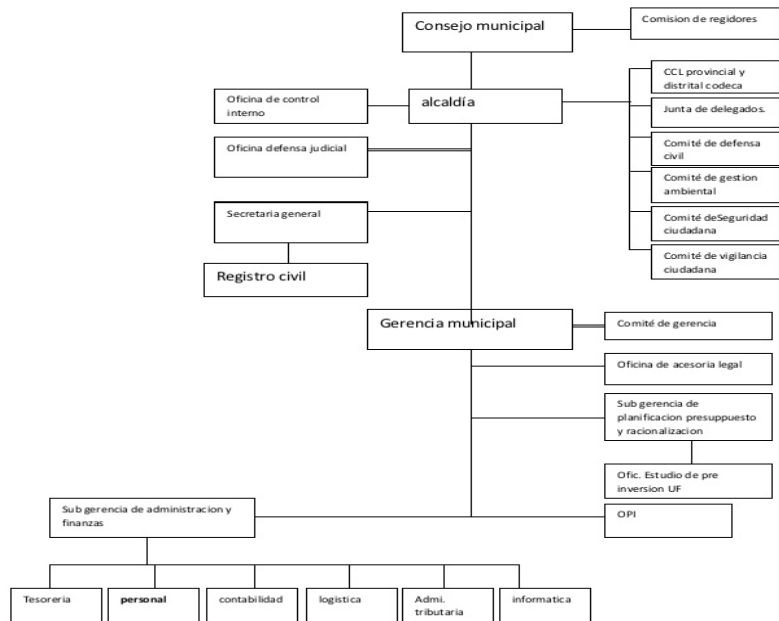


GRAFICO 2 Organigrama de la Municipalidad Provincial de Calca

2.3. Definición de términos básicos.

2.3.1. Calidad.

Torres & Vásquez, (2010) calidad es el grado en el que unos conjuntos de características inherentes cumplen con los requisitos.

2.3.2. Servicio.

En el ámbito económico, es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado.

2.3.3. Municipio.

RAE (2019), Entidad local formada por los vecinos de un determinado territorio para gestionar autónomamente sus intereses comunes.

2.3.4. Cliente.

Botero & Peña, (2006), señalan que los clientes tienen variados requerimientos en cuanto al producto o servicio que solicitan, por lo que son el punto vital para

cualquier empresa, sin ellos no habría razón de ser para los negocios. Es importante considerar que “el consumidor es la fuente de información principal a la hora de medir la calidad”.

2.3.5. Expectativas.

Martínez, (2014), expectativa es la esperanza de realizar o ver cumplido un determinado propósito. En el contexto comercial, es la anticipación que un cliente hace de la experiencia que vivirá al comprar un producto o servicio, la cual será única al estar basada en su propia experiencia y conocimiento, coincidiendo en ciertos puntos en común con el resto de los consumidores.

2.3.6. Percepciones.

Zeithaml y Bitner (2002), será importante tomar en cuenta que las percepciones se relacionen con las expectativas. Debido a que éstas son dinámicas, las evaluaciones pueden modificarse con el paso del tiempo, de una persona a otra y de una cultura a otra. Lo que hoy se considera como un servicio de calidad y satisfactorio, mañana puede ser diferente.

2.3.7. Atención personalizada.

Una atención personalizada eficiente puede hacer que tu negocio conquiste más clientes y así aumentar tus ventas.

2.3.8. Fiabilidad.

Habilidad para realizar el servicio de forma cuidadosa y muy confiable.

2.3.9. Capacidad de respuesta.

Disposición y voluntad para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.

2.3.10. Seguridad.

Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.

2.3.11. Empatía.

Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.

2.3.12. Elementos tangibles:

Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

2.3.13. Productividad.

Medianero (2018), la productividad generalmente es una comparación de la cantidad de insumos utilizados con la cantidad de productos logrados, esta comparación puede ser en puntos de bienes tangibles o monetarios o en algún tipo de número de indicadores de la productividad.

2.3.14. Eficacia.

Medianero (2018), la eficacia se define como la comparación de la relación entre el logro de los resultados conseguidos y los objetivos programadas en un determinado periodo. Modelo: $\text{eficacia} = \text{resultados}/\text{metas}$.

2.3.15. Eficiencia.

Medianero (2018), la eficiencia está estrechamente relacionado con la teoría económica, por lo tanto, con un mínimo de inversión producir una alta rentabilidad.

2.3.16. Rentabilidad.

Medianero (2018), la rentabilidad es el resultado del cálculo de modelo desde los estados de resultado de pérdida o ganancia.

2.3.17. Efectividad.

Medianero (2018), la efectividad se encuentra relacionado con dirección estratégica de la organización pública, el planeamiento estratégico es el nivel de manejo estratégico de la triple E efectividad, eficiente y eficacia.

La medición del riesgo.

2.3.18. Eficacia.

Medianero (2018), la eficacia se define como la comparación de la relación entre el logro de los resultados conseguidos y los objetivos programadas en un determinado periodo. Modelo: $\text{eficacia} = \text{resultados}/\text{metas}$.

2.3.19. Eficiencia.

Medianero (2018), la eficiencia está estrechamente relacionado con la teoría económica por lo tanto considera las siguientes actividades económicas: conducir a la sociedad de la población a la producción de servicios y bienes que los consumidores necesitan.

2.3.20. Gestión por procesos.

Bravo (2016) La gestión por procesos es un modelo de visión sistémica de diagnosticar, comprender, y añadir el valor agregado de los procesos de las empresas privadas y públicas para el logro de estrategia del negocio y para aumentar el nivel de satisfacción de los clientes externos.

2.3.21. Input.

Pérez (2018), Es la entrada principal de insumos de un producto que proviene de una cadena de abastecimiento interno o externo.

2.3.22. Secuencias de actividades.

Pérez (2018), se les llama así realmente porque son procesos propios de los recursos determinados para hacer la ejecución y producción de bienes y servicios.

2.3.23. Output.

Pérez (2018), se denomina salida o producto de calidad y exigencia mediante el proceso estandarizado, que tiene un valor intrínseco debe ser medible y real para su cliente o usuario.

2.3.24. La medición del riesgo.

Preve (2015), la medición del riesgo es la cuantificación del riesgo que, es un componente fundamental de suma importancia en la dirección y gestión de la organización pública.

2.3.25. Riesgo único.

Preve (2015), riesgo único es cuando los inversores pueden suprimir el riesgo mediante la diversificación de los rubros o carteras en diferentes tipos de inversión, mediante la posición de diversos portafolios de acciones en una determinada región o varios países.

2.3.26. Riesgo sistemático.

Preve (2015), riesgo sistemático, es una pequeña proporción de conglomerado del riesgo total del portafolio de inversor que no se ha podido proveer la eliminación del riesgo mediante la diversificación de la cartera.

2.3.27. Costos.

Flores (2018), Costos es el nivel de la medida y la valoración del proceso de usos ocasionados, programados en aplicación de racionalización de los elementos para el logro de un producto de bienes o servicios.

2.3.28. Costos fijos.

Flores (2018), Los costos fijos son aquellos gastos que están en función de un periodo determinado pueden ser como el alquiler de la infraestructura, impuestos prediales de arbitrio y autoevalúo, pensión mensual de los profesionales, depreciación de las maquinarias, etc.

2.3.29. Costos variables.

Flores (2018), los costos variables son aquellos gastos que están de acuerdo del proceso de volumen de la producción de bienes y servicios, de las ventas, adquisición de insumos.

2.3.30. Costos mixtos.

Flores (2018), Este tipo de costos también se llama costos semi – fijos son aquellos costos que están integrado por dos componentes una parte del costo está representada por los costos fijos y la otra parte está integrado por los costos variables, como ejemplo podemos mencionar la energía eléctrica.

III. MARCO METODOLOGICO

3.1. Hipótesis de la investigación.

3.1.1. Hipótesis general.

Existe relación significativa entre la calidad de servicio al cliente y la productividad en la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.

3.1.2. Hipótesis específico.

H₁. Existe relación significativa entre los elementos tangibles de la calidad de servicio al cliente y la rentabilidad productividad en municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.

H₂. Existe relación significativa entre la fiabilidad de la calidad de servicio al cliente y la efectividad productiva en municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.

H₃. Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio al cliente y la gestión por procesos en la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.

H₄. Existe relación significativa entre la seguridad de la calidad de servicio y medición del riesgo en la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.

H₅. Existe relación significativa entre la empatía de la calidad de servicio y los costos en la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.

3.2. Variable de estudio.

3.2.1. Definición conceptual.

Calidad de servicio al cliente.

Platas y Cervantes (2017), La calidad de servicio es el diseño del servicio de calidad superior para lo cual se consideran las características de requerimiento del consumidor y la calidad de servicio de los competidores, cuya finalidad es

complacer las perspectivas sobre las necesidades de los clientes y la calidad de servicio debe superar sus expectativas de los usuarios, para hacer posible el logro de estas metas, la gerencia de administración estrategia de la calidad incluye teorías, conceptos, metodologías y procesos de procedimientos con el objetivo de lograr el control total de la calidad de servicios en todas los procesos de la organización. Dentro de la calidad de servicios se puede mencionar puntualmente, la reingeniería de los procesos, el proceso de la comparación competitiva, el despliegue de proceso de servicio de calidad.

La productividad.

Medianero (2018), la productividad generalmente es una comparación de la cantidad de insumos utilizados con la cantidad de productos logrados, esta comparación puede ser en términos de bienes tangibles o monetarios o en algún tipo de número de términos de indicadores de la productividad. Sin embargo, la productividad siempre va ser un nivel de medida de eficacia. Alguna vez la productividad es confundida con el rendimiento, en este caso generalmente se asume como el nivel de incremento de la productividad en los casos que solo se ha tenido una mejora de rendimiento.

3.2.2. Definición operacional.

Calidad de servicios.

La variable calidad de servicios está integrada por cinco dimensiones, las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. La dimensión de fiabilidad esta calibrado por dos indicadores cortesía y comunicación, la dimensión capacidad de respuesta está compuesto por dos dimensiones Disposición de ayudar a los clientes y Proveer de un servicio rápido, la dimensión seguridad esta calibrado por dos indicadores la Inexistencia de peligros y Riesgos y dudas, la dimensión empatía está integrado por tres indicadores de simpatía, apatía y antipatía, la quinta dimensión elementos tangibles esta calibrado por dos indicadores por equipos modernos e instalaciones atractivas. El instrumento número 1 está conformado por 22 preguntas de respuestas cerradas en cinco alternativas de respuesta de escala Likert, las preguntas está distribuido en cinco dimensiones equitativamente cada una de ellas,

que conforman la variable 1 calidad de servicio, la data está en archivo Excel de aquí se ha importado al paquete SPSS versión 26 donde se desarrolló los modelos de confiabilidad de Alfa de Cronbach, estadística descriptiva, y la estadística inferencial.

La productividad.

La variable productividad esta calibrado por cinco dimensiones, las dimensiones de rentabilidad, efectividad, gestión por procesos, medición de riesgos y costos, la dimensión rentabilidad esta calibrado por tres indicadores de rentabilidad neta, rentabilidad sobre la inversión, rentabilidad por acción, la dimensión efectividad está integrado por dos indicadores de eficacia y eficiencia, la dimensión gestión por procesos está integrado por tres indicadores de input, secuencia de actividades y la output, la dimensión medición de riesgo está integrado por dos indicadores riesgo único y riesgo sistemático, la dimensión costos esta calibrado por tres indicadores, costos fijos, costos variables y costos mixtos. El instrumento número 2 está conformado por 22 preguntas de respuestas cerradas en cinco alternativas de respuesta en escala Likert, las preguntas está distribuido en cinco dimensiones equitativamente cada una de ellas, que conforman la variable 2 la productividad, la data está en archivo Excel de aquí se ha importado al paquete SPSS versión 26 donde se desarrolló los modelos de confiabilidad de Alfa de Cronbach, estadística descriptiva, y la estadística inferencial.

Tabla 1. Cuadro operacional de calidad de servicio.

Variables	Definición de variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Calidad de Servicio	Platas y Cervantes (2017), La calidad de servicio es el diseño del servicio de calidad superior para lo cual se consideran las características de requerimiento del consumidor y la calidad de servicio de los competidores, cuya	La calidad de servicios está integrada por cinco teorías o herramientas llamadas dimensiones: La dimensión de fiabilidad, está integrado por dos indicadores, dimensión capacidad de respuesta está integrado por dos indicadores, dimensión	Elementos tangibles	Equipos modernos Instalaciones atractivas
			Fiabilidad	Cortesía Comunicación
			Capacidad de respuesta	Disposición de ayudar a los clientes.

	<p>finalidad es complacer las perspectivas sobre las necesidades de los clientes y la calidad de servicio debe superar sus expectativas de los usuarios, para hacer posible el logro de estas metas, la gerencia de administración estrategia de la calidad incluye las teorías, conceptos, metodologías.</p>	<p>seguridad está integrado por dos indicadores, dimensión empatía está integrado por tres indicadores y la dimensión elementos tangibles está integrado por dos indicadores. El instrumento la calidad de servicio es validada por la confiabilidad de alfa de Cronbach, y los modelos de la estadística descriptiva e inferencial.</p>	Proveer de un servicio rápido.
			<p>Inexistencia de peligros</p> <p>Riesgos y dudas</p>
			<p>Seguridad.</p> <p>Empatía</p>
			<p>Simpatía</p> <p>Antipatía.</p> <p>Apatía.</p>

Tabla 2. Cuadro operacional de la productividad.

Productividad	<p>Medianero (2018), la productividad siempre es una comparación de la cantidad de insumos utilizados con la cantidad de productos logrados, esta comparación puede ser en términos de bienes tangibles o monetarios o en algún tipo de número de términos de indicadores de la productividad. Sin embargo, la productividad siempre va ser un nivel de medida de eficacia.</p>	<p>La productividad, esta calibrado por cinco herramientas llamadas dimensiones: la rentabilidad compuestos por tres indicadores de la rentabilidad neta, la rentabilidad sobre la inversión y rentabilidad por acción y la dimensión efectividad compuesto por dos indicadores de eficacia y eficiencia, la dimensión gestión por procesos está integrado por tres indicadores de input, secuencia de actividades y la output, y la dimensión de medición de riesgo integrado por dos indicadores y la dimensión costos integrado por tres indicadores.</p>	Rentabilidad neta	
			Rentabilidad.	rentabilidad sobre la inversión
				rentabilidad por acción
			Efectividad	Eficacia
				Eficiencia
			Gestión por procesos	Input
				secuencia de actividades
				Output
	Riesgo único.			
Medición de riesgo	Riesgo sistemático			
	Costos fijos			
Costos	Costos variables			
	Costos mixtos			

3.3. Tipo y nivel de investigación.

3.3.1. Tipo de investigación.

Sánchez, Reyes y Mejía (2018), investigación aplicada a este tipo de investigación también se le conoce como la investigación pragmática o utilitaria, porque, utiliza los conocimientos obtenidos a partir de la investigación básica o pura (genera nuevos conocimientos) para dar solución de inmediato los problemas detectados en la empresa privada o pública, así mismo a este tipo de investigación se llama investigación aplicada científica.

3.3.2. Nivel de investigación.

Hernández, Fernández y Baptista (2018), el nivel de investigación es correlacional explicativo; la correlación asocia los variables mediante un patrón homogéneo según las características del universo de la población, las investigaciones explicativas determinan las causas sobre el suceso de los fenómenos que se estudian en un determinado empresa pública o privado. Sin embargo las investigaciones explicativas responden sobre las causas de fenómenos de los eventos físicos e impactos en la sociedad, cuyo objetivo es centrarse en explicar el porqué de los hecho fenómenos y como se manifiestan y por qué se relacionan entre dos variables o más variables según la cantidad de variables que el autor de investigación requiera para el estudio. Por lo tanto, el nivel de investigación es de correlacional explicativo.

3.4. Diseño de investigación.

3.4.1. Diseño de investigación es No experimental Transeccional o transversal.

Hernández et al (2018), diseño de investigación no experimental es aquella investigación donde no se hacen manipulación de las variables y los fenómenos que ocurren se mide en su entorno natural sin injerencia, por una única ves. Sin embargo, en una investigación no experimental no se condiciona ninguna situación, en su lugar se observan situaciones que ya existen y no debe ser provocado intencionalmente por el autor investigador, en una investigación no experimental las dos variables ocurren y no se puede manipular, por lo tanto, no se tiene control sobre las variables por ello no se puede controlar porque ya sucedió la causa igual

que sus efectos. Diseños transeccionales son aquellas investigaciones que permiten la recopilación de los datos en un único momento cuyo propósito es describir las características de las variables y luego analizar su incidencia, interrelación, dependencia en momento único dado. Por lo tanto, es una investigación de diseño no experimental Transeccional.

3.5. Población y muestra de estudio.

3.5.1. Población.

El universo de población objeto de esta investigación está conformada por un total de 200 trabajadores de las áreas de gerencia de la municipalidad y de las gerencias de infraestructura, desarrollo social, desarrollo económico y gestión ambiental con modalidades de contrato de nombrados y de CAS, de municipalidad provincial de Calca.

3.5.2. Muestras de estudio.

3.5.1. Muestreo.

INEI (2020), muestreo es un componente de la investigación científica, cuyo objetivo principal es determinar el modelo sobre que parte de la población debe ser examinado en el factor de expansión, a partir de este conjunto de componentes se debe inferir valor del peso de expansión de una o varias características homogéneas de la población.

3.5.2.1. Muestras probabilísticas.

INEI (2020), en las muestras probabilísticas todas las unidades de la población tienen las mismas posibilidades de ser seleccionado, sin embargo, la selección de cada unidad de factor de expansión es de forma independiente de las demás, aquí se puede calcular el modelo del error muestral y el peso valor de la muestra.

3.5.2.2. Muestreo aleatorio simple.

INEI (2020), el muestreo aleatorio simple (MAS) es la técnica del muestreo probabilístico donde todos los componentes que componen el universo de la población gozan de la misma ocasión de ser seleccionada, por lo tanto, están descritos en el modelo del marco muestral y tienen homogeneidad de características

e igual posibilidad de ser seleccionados como muestra. Es un modelo de método de selección de n unidades de un universo de conjunto de N en tal sentido cada una de las NCn de muestras distintas tengan la misma probabilidad de ser seleccionado. El modelo para calcular una población finita es el siguiente:

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

E = error relativo. Q = probabilidad de fracaso.

Z = intervalo de confianza. N = población.

P = probabilidad de éxito. n = muestra.

3.5.2.3. La muestra.

Hernández et al (2018), la muestra es un subgrupo del universo o población de estudio se usa por economía y el tiempo, consiste en definir la unidad de estudio y el análisis, por lo tanto, se debe delimitar la población para establecer los parámetros y generalizar, cuyo interés de la muestra es que sea estadísticamente representativo, la cantidad de la muestra seleccionada para este caso es de:

Población = 200 personas.

Muestra n =132.

Fracción muestral = n/N => 0.66

Cada uno de los trabajadores de la municipalidad de Calca tuvo una probabilidad de ser seleccionado de 1/0.66 (factor de expansión).

Se seleccionó de forma aleatorio (MAS) de 1 a 200 personas para la muestra.

N	200		
e	0,05		
z	1.96	200*(1,96^2) *0,5*0,5/ (0,05^2) *(200-1) +(1,96^2) *0,5*0,5	
p	0.5	192,1	131,75
q	0,5	1,46	

n = 131.75 redondeando => 132.

3.6. Técnicas e instrumento de recolección de datos.

3.6.1. Técnicas de recolección de datos.

La encuesta.

Niño (2011), Técnicas de recolección de datos, que se utilizó en esta investigación son las encuestas integrada por las preguntas cerradas, cuyas alternativas de respuestas se da en escala de Likert.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.

El cuestionario.

Hernández et al (2018), según la recomendación del autor los instrumentos utilizados en esta investigación fueron las hojas del cuestionario, se distribuyó a cada uno de los individuos seleccionados para la muestra...

3.6.2.1. Validación de juicio de expertos.

Tabla 3. Validación de los instrumentos.

N	Experto temático/ metodólogo	Calidad de servicio	de Productividad
1	Mg. Percy Jorge, Invertís Suárez	98 %	98 %
2	Mg. Fernando Hurtado Carrasco	98 %	98%
Promedio de validación		98 %	98 %

3.6.2.2. Confiabilidad de Alfa de Cronbach piloto.

Tabla 4. Confiabilidad piloto de la precisión de la muestra del instrumento Calidad de servicio.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach basada en elementos		
Alfa de Cronbach	estandarizados	N de elementos
,970	,971	22

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Elementos tangibles p1	54,05	192,155	,609	,970
Elementos tangibles p2	54,15	195,713	,684	,969
Elementos tangibles p3	53,60	193,937	,604	,970
Elementos tangibles p4	54,00	190,316	,789	,968
Fiabilidad p5	54,05	193,418	,711	,969
Fiabilidad p6	54,10	189,779	,898	,968
Fiabilidad p7	53,85	188,555	,764	,969
Fiabilidad p8	54,00	189,684	,757	,969
Fiabilidad p9	54,00	190,842	,765	,969
Capacidad de respuesta p 10	53,90	185,568	,828	,968
Capacidad de respuesta p 11	54,00	190,632	,774	,969
Capacidad de respuesta p 12	53,90	187,884	,841	,968
Capacidad de respuesta p 13	54,00	190,000	,878	,968
Seguridad p 14	53,85	186,976	,829	,968
Seguridad p 15	53,95	191,524	,735	,969
Seguridad p 16	53,90	191,989	,718	,969
Seguridad p 17	53,85	188,766	,709	,969
Empatía p 18	53,85	192,029	,795	,968
Empatía p 19	53,75	192,724	,793	,969
Empatía p 20	53,85	195,292	,632	,970
Empatía p 21	53,95	191,313	,815	,968
Empatía p 22	53,95	186,366	,902	,967

Tabla 5 . Confiabilidad piloto de la precisión de la muestra del instrumento la productividad.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach basada en		
Alfa de Cronbach	elementos estandarizados	N de elementos
,977	,978	22

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Rentabilidad p 23	54,75	204,303	,822	,975
Rentabilidad p 24	54,85	207,818	,781	,976
Rentabilidad p 25	54,80	208,800	,743	,976
Rentabilidad p 26	54,75	205,671	,721	,976
Efectividad p 27	54,75	207,566	,884	,975
Efectividad p 28	54,65	209,292	,834	,975
Efectividad p 29	54,75	211,776	,681	,976
Efectividad p 230	54,85	207,397	,874	,975
Efectividad p 31	54,85	203,292	,910	,974
Gestión por procesos p 32	54,80	204,589	,756	,976
Gestión por procesos p 33	54,90	209,147	,722	,976
Gestión por procesos p 34	54,80	204,905	,847	,975
Gestión por procesos p 35	54,90	206,832	,899	,975
Medición del riesgo p 36	54,75	204,303	,822	,975
Medición del riesgo p 37	54,85	207,818	,781	,976
Medición del riesgo p 38	54,80	208,800	,743	,976
Medición del riesgo p 39	54,75	205,671	,721	,976
Costos p 40	54,75	207,566	,884	,975
Costos p 41	54,65	209,292	,834	,975
Costos p 42	54,75	211,776	,681	,976
Costos p 43	54,85	207,397	,874	,975
Costos p 44	54,85	203,292	,910	,974

Tabla 6. Confiabilidad de Alfa de Cronbach de precisión del muestreo de instrumento de la variable Calidad de servicio en la municipalidad provincial de Calca, Cusco.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,988	,988	22

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Elementos tangibles p1	59,47	526,312	,834	,988
Elementos tangibles p2	59,48	525,305	,892	,987
Elementos tangibles p3	59,39	528,485	,847	,988
Elementos tangibles p4	59,52	528,526	,837	,988
Fiabilidad p5	59,39	522,972	,881	,987
Fiabilidad p6	59,44	524,844	,869	,987
Fiabilidad p7	59,40	527,708	,886	,987
Fiabilidad p8	59,41	524,518	,885	,987
Fiabilidad p9	59,36	524,506	,901	,987
Capacidad de respuesta p 10	59,25	525,532	,874	,987
Capacidad de respuesta p 11	59,29	525,306	,873	,987
Capacidad de respuesta p 12	59,27	527,784	,877	,987
Capacidad de respuesta p 13	59,32	532,234	,849	,988
Seguridad p 14	59,30	521,507	,909	,987
Seguridad p 15	59,35	525,664	,901	,987
Seguridad p 16	59,32	524,127	,897	,987
Seguridad p 17	59,37	524,479	,884	,987
Empatía p 18	59,34	521,631	,892	,987
Empatía p 19	59,36	523,010	,914	,987
Empatía p 20	59,34	522,684	,904	,987
Empatía p 21	59,39	521,613	,924	,987
Empatía p 22	59,40	521,754	,887	,987

Tabla 7. Confiabilidad de Alfa de Cronbach de la precisión del muestreo de instrumento de la variable productividad en la municipalidad provincial de Calca, Cusco.

Estadísticas de fiabilidad				
	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados			N de elementos
Alfa de Cronbach				
,988				22

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Rentabilidad p 23	59,45	520,142	,847	,988
Rentabilidad p 24	59,48	519,854	,895	,987
Rentabilidad p 25	59,45	521,609	,870	,988
Rentabilidad p 26	59,52	522,710	,836	,988
Efectividad p 27	59,36	517,149	,890	,987
Efectividad p 28	59,39	520,057	,872	,988
Efectividad p 29	59,43	523,026	,878	,988
Efectividad p 230	59,42	519,497	,892	,987
Efectividad p 31	59,37	519,563	,901	,987
Gestión por procesos p 32	59,26	520,177	,868	,988
Gestión por procesos p 33	59,31	520,262	,867	,988
Gestión por procesos p 34	59,28	521,501	,881	,988
Gestión por procesos p 35	59,31	526,445	,849	,988
Medición del riesgo p 36	59,30	515,877	,908	,987
Medición del riesgo p 37	59,36	520,004	,904	,987
Medición del riesgo p 38	59,32	518,310	,897	,987
Medición del riesgo p 39	59,39	521,492	,869	,988
Costos p 40	59,35	515,801	,895	,987
Costos p 41	59,37	517,380	,917	,987
Costos p 42	59,35	516,962	,906	,987
Costos p 43	59,39	515,889	,926	,987
Costos p 44	59,42	517,681	,878	,988

3.7. Métodos de análisis de dato.

El método de análisis de datos se inicia con el cálculo del modelo del muestreo aleatorio simple, con la muestra representativa seleccionada se hizo las encuestas, se recopiló los datos en un data de Excel y de ahí fue importado al paquete SPSS versión 26, mediante el uso del paquete se eligió la confiabilidad de muestra, estadística descriptiva en tres cortes y las pruebas inferenciales.

3.8. Aspectos éticos.

La presente investigación se elaboró, basado a normas y valores éticos, con mucho respeto a investigaciones anteriores, con el uso correcto de las normas APA y cumpliendo con los lineamientos de la universidad, así como el respeto a la identidad de las personas que pudieron colaborar con esta investigación, trabajadores de la Provincia de Calca.

Durante el desarrollo del estudio, se hizo efectivo el cumplimiento a la Ética Profesional, surgiendo del enfoque especulativo con los principales fundamentos de la moral personal y social; y de la manera inteligente de ver las reglas y normas de la conducta o comportamiento para satisfacer el bien común, con la prudencia de valor que se imputa a las cosas por su existencia y a los individuos por su naturaleza completamente racional, mencionadas en el Código de Ética de TELESUP, de referente a los principios a continuación:

- Integridad.
- Objetividad.
- Competencia profesional y debido cuidado.
- Confidencialidad.
- Comportamiento profesional

En general, el desarrollo se ha llevado a cabo prevaleciendo los valores éticos, como proceso integral, organizado, coherente, secuencial, y racional en la búsqueda de nuevos y originales, conocimientos con el propósito de reconocer y de esta forma hallar la verdad o falsedad de conjeturas.

IV: RESULTADOS

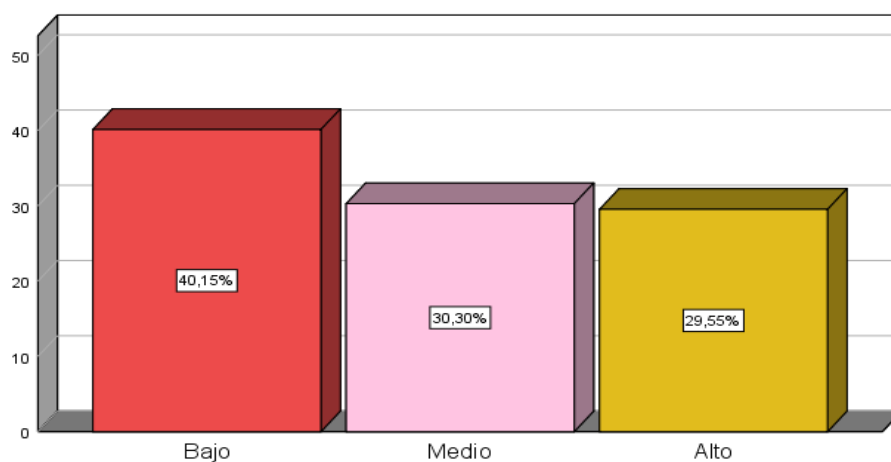
4.1. RESULTADOS DE LA ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA.

4.1.1. Resultados de tablas y gráficos de la variable Calidad de servicio de la municipalidad provincial de Calca – Cusco.

Tabla 8. Frecuencia y porcentaje estadística de la variable Calidad de servicio de la municipalidad provincial de Calca - Cusco.

Calidad de servicio de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	53	40,2	40,2	40,2
	Medio	40	30,3	30,3	70,5
	Alto	39	29,5	29,5	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Calidad de servicio de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.



Calidad de servicio de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.

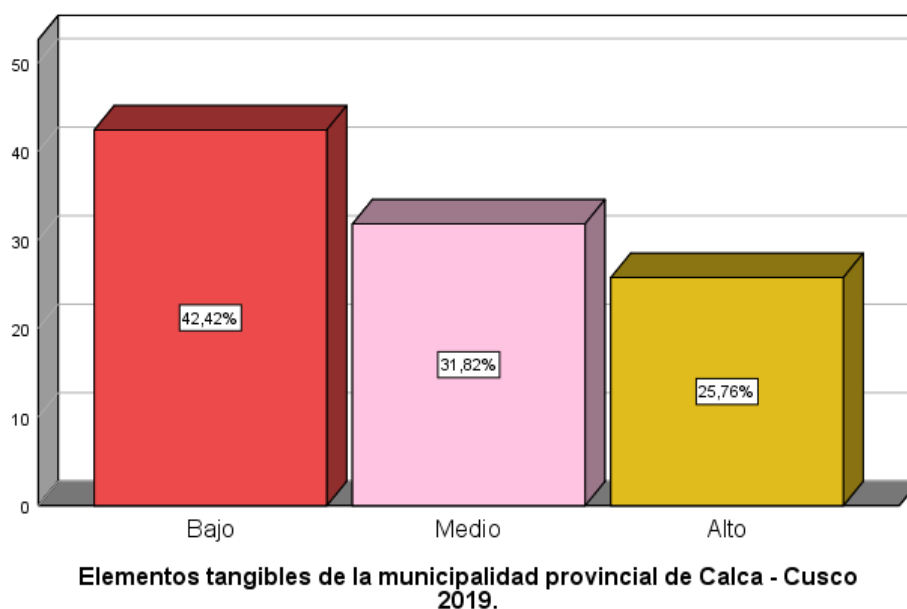
Gráficos y figuras 1. Se muestra datos de evidencia estadística de la variable Calidad de servicio de la municipalidad provincial de Calca – Cusco.

Según la tabla 8 y figura 1, se evidencia en los datos el resultado de la estadística descriptiva. Se infiere que el 40.15% de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Calca opinaron que calidad de servicio es de nivel bajo, el 30.30% de los encuestados señalaron como nivel medio y el 29.55% de los encuestados lo consideran como nivel alto.

Tabla 9. Frecuencia y porcentaje estadística de la dimensión Elementos tangibles de la Municipalidad provincial del Calca – Cusco 2019.

Elementos tangibles de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	56	42,4	42,4	42,4
	Medio	42	31,8	31,8	74,2
	Alto	34	25,8	25,8	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Elementos tangibles de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.



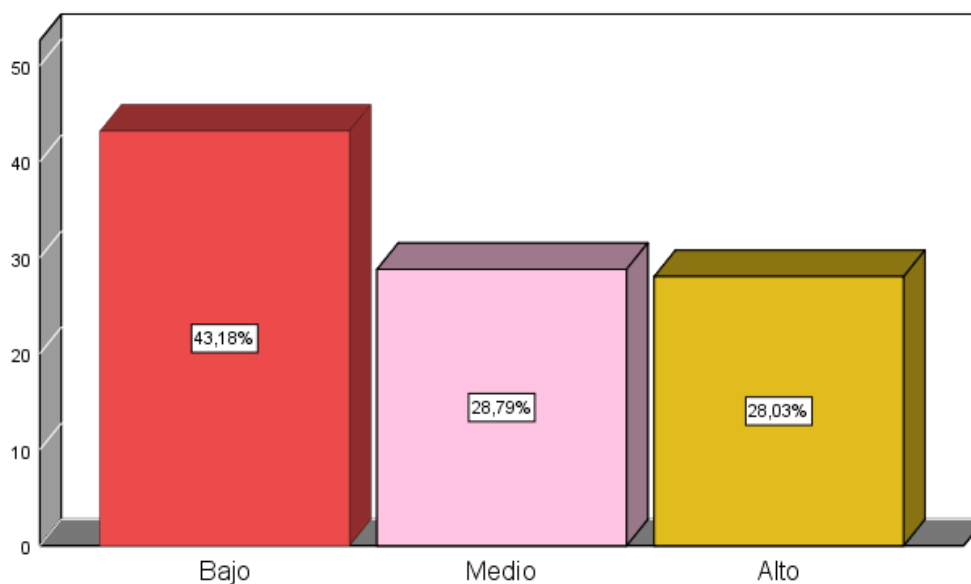
Gráficos y figuras 2. Se muestra datos de evidencia estadística de los Elementos tangibles de la Municipalidad provincial del Calca – Cusco 2019.

Según la tabla 9 y figura 2, se evidencia el resultado de la estadística descriptiva. Se infiere que el 42.42% de los trabajadores de la Municipalidad provincial del Calca opinaron que los elementos tangibles son de nivel bajo, el 31.82% de los encuestados señalaron como nivel medio y el 25.76% de los encuestados consideran como nivel alto.

Tabla 10. Frecuencia y porcentaje estadística de la dimensión Fiabilidad de la Municipalidad provincial de Calca – Cusco.

Fiabilidad de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	57	43,2	43,2	43,2
	Medio	38	28,8	28,8	72,0
	Alto	37	28,0	28,0	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Fiabilidad de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.



Fiabilidad de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.

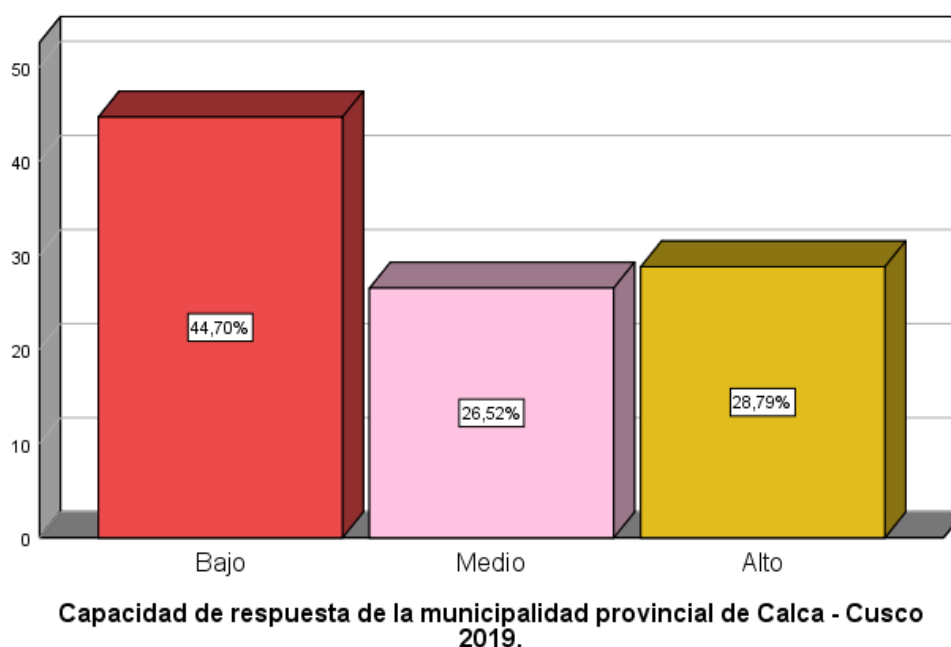
Gráficos y figuras 3. Se muestra los datos de evidencia estadística de la Fiabilidad de la municipalidad provincial de Calca – Cusco.

Según la tabla 10 y figura 3 se evidencia los datos del resultado de la estadística descriptiva. Se infiere que el 43.18% de los trabajadores de la Municipalidad provincial del Calca opinaron que la Fiabilidad de la municipalidad provincial de Calca son de nivel bajo, el 28.79% de los encuestados señalaron como nivel medio y el 28.03% de los encuestados consideran como nivel alto.

Tabla 11. Frecuencia y porcentaje estadística de la dimensión Capacidad de respuesta de la Municipalidad Provincial de Calca.

Capacidad de respuesta de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	59	44,7	44,7	44,7
	Medio	35	26,5	26,5	71,2
	Alto	38	28,8	28,8	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Capacidad de respuesta de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.



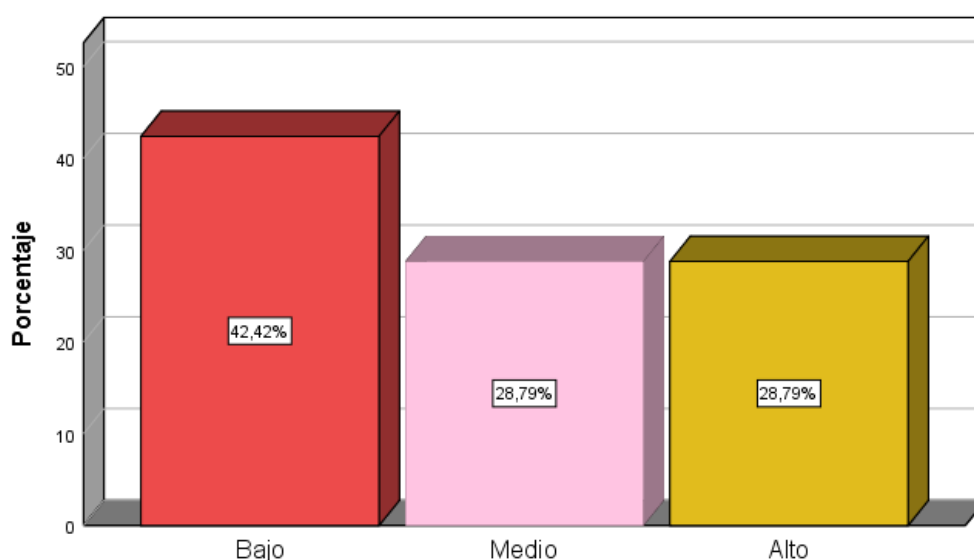
Gráficos y figuras 4. Se muestra datos de evidencia estadística de la dimensión Capacidad de respuesta de la Municipalidad Provincial de Calca.

Según la tabla 11 y figura 4, se evidencia en los datos del resultado de la estadística descriptiva. Se infiere que el 44.70% de los trabajadores de la Municipalidad provincial del Calca opinaron que la capacidad de respuesta de la municipalidad provincial de Calca es de nivel bajo, el 26.52% de los encuestados señalaron como nivel medio y el 28.79% de los encuestados lo consideran como nivel alto.

Tabla 12. Frecuencia y porcentaje estadística de la dimensión seguridad de la Municipalidad provincial de Calca.

Seguridad de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	56	42,4	42,4	42,4
	Medio	38	28,8	28,8	71,2
	Alto	38	28,8	28,8	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Seguridad de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.



Seguridad de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.

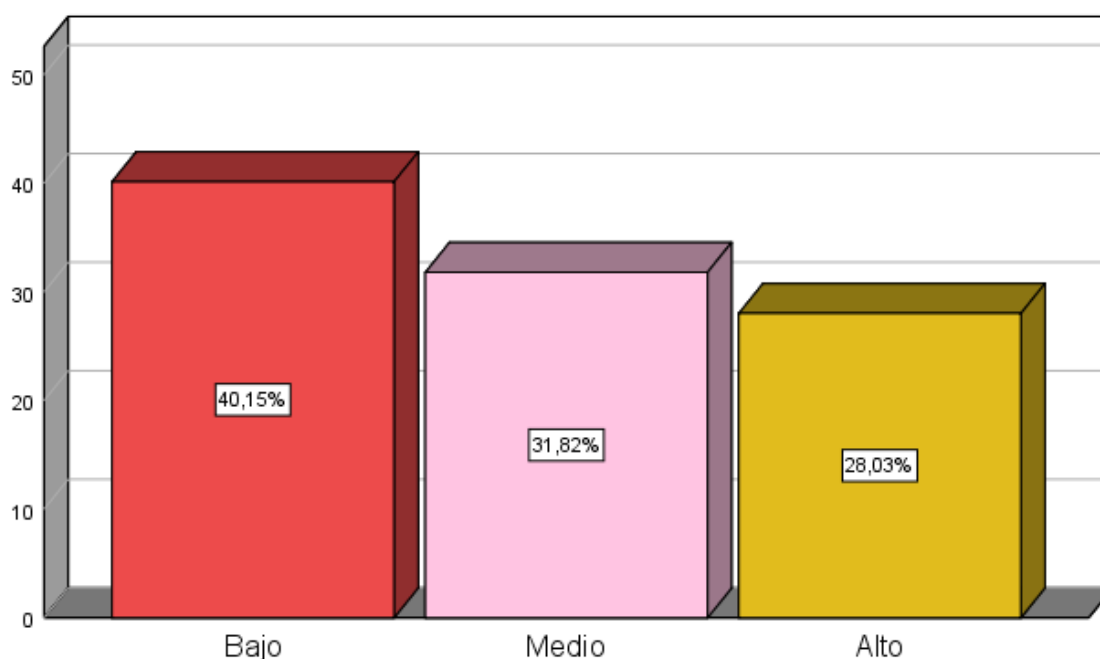
Gráficos y figuras 5. Se muestra datos de evidencia estadística de la variable seguridad de la Municipalidad provincial de Calca.

Según la tabla 12 y figura 5, se evidencia en los datos el resultado de la estadística descriptiva. Se infiere que el 42.42% de los trabajadores de la Municipalidad provincial del Calca opinaron que la seguridad de la municipalidad provincial de Calca es de nivel bajo, el 28.79% de los encuestados señalaron como nivel medio y el 28.79% de los encuestados lo consideran como nivel alto.

Tabla 13. Frecuencia y porcentaje estadística de la dimensión Empatía de la municipalidad provincial de Calca.

Empatía de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	53	40,2	40,2	40,2
	Medio	42	31,8	31,8	72,0
	Alto	37	28,0	28,0	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Empatía de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.



Empatía de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.

Gráficos y figuras 6. Se muestra datos de evidencia estadística de la dimensión Empatía de la municipalidad provincial de Calca.

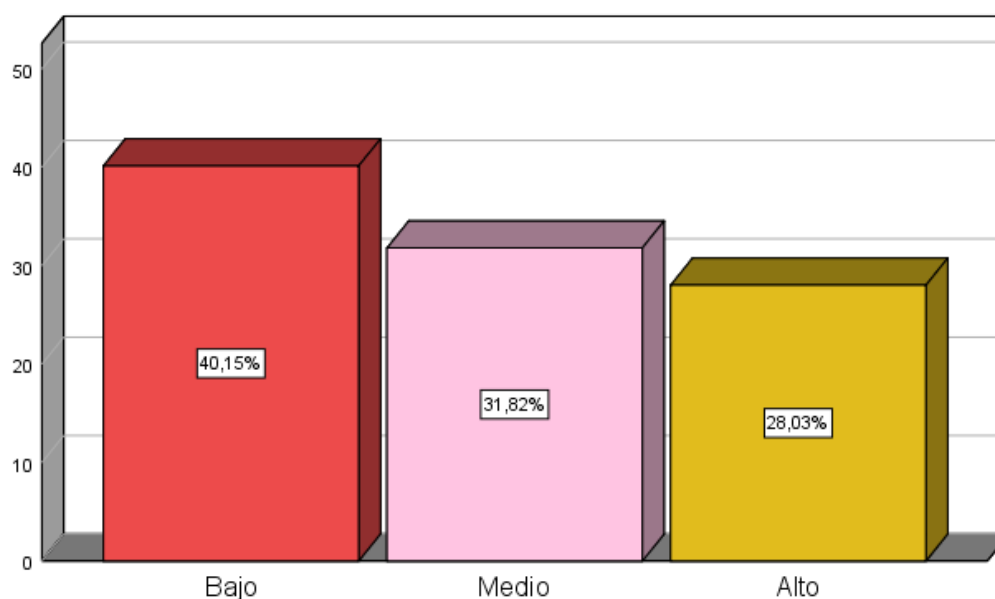
Según la tabla 13 y figura 6 se evidencia en los datos el resultado de la estadística descriptiva. Se infiere que el 40.15% de los trabajadores de la Municipalidad provincial del Calca opinaron que la empatía de la municipalidad provincial de Calca es de nivel bajo, el 31.82% de los encuestados señalaron como nivel medio y el 28.03% de los encuestados lo consideran como nivel alto.

4.1.2. Resultados de las tablas y gráficos de la variable productividad de la Municipalidad provincial de Calca.

Tabla 14. Frecuencia y porcentaje estadística de la variable Productividad de la municipalidad provincial de Calca.

Productividad de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	53	40,2	40,2	40,2
	Medio	42	31,8	31,8	72,0
	Alto	37	28,0	28,0	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Productividad de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.



Productividad de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.

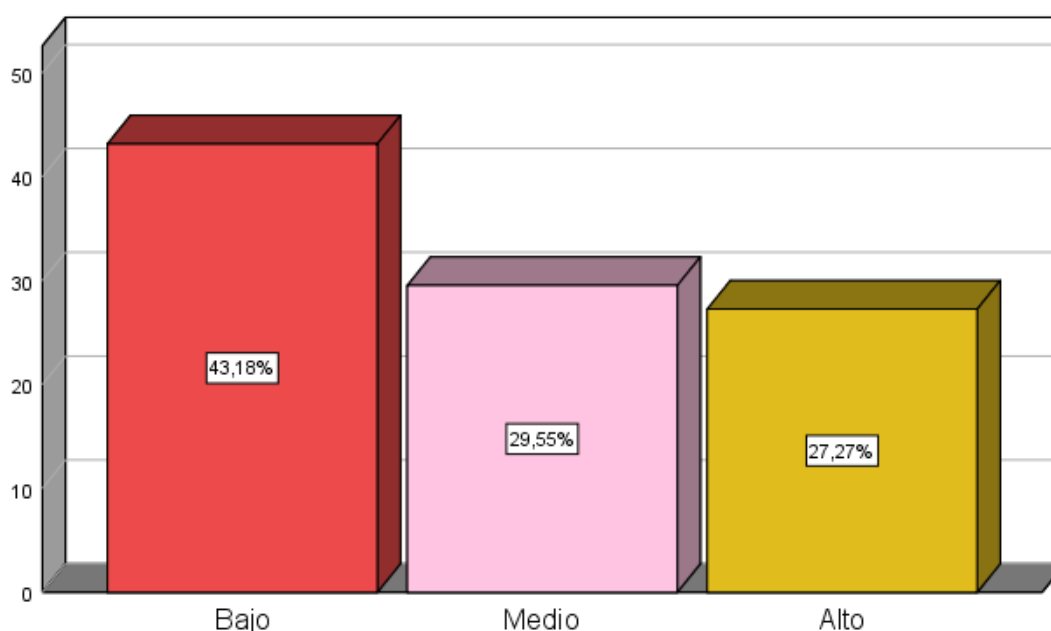
Gráficos y figuras 7. Se muestra datos de evidencia estadística de variable Productividad de la municipalidad provincial de Calca.

Según la tabla 14 y figura 7 se evidencia en los datos el resultado de la estadística descriptiva. Se infiere que el 40.15% de los trabajadores de la Municipalidad provincial del Calca opinaron que la productividad de la municipalidad provincial de Calca es de nivel bajo, el 31.82% de los encuestados señalaron como nivel medio y el 28.03% de los encuestados lo consideran como nivel alto.

Tabla 15. Frecuencia y porcentaje estadística de la dimensión Rentabilidad de la municipalidad provincial de Calca.

Rentabilidad de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	57	43,2	43,2	43,2
	Medio	39	29,5	29,5	72,7
	Alto	36	27,3	27,3	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Rentabilidad de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.



Rentabilidad de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.

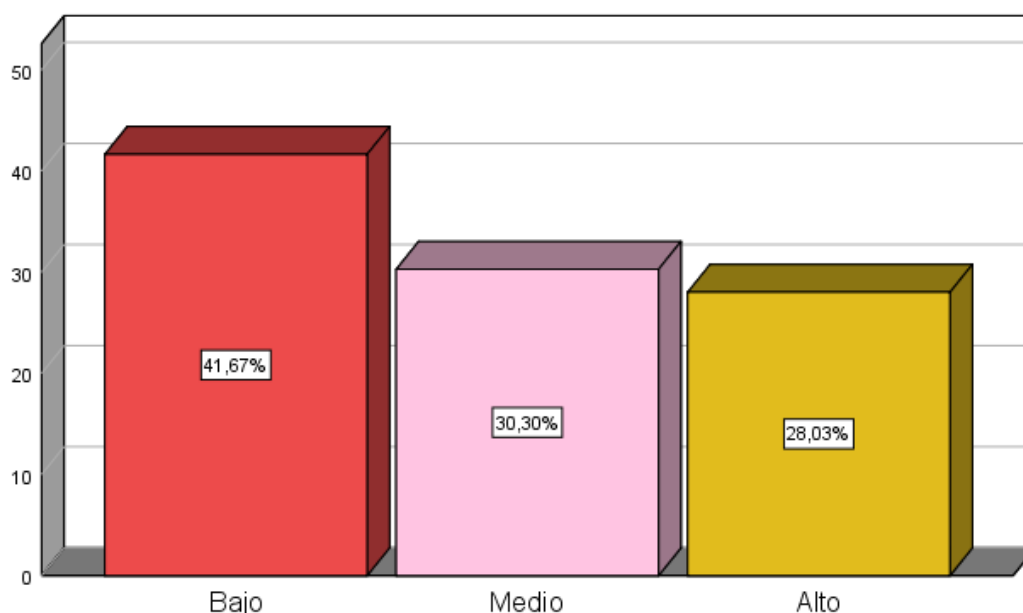
Gráficos y figuras 8. Se muestra datos de evidencia estadística de la dimensión Rentabilidad de la municipalidad provincial de Calca.

Según la tabla 15 y figura 8 se evidencia en los datos el resultado de la estadística descriptiva. Se infiere que el 43.18% de los trabajadores de la Municipalidad provincial del Calca opinaron que la rentabilidad de la municipalidad provincial de Calca es de nivel bajo, el 29.55% de los encuestados señalaron como nivel medio y el 27.27% de los encuestados lo consideran como nivel alto.

Tabla 16. Frecuencia y porcentaje estadística de la dimensión efectividad de la municipalidad provincial de Calca.

Efectividad de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	55	41,7	41,7	41,7
	Medio	40	30,3	30,3	72,0
	Alto	37	28,0	28,0	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Efectividad de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.



Efectividad de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.

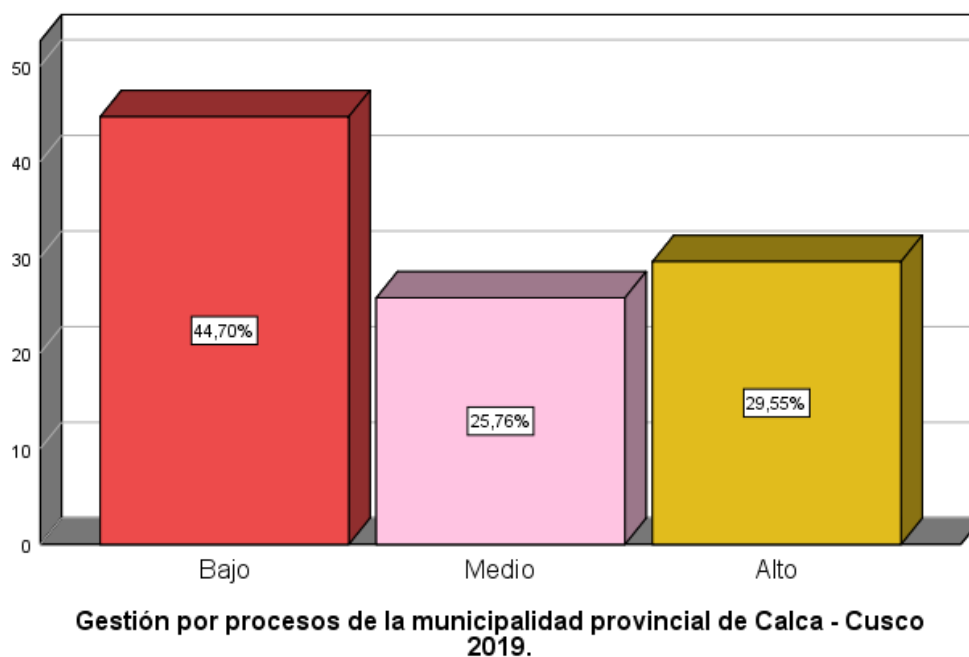
Gráficos y figuras 9. Se muestra datos de evidencia estadística de la dimensión efectividad de la municipalidad provincial de Calca.

Según la tabla 16 y figura 9 se evidencia en los datos el resultado de la estadística descriptiva. Se infiere que el 41.67% de los trabajadores de la Municipalidad provincial del Calca opinaron que la efectividad de la municipalidad provincial de Calca es de nivel bajo, el 30.30% de los encuestados señalaron como nivel medio y el 28.03% de los encuestados lo consideran como nivel alto.

Tabla 17. Frecuencia y porcentaje estadística de la dimensión gestión de procesos de la municipalidad provincial de Calca.

Gestión por procesos de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	59	44,7	44,7	44,7
	Medio	34	25,8	25,8	70,5
	Alto	39	29,5	29,5	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Gestión por procesos de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.



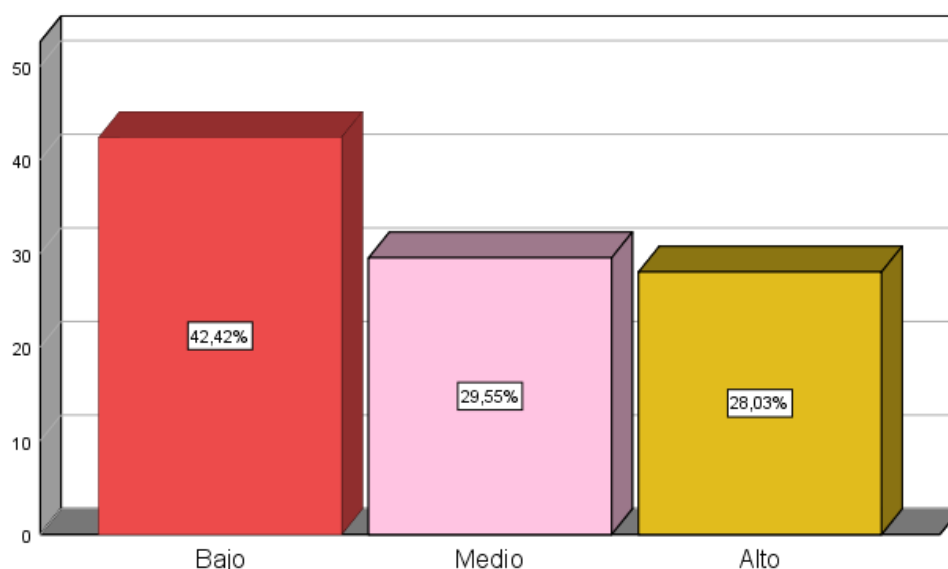
Gráficos y figuras 10. Se muestra datos de evidencia estadística de la dimensión gestión por procesos de la municipalidad provincial de Calca.

Según la tabla 17 y figura 10 se evidencia en los datos el resultado de la estadística descriptiva. Se infiere que el 44.70% de los trabajadores de la Municipalidad provincial del Calca opinaron que la gestión por procesos de la municipalidad provincial de Calca es de nivel bajo, el 25.76% de los encuestados señalaron como nivel medio y el 29.55% de los encuestados lo consideran como nivel alto.

Tabla 18. Frecuencia y porcentaje estadística de la dimensión medición de riesgo de la municipalidad provincial de Calca.

Medición de riesgo de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	56	42,4	42,4	42,4
	Medio	39	29,5	29,5	72,0
	Alto	37	28,0	28,0	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Medición de riesgo de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.



Medición de riesgo de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.

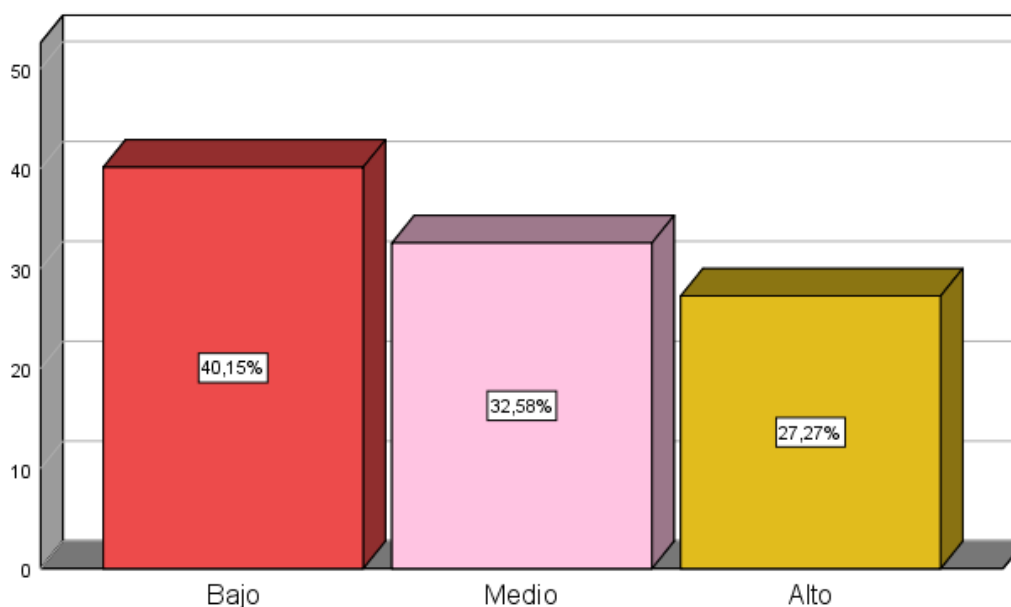
Gráficos y figuras 11. Se muestra datos de evidencia estadística de la dimensión de riesgos de la municipalidad provincial de Calca.

Según la tabla 18 y figura 11 se evidencia en los datos el resultado de la estadística descriptiva. Se infiere que el 42.42% de los trabajadores de la Municipalidad provincial del Calca opinaron que la medición de riesgos de la municipalidad provincial de Calca es de nivel bajo, el 29.55% de los encuestados señalaron como nivel medio y el 28.03% de los encuestados lo consideran como nivel alto.

Tabla 19. Frecuencia y porcentaje estadística de la dimensión costos de la municipalidad provincial de Calca.

Costos de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	53	40,2	40,2	40,2
	Medio	43	32,6	32,6	72,7
	Alto	36	27,3	27,3	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Costos de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.



Costos de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.

Gráficos y figuras 12. Se muestra datos de evidencia estadística de la dimensión de costos de la municipalidad provincial de Calca.

Según la tabla 19 y figura 12 se evidencia en los datos costos de la estadística descriptiva. Se infiere que el 40.15% de los trabajadores de la Municipalidad provincial del Calca opinaron que los costos de la municipalidad provincial de Calca son de nivel bajo, el 32.58% de los encuestados señalaron como nivel medio y el 27.27% de los encuestados lo consideran como nivel alto.

PRUEBA DE NORMALIDAD

En la Estadística Paramétrica que se asuma que la población total de la cual la muestra es extraída tiene una distribución normal o aproximadamente normal. Esta propiedad se demuestra mediante el modelo y es necesaria para que algunas pruebas de hipótesis sean válidas. Sin embargo, en muchas ocasiones no se puede determinar la distribución original ni la distribución de los estadísticos por lo que en realidad no tenemos un parámetro a estimar, sólo tenemos distribuciones que comparar. En estos casos empleamos la ESTADÍSTICA NO PARAMÉTRICA.

La Estadística No Paramétrica, es una rama de la Estadística que estudia las pruebas y modelos estadísticos cuya distribución subyacente no se ajusta a los llamados criterios paramétricos. Se determinó mediante la prueba de normalidad que las variables de estudio no cumplen una distribución normal, es decir, que ambas variables son no paramétricas, concluyendo que el proceso de prueba de hipótesis general y específico de la presente investigación se realizó mediante el coeficiente de correlación de Pearson.

Tabla 20. Prueba de normalidad.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.	,124	132	,000	,949	132	,000
Elementos tangibles de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.	,112	132	,000	,950	132	,000
Fiabilidad de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.	,135	132	,000	,948	132	,000

Capacidad de respuesta de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.	,152	132	,000	,946	132	,000
Seguridad de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.	,141	132	,000	,938	132	,000
Empatía de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.	,147	132	,000	,940	132	,000
Productividad de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.	,118	132	,000	,949	132	,000
Rentabilidad de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.	,111	132	,000	,947	132	,000
Efectividad de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.	,133	132	,000	,951	132	,000
Gestión por procesos de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.	,144	132	,000	,945	132	,000
Medición de riesgo de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.	,135	132	,000	,940	132	,000
Costos de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.	,140	132	,000	,941	132	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

4.2. PRUEBAS INFERENCIALES.

4.2.1. Prueba de inferencia de la hipótesis general:

a. Prueba de hipótesis general.

H1: Existe relación significativa entre la calidad de servicio al cliente y la productividad en la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.

H0: No existe relación significativa entre la calidad de servicio al cliente y la productividad en la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.

b. Nivel de decisión.

Si la significancia ≥ 0.05 ; se rechaza Hipótesis nula

Si la significancia ≤ 0.05 ; se acepta hipótesis nula

c. Estadístico.

La prueba de estimación de los parámetros de hipótesis se realizó mediante el proceso estadístico no paramétrico coeficiente de correlación de Pearson.

d. Cálculos.

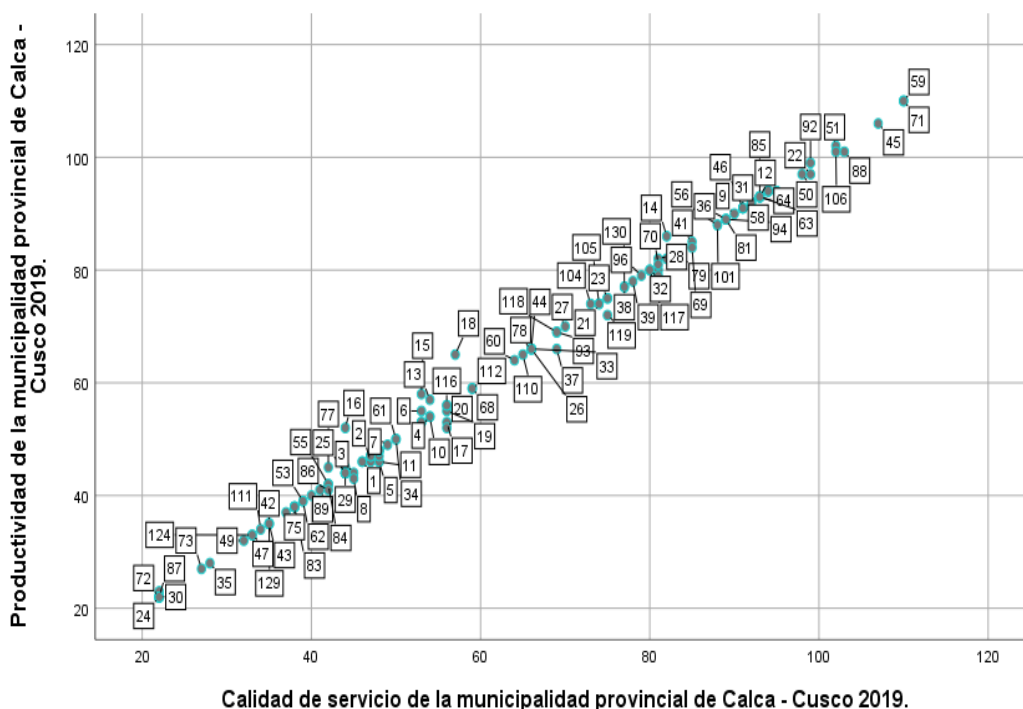
Tabla 21. Significancia y Correlación de las variables de la calidad de servicio y productividad en la municipalidad provincial de Calca – Cusco.

Correlaciones			
		Calidad de servicio de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.	Productividad de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.
Calidad de servicio de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.	Correlación de Pearson	1	,978**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	132	132
Productividad de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.	Correlación de Pearson	,978**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	132	132

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Se determinó mediante la prueba de inferencia de hipótesis general una correlación positiva alta y significancia de coeficiente de Pearson, la correlación es alta positiva de 0,978 y una significancia de p valor = 0,000 < 0.050 p valor esperado para la conservación de estatus quo, por lo tanto se rechazó la Hipótesis nula, concluyendo que hay suficiente evidencia en los datos de los resultados de la prueba de inferencia de coeficiente de correlación de Pearson, que en ambas variables de estudio la correlación es significativa al nivel de intervalo de confianza de 95 % y existe una relación directa positiva alta de dependencia, en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Calca, Cusco.



Gráficos y figuras 13. Gráfico de regresión simple de la productividad y calidad de servicio de la municipalidad provincial de Calca.

Se observa en el grafico 13, de regresión de dispersión simple, la tendencia de correlación alta positiva entre las variables de estudio de acuerdo con su comportamiento de los individuos muestreados en la encuesta de las variables.

Prueba de hipótesis específica 1.

H1: Existe relación significativa entre los elementos tangibles de la calidad de servicio al cliente y la rentabilidad productiva en municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.

H0: No existe relación significativa entre los elementos tangibles de la calidad de servicio al cliente y la rentabilidad productiva en municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.

a. Nivel de decisión.

Si la significancia ≥ 0.05 ; se rechaza Hipótesis nula

Si la significancia ≤ 0.05 ; se acepta hipótesis nula

b. Estadístico.

La prueba de estimación de los parámetros de hipótesis se realizó mediante el proceso estadístico no paramétrico coeficiente de correlación de Pearson.

c. Cálculos.

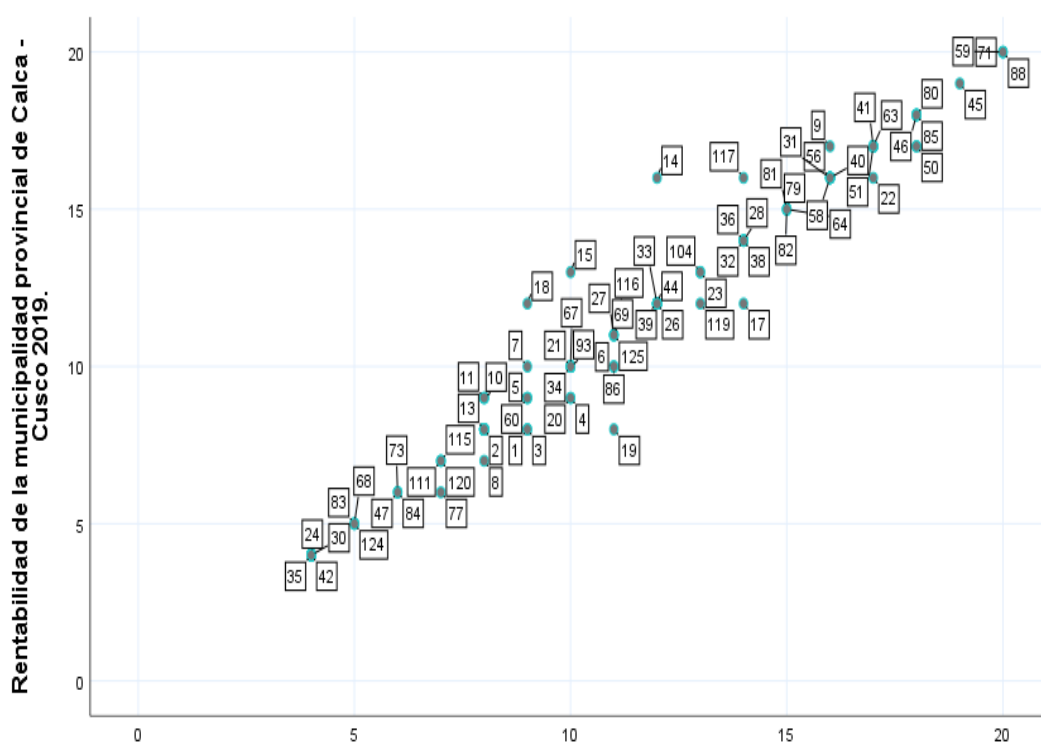
Tabla 22. Significancia y Correlación de las variables de elementos tangibles y la rentabilidad en la municipalidad provincial de Calca – Cusco.

		Correlaciones	
		Elementos tangibles de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.	Rentabilidad de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.
Elementos tangibles de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 132	,987** 132
Rentabilidad de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,987** 132	1 132

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Se determinó mediante la prueba de inferencia de hipótesis general una correlación positiva alta y significancia de coeficiente de Pearson, la correlación es alta positiva de 0,987 y una significancia de p valor = 0,000 < 0.050 p valor esperado para la conservación de estatus quo, por lo tanto se rechazó la Hipótesis nula, concluyendo que hay suficiente evidencia en los datos de los resultados de la prueba de inferencia de coeficiente de correlación de Pearson, que en ambas variables de estudio la correlación es significativa al nivel de intervalo de confianza de 95 % , y existe una relación directa positiva alta de dependencia, en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Calca, Cusco.



Elementos tangibles de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.

Gráficos y figuras 14. Gráfico de regresión simple de la rentabilidad y elementos tangibles de la municipalidad provincial de Calca.

Se observa en el grafico 14, de regresión de dispersión simple, la tendencia de correlación alta positiva entre las variables de estudio de acuerdo con su comportamiento de los individuos muestreados en la encuesta de las variables.

a. Prueba de hipótesis específica 2.

H1: Existe relación significativa entre la fiabilidad de la calidad de servicio al cliente y la efectividad productiva en municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.

H0: No existe relación significativa entre la fiabilidad de la calidad de servicio al cliente y la efectividad productiva en municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.

b. Nivel de decisión.

Si la significancia ≥ 0.05 ; se rechaza Hipótesis nula

Si la significancia ≤ 0.05 ; se acepta hipótesis nula

c. Estadístico.

La prueba de estimación de los parámetros de hipótesis se realizó mediante el proceso estadístico no paramétrico coeficiente de correlación de Pearson.

d. Cálculos.

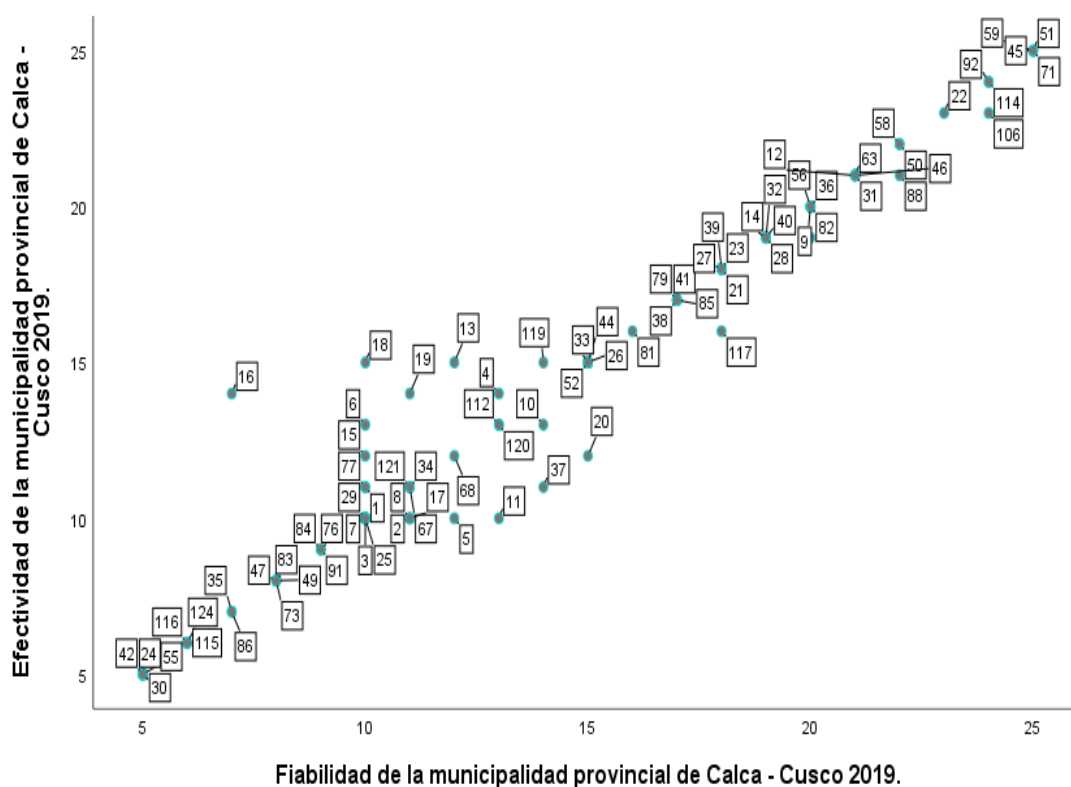
Tabla 23. Significancia y Correlación de la dimensión de fiabilidad y efectividad en la municipalidad provincial de Calca – Cusco.

		Correlaciones	
		Fiabilidad de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.	Efectividad de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.
Fiabilidad de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.	Correlación de Pearson	1	,983**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	132	132
Efectividad de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.	Correlación de Pearson	,983**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	132	132

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Se determinó mediante la prueba de inferencia de hipótesis general una correlación positiva alta y significancia de coeficiente de Pearson, la correlación es alta positiva de 0,983 y una significancia de $p \text{ valor} = 0,000 < 0.050$ $p \text{ valor}$ esperado para la conservación de estatus quo, por lo tanto se rechazó la Hipótesis nula, concluyendo que hay suficiente evidencia en los datos de los resultados de la prueba de inferencia de coeficiente de correlación de Pearson, que en ambas variables de estudio la correlación es significativa al nivel de intervalo de confianza de 95 %, y existe una relación directa positiva alta de dependencia, en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Calca, Cusco.



Gráficos y figuras 15. Gráfico de regresión simple de efectividad y fiabilidad de servicio de la municipalidad provincial de Calca.

Se observa en el gráfico 15, de regresión de dispersión simple, la tendencia de correlación alta positiva entre las variables de estudio de acuerdo a su comportamiento de los individuos muestreados en la encuesta de las variables.

a. Prueba de hipótesis específica 3.

H1: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio al cliente y la gestión por procesos en municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.

H0: No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio al cliente y la gestión por procesos en municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.

b. Nivel de decisión.

Si la significancia ≥ 0.05 ; se rechaza Hipótesis nula

Si la significancia ≤ 0.05 ; se acepta hipótesis nula

c. Estadístico.

La prueba de estimación de los parámetros de hipótesis se realizó mediante el proceso estadístico no paramétrico coeficiente de correlación de Pearson.

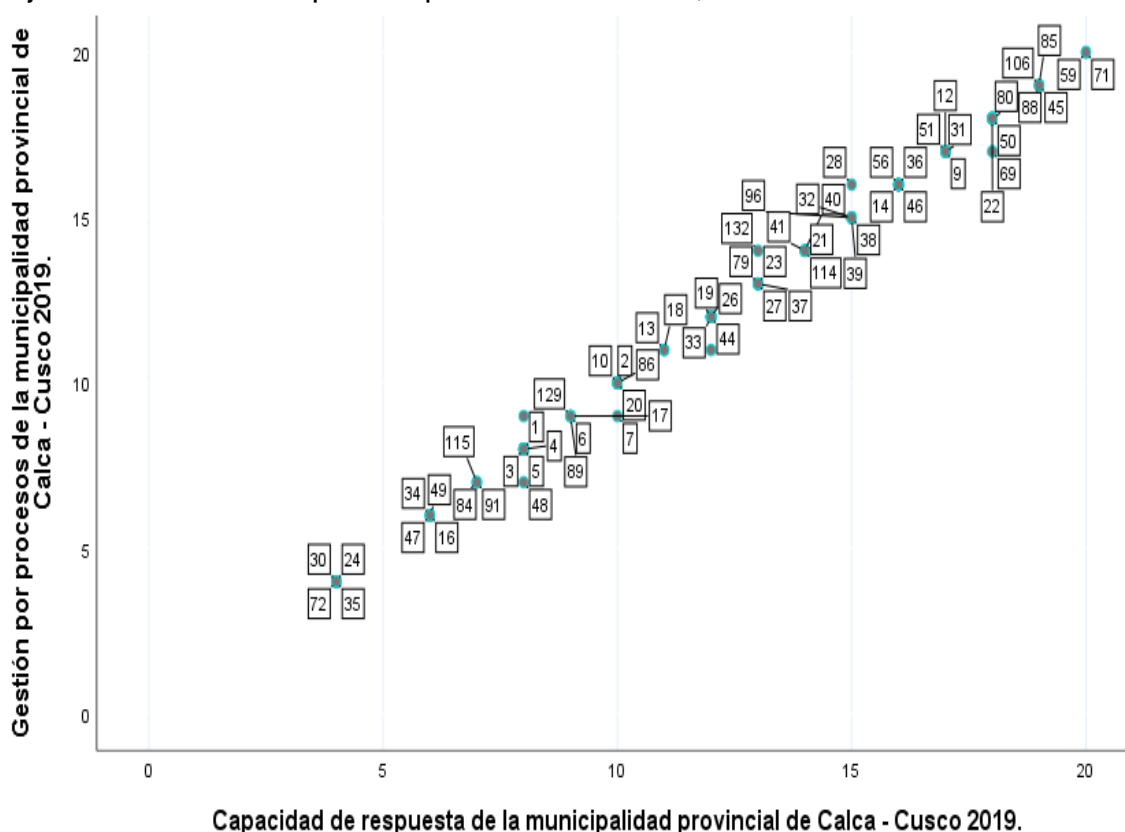
d. Calculo

Tabla 24. Significancia y Correlación de la dimensión la capacidad de respuesta y la gestión de procesos en la municipalidad provincial de Calca – Cusco.

		Correlaciones	
		Capacidad de respuesta de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.	Gestión por procesos de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.
Capacidad de respuesta de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 132	,995** 132
Gestión por procesos de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,995** 132	1 132

Interpretación:

Se determinó mediante la prueba de inferencia de hipótesis general una correlación positiva alta y significancia de coeficiente de Pearson, la correlación es alta positiva de 0,995 y una significancia de $p \text{ valor} = 0,000 < 0.050$ $p \text{ valor}$ esperado para la conservación de estatus quo, por lo tanto se rechazó la Hipótesis nula, concluyendo que hay suficiente evidencia en los datos de los resultados de la prueba de inferencia de coeficiente de correlación de Pearson, que en ambas variables de estudio la correlación es significativa al nivel de intervalo de confianza de 95 % , y existe una relación directa positiva alta de dependencia, en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Calca, Cusco.



Gráficos y figuras 16. Gráfico de regresión simple de la gestión de procesos y capacidad de respuesta de la municipalidad provincial de Calca.

Se observa en el gráfico 16, de regresión de dispersión simple, la tendencia de correlación alta positiva entre las variables de estudio de acuerdo a su comportamiento de los individuos muestreados en la encuesta de las variables.

a. Prueba de hipótesis específica 4.

H1: Existe relación significativa entre la seguridad de la calidad de servicio al cliente y la medición de riesgos en municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.

H0: No existe relación significativa entre la seguridad de la calidad de servicio al cliente y medición de riesgos en municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.

b. Nivel de decisión.

Si la significancia ≥ 0.05 ; se rechaza hipótesis nula

Si la significancia ≤ 0.05 ; se acepta hipótesis nula

c. Estadístico.

La prueba de estimación de los parámetros de hipótesis se realizó mediante el proceso estadístico no paramétrico coeficiente de correlación de Pearson.

d. Calculo

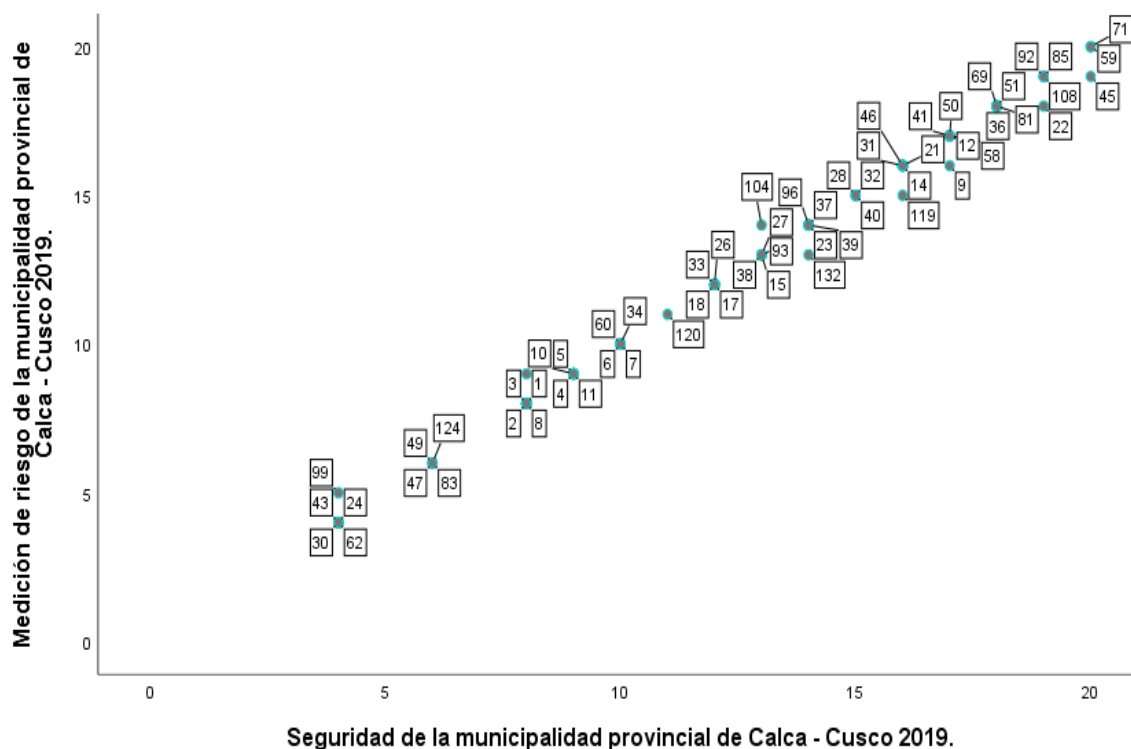
Tabla 25. Significancia y Correlación de la dimensión de seguridad y medición de riesgo de la municipalidad provincial de Calca – Cusco.

Correlaciones		Medición de riesgo	
		Seguridad de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.	de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.
Seguridad de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 132	,995** 132
Medición de riesgo de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,995** 132	1 132

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Se determinó mediante la prueba de inferencia de hipótesis general una correlación positiva alta y significancia de coeficiente de Pearson, la correlación es alta positiva de 0,995 y una significancia de p valor = 0,000 < 0.050 p valor esperado para la conservación de estatus quo, por lo tanto se rechazó la Hipótesis nula, concluyendo que hay suficiente evidencia en los datos de los resultados de la prueba de inferencia de coeficiente de correlación de Pearson, que en ambas variables de estudio la correlación es significativa al nivel de intervalo de confianza de 95 % , y existe una relación directa positiva alta de dependencia, en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Calca, Cusco.



Gráficos y figuras 17. Gráfico de regresión simple de medición de riesgo y seguridad de la municipalidad provincial de Calca.

Se observa en el grafico 17, de regresión de dispersión simple, la tendencia de correlación alta positiva entre las variables de estudio de acuerdo a su comportamiento de los individuos muestreados en la encuesta de las variables.

a. Prueba de hipótesis específica 5.

H5: Existe relación significativa entre la empatía de la calidad de servicio y los costos en la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.

H0: No existe relación significativa entre la empatía de la calidad de servicio y los costos en la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.

Nivel de decisión.

Si la significancia ≥ 0.05 ; se rechaza hipótesis nula

Si la significancia ≤ 0.05 ; se acepta hipótesis nula

b. Estadístico.

La prueba de estimación de los parámetros de hipótesis se realizó mediante el proceso estadístico no paramétrico coeficiente de correlación de Pearson.

c. Calculo

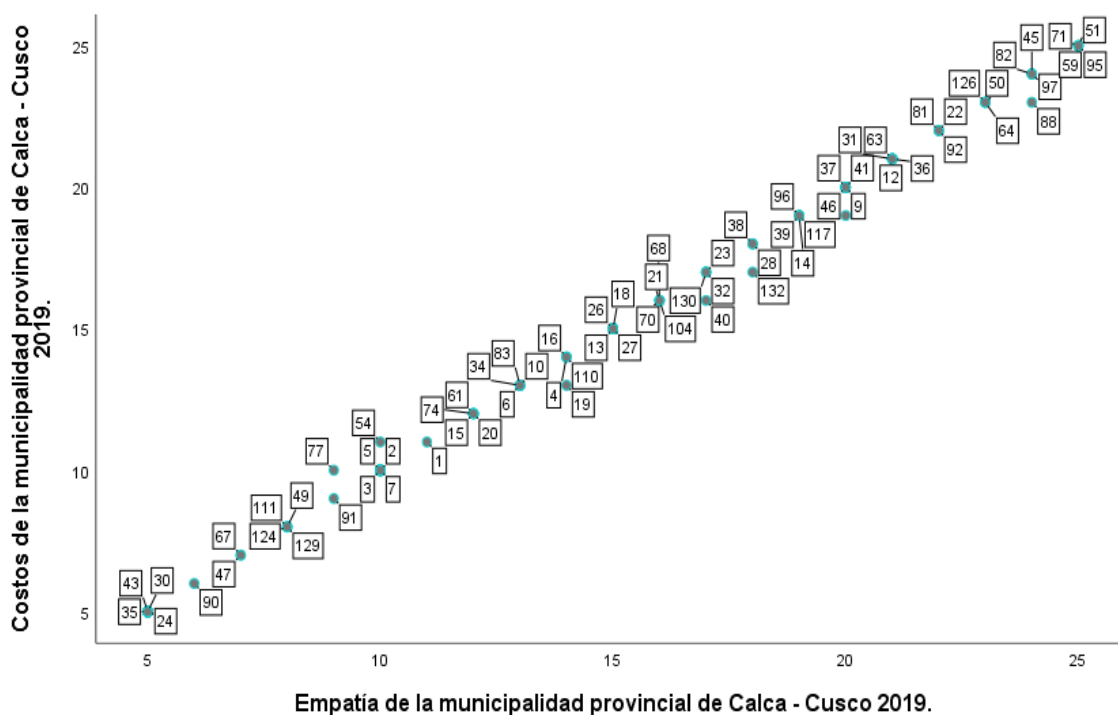
Tabla 26. Significancia y Correlación de la dimensión de empatía y costos en la municipalidad provincial de Calca – Cusco.

Correlaciones			
		Empatía de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.	Costos de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.
Empatía de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.	Correlación de Pearson	1	,994**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	132	132
Costos de la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.	Correlación de Pearson	,994**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	132	132

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Se determinó mediante la prueba de inferencia de hipótesis general una correlación positiva alta y significancia de coeficiente de Pearson, la correlación es alta positiva de 0,994 y una significancia de $p \text{ valor} = 0,000 < 0.050$ $p \text{ valor}$ esperado para la conservación de estatus quo, por lo tanto se rechazó la Hipótesis nula, concluyendo que hay suficiente evidencia en los datos de los resultados de la prueba de inferencia de coeficiente de correlación de Rho de Spearman, que en ambas variables de estudio la correlación es significativa al nivel de intervalo de confianza de 95 % , y existe una relación directa positiva alta de dependencia, en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Calca, Cusco.



Gráficos y figuras 18. Gráfico de regresión simple de costos y empatía de la municipalidad provincial de Calca.

Se observa en el grafico 18, de regresión de dispersión simple, la tendencia de correlación alta positiva entre las variables de estudio de acuerdo con su comportamiento de los individuos muestreados en la encuesta de las variables.

V. DISCUSIÓN.

A partir de los hallazgos logrados en nuestra investigación científica de tipo aplica mediante el uso del modelo estadístico de correlación de Pearson de una correlación 0,978 y una significativa de p valor 0,000, entre los instrumentos de calidad de servicio y la productividad. Planteamos las discusiones en tres componentes importantes, primero los puntos que concordamos con nuestros antecedentes nacionales, en el segundo párrafo trataremos los puntos que estamos de acuerdo con nuestros antecedentes internacionales y en el tercer punto tocaremos las controversias con nuestras antecedentes nacionales e internacionales.

5.1. Análisis de discusión de los resultados.

Estando de acuerdo con los siguientes autores de antecedentes nacionales, Inga y Acuña (2018), en el nivel de confianza de la estadística inferencial realizo con el intervalo de confianza de 95%, cuyo diseño de investigación es de tipo no experimental, utilizo como instrumento las hojas de la encuestas, cuenta con confiabilidad de alfa de Cronbach y con los resultados inferenciales, con Ambrocio (2017), concordamos en su nivel de investigación que es de nivel descriptivo correlacional, cuyo diseño de investigación es no experimental, técnicas de recolección de datos fue la encuesta, con Castillejo, (2017), en diseño de investigación que es no experimental Transeccional o transversal, cuyo muestreo es no probabilístico, las técnicas de la investigación fueron los cuestionarios y los instrumentos de la investigación fue las hojas de la encuesta. Con Becerra (2016), estamos de acuerdo en que es un Diseño de investigación es no experimental transversal, cuyo nivel de investigación es correlacional explicativa, la técnica de investigación son los cuestionarios de la encuesta y los instrumentos está formado por las hojas de la encuesta, para la muestra se utilizó el modelo de la finita

A partir de los hallazgos logrados estamos de acuerdo con los siguientes autores internacionales, con Cruz y Rosero (2014), con el uso de las técnicas utilizadas y los instrumentos cuyo problema principal fue la falta de la productividad, cuyo enfoque de investigación fue mixto, con Martínez (2015), concordamos en función de esta búsqueda se expone los hallazgos sobre la relación entre la productividad y la calidad del sector servicios, y como las características de las

PYMEs hacen más importante esta relación entre ambas, con los autores Hernández y Sambrano (2020), el presente trabajo de investigación se da para dar solución el problema de la productividad en la empresa de servicios epunemi, mediante el uso de gestión por procesos de 5 meses para generar una alta productividad.

Con los autores nacionales, Martínez (2015), no estamos de acuerdo con su tipo de investigación son básicas, sus instrumentos son las fichas, con los autores Cruz y Rosero (2014), no estamos de acuerdo porque es una investigación es básica, y además con su estructura de investigación. No estamos de acuerdo casi con la totalidad de los autores internacionales por que en su mayoría concluye generalizando a sus poblaciones sin la prueba de significancia o científica.

VI. CONCLUSIONES.

En la presente investigación científica damos a conocer los hallazgos conseguidos en la hipótesis general y en las hipótesis específicas, uno por cada correlación significativa.

6.1. Análisis de conclusión.

Primera:

Hay suficiente evidencia en la determinación estadística de la dependencia de las teorías entre la calidad de servicios y la productividad, esta se determinó mediante el coeficiente de correlación de Pearson de 978 y un p valor de 0,000, por lo tanto, hay una correlación significativa entre ambos instrumentos de las teorías, a mayor nivel de la calidad de servicio se genera mayor nivel la productividad en la municipalidad provincial de Calca.

Segunda:

Se determinó un Coeficiente de correlación de Pearson de 987 y una significancia de p valor de 0,000 entre las teorías de los elementos tangibles y rentabilidad, por lo tanto, hay suficiente evidencia en los datos del resultado inferencial sobre la dependencia de las teorías a mayor indicador de elementos tangibles mayor recaudación de rentabilidad en la municipalidad de la provincia de Calca.

Tercero:

Se determinó estadísticamente que hay una correlación de Pearson de 0,983 y una significancia de p valor 0,000 entre las teorías de la fiabilidad y la efectividad productiva, por lo tanto, a mayor nivel de fiabilidad por parte de los colaboradores de la municipalidad se determinara mayor nivel de efectividad productiva. Hay una dependencia entre ambas teorías cuando sube de nivel la fiabilidad también sube de nivel la efectividad en la municipalidad provincial de Calca.

Cuarto:

Hay suficiente evidencia en los datos según el Coeficiente de correlación de Pearson de 0,995 y una significancia de p valor de 0,000 sobre la dependencia de la dimensión de la capacidad de respuesta y la gestión por procesos en la municipalidad provincial de Calca, por lo tanto, aun mayor nivel alto de la capacidad de respuesta por parte de los colaboradores de la municipalidad se generar mayores números de gestión por procesos en la municipalidad provincial de Calca.

Quinto:

Se determinó mediante el coeficiente de correlación de Pearson de 0,995 y una significancia de p valor de 0,000 la dependencia de las teorías de la seguridad y la medición de riesgo en la municipalidad provincial de Calca, por lo tanto, a mayor seguridad de la calidad de servicios hay mayor nivel de la medición de los riesgos, esta nos indica una correlación significativa entre ambas variables de estudio en la municipalidad provincial de calca.

Sexto:

Hay suficiente evidencia en los datos del resultado de la hipótesis específico 5 entre las teorías de la empatía de la calidad de servicio al cliente y los costos en la municipalidad provincial de calca, una correlación de Pearson de 0,994 y p valor de 0,000, por lo tanto, hay una dependencia entre las teorías de la empatía y los costos en la municipalidad de calca.

VI. RECOMENDACIÓN.

Primera Recomendación:

Se recomienda tomar estrategias de decisiones estratégicas por parte de la Municipalidad para mejorar la calidad de servicio a los contribuyentes que corresponden a cumplir con el servicio a los usuarios y de esta forma lograr la satisfacción de los usuarios, que acuden a la entidad, en busca de ser atendidos.

Segunda recomendación:

Conseguir el logro de la fiabilidad y la efectividad en la municipalidad provincial de Calca, para alcanzar la satisfacción de los usuarios. Mediante capacitación y perfeccionamiento a los trabajadores de la municipalidad así generar una alta efectividad productiva en la municipalidad de calca.

Tercera recomendación:

Implementar la mejora continua en la capacidad de respuesta y la efectividad en la municipalidad provincial de Calca.

Cuarta recomendación: -

Recomendamos implementar la gestión por procesos en la seguridad que brinda la municipalidad provincial de Calca, para una gestión eficiente y eficaz. Así brindar un excelente servicio de calidad con valor agregado a los contribuyentes de la municipalidad.

Quinta recomendación:

Sugerimos a los servidores públicos de la municipalidad Ponerse en el lugar de los usuarios y demostrar empatía y valorar la relación con los costos del servicio que la municipalidad brinda.

Sexta recomendación.

Recomendamos una mejor distribución de los elementos tangibles para optimizar la minimización de los riesgos en la municipalidad provincial de Calca para dar un servicio y satisfacer a los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Albrecht. (1988). Revista Ensayos. Obtenido de Revista Ensayos: file:///C:/Users/pina/Downloads/49800-Texto%20del%20art%C3%ADculo-243305-1-10-20150324.pdf
- Ambrocio (2017). *La calidad de servicio y los resultados económicos en los recreos turísticos del distrito de Pillco marca – Huánuco, 2017.*
- Barbaran, Garcés y Gámez, (2020). “*productividad y calidad del servicio del personal de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado de coronel portillo S.A. Ucayali, 2019*”
- Bravo (2017). *Gestión de procesos*. Segunda edición. Santiago.
- Becerra (2016). “*incidencia de la calidad de servicios en el incremento de la productividad en una institución bancaria privada de la ciudad de Pacasmayo- 2016*”
- Castillejo, (2017). *Sistema de gestión de la calidad y su relación con la productividad de la empresa constructora de pavimento rígido, Huaraz – 2016.*
- Carlzon. (2015). *calidad estrategias y liderazgo*. Obtenido de calidad estrategias y liderazgo: <https://dbcalidad.blogspot.com/2015/05/los-momentos-de-la-verdad-jan-carlzon.html?m=1>
- Crosby. (1996). *Los grandes maestros de la calidad*. Obtenido de Los grandes maestros de la calidad: <http://maestrosdelacalidadmc105611.blogspot.com/p/maestros-y-sus-aportes.html>
- Cuatrecasas y Gonzales (2018). *Gestión integral de la calidad*. Quinta edición. Barcelona.
- Cruz y Rosero (2014). “*sistema de gestión de calidad y normativas de 5s para la optimización de la productividad en la empresa Ralomtex*” de la universidad técnica de Ambato Ecuador.
- Estévez, abril y Barrera (2017). *La gestión de calidad en el servicio y la rentabilidad de la universidad de Autónoma de los Andes.*
- Flores (2018). *Costos y presupuestos*. Quinta edición. Lima.
- Grönroos. (1984). *Revistas.unal.edu*. Obtenido de Revistas.unal.edu.: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/dyna/article/download/55426/60483>

- Gutiérrez (2017). *Calidad y productividad*. Cuarta edición. México.
- Hernández y Sambrano (2020). *Análisis de la productividad del centro de servicios Epunemi mediante la metodología 5s. Para obtener el título de ingeniero industrial*.
- Herz (2016). *Apuntes de contabilidad financiera. Segunda edición*. Surquillo.
- Inga y Acuña (2018). *Implementación de sistema de gestión de calidad de las normas ISO 9001:2008 y la productividad en la empresa máxima internacional S.A. Callao - 2019*. Universidad nacional del Callao.
- Kotler, & Armstrong. (2007). *Visión Gerencial*. Obtenido de Visión Gerencial: https://www.redalyc.org/jatsRepo/4655/465552407004/html/index.html#redalyc_465552407004_ref9
- Lovelock y Wirtz (2016). *Marketing de servicios. Séptima edición*. México.
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1988). *revistas.unal.edu*. Obtenido de [revistas.unal.edu](https://revistas.unal.edu.co/index.php/dyna/article/download/55426/60483): <https://revistas.unal.edu.co/index.php/dyna/article/download/55426/60483>
- Martínez (2015). *Relación entre calidad y ´ productividad en las pymes del sector servicios. Para optar el título de doctorado en Ciencias de la Ingeniero en mención productividad de la Universidad Nacional Experimental “Antonio José de Sucre”, Venezuela 2015*.
- Medianero (2018). *Productividad total*. Primera edición. Lima Perú.
- Platas y Cervantes (2017), *Gestión integral de la calidad*. Primera edición. México.
- Pérez (2018). *Gestión por procesos*. Quinta edición. Madrid.
- Preve (2015). *Gestión de riesgo*. Segunda edición. Buenos Aires.
- Salvador (2010). *Calidad de servicio: el camino hacia la fidelidad del consumidor*. Segunda edición. Almería.
- Santos (2016). *Guía productividad para PYMES Y AUTÓNOMOS*. Primera edición. Lima, Perú.
- Tschohl (2018). *Servicio al cliente*. Octava edición. Minneapolis.
- Ortega (2017). *Mejoramiento continuo de procesos*. Primera edición. Bogotá, Colombia.
- Vanegas (2016). *Productividad total*. Primera edición. Monterrey, México.

Villamar (2016). "Modelo de gestión de calidad para el mejoramiento en la fabricación de cocinas a gas" de la universidad de Guayaquil.

Zeithaml, Parasuraman, & Berry. (2003). Tercera edición. Madrid.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	VARIABLES	Metodología	
¿Cómo se relaciona la calidad de servicio al cliente y la productividad en la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019?	Determinar la relación de la calidad de servicio al cliente y la productividad en la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.	Existe relación significativa entre la calidad de servicio al cliente y la productividad en la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.	Variable 1: Calidad de servicio.	Tipo de investigación: aplicada Enfoque: Cuantitativo	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			
¿Cómo se relaciona los elementos tangibles de la calidad de servicio al cliente y la rentabilidad productividad en municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019?	Determinar la relación de los elementos tangibles de la calidad de servicio al cliente y la rentabilidad productividad en municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.	Existe una relación significativa entre los elementos tangibles de la calidad de servicio al cliente y la rentabilidad productividad en municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.			
¿Cómo se relaciona la fiabilidad de la calidad de servicio al cliente y la efectividad productiva en municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019?	Determinar la relación de la fiabilidad de la calidad de servicio al cliente y la efectividad productiva en municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.	Existe relación significativa entre la fiabilidad de la calidad de servicio al cliente y la efectividad productiva en municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.		Nivel de investigación: Explicativa correlacional. Diseño de investigación: No experimental transversal.	
¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta de la calidad de servicio al cliente y la gestión por procesos en la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019?	Explicar la relación entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio al cliente y la gestión por procesos en la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.	Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio al cliente y la gestión por procesos en la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.		Variable 2: La productividad	Población: 200 trabajadores. Muestreo: Aleatorio simple.
¿Cuál es relación de la seguridad de la calidad de servicio y medición del riesgo en la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019?	Explicar la relación entre la seguridad de la calidad de servicio y medición del riesgo en la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.	Existe relación significativa entre la seguridad de la calidad de servicio y medición del riesgo en la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.			Muestra: 132 personas Técnicas de investigación: Cuestionarios de la encuesta
¿Cuál es la relación de la empatía de la calidad de servicio al cliente y los costos en la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019?	Determinar la relación de la empatía de la calidad de servicio y los costos en la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.	Existe relación significativa entre la empatía de la calidad de servicio y los costos en la municipalidad provincial de Calca - Cusco 2019.		Instrumentos: Las hojas de la encuesta. Métodos: Excel y Spss versión 26.	

Anexo 2: Matriz de operacionalización.

Variables	Definición de variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Esc. De Likert
Calidad de Servicio	Platas y Cervantes (2017), La calidad de servicio es el diseño del servicio de calidad superior para lo cual se consideran las características de requerimiento del consumidor y la calidad de servicio de los competidores, cuya finalidad es complacer las perspectivas sobre las necesidades de los clientes y la calidad de servicio debe superar sus expectativas de los usuarios, para hacer posible el logro de estas metas, la gerencia de administración estrategia de la calidad incluye las teorías, conceptos, metodologías y procesos de procedimientos con el objetivo de lograr el control total de la calidad de servicios en todas los procesos de la organización	La calidad de servicios está integrada por cinco teorías o herramientas llamadas dimensiones: la Dimensión elementos tangibles está integrado por dos indicadores dimensión de fiabilidad, está integrado por dos indicadores, dimensión capacidad de respuesta está integrado por dos indicadores, Dimensión seguridad está integrado por dos indicadores y Dimensión empatía está integrado por tres indicadores. El instrumento la calidad de servicio es validada por la confiabilidad de alfa de Cronbach, y los modelos de la estadística descriptiva e inferencial.	Elementos tangibles	Equipos modernos	1,2,3,4	1 totalmente en desacuerdo
				Instalaciones atractivas		
			Fiabilidad	cortesía	5,6,7,8,9	2 en desacuerdo
				comunicación		
			Capacidad de respuesta.	Disposición de ayudar a los clientes.	10, 11, 12,13	3 indiferente
				Proveer de un servicio rápido.		
			Seguridad.	Inexistencia de peligros	14, 15, 16, 17	4 de acuerdo
				Riesgos y dudas.		
			Empatía	simpatía	18,19, 20, 21, 22	5 totalmente de acuerdo
				antipatía		
apatía						

Productividad	Medianero (2018), la productividad siempre es una comparación de la cantidad de insumos utilizados con la cantidad de productos logrados, esta comparación puede ser en términos de bienes tangibles o monetarios o en algún tipo de número de términos de indicadores de la productividad. Sin embargo, la productividad siempre va a ser un nivel de medida de eficacia.	La productividad, esta calibrada por cinco herramientas llamadas dimensiones: la rentabilidad compuesta por tres indicadores de la rentabilidad neta, la rentabilidad sobre la inversión y la rentabilidad por acción, la dimensión efectividad compuesto por dos indicadores de eficacia y eficiencia, la Dimensión gestión por procesos está integrado por tres indicadores de input, secuencia de actividades y la output, y la Dimensión de medición de riesgo integrado por dos indicadores y la Dimensión costos integrado por tres indicadores.	Rentabilidad.	Rentabilidad neta	23, 24, 25,26	1 totalmente en desacuerdo
				rentabilidad sobre la inversión		
				rentabilidad por acción		
			Efectividad	Eficacia	27, 28, 29, 30, 31	2 en desacuerdo
				Eficiencia		
			Gestión por procesos	Input	32, 33, 34, 35	3 indiferente
				secuencia de actividades		
				Output		
			Medición de riesgo	Riesgo único.	36, 37, 38, 39	4 de acuerdo
				Riesgo sistemático		
			Costos	Costos fijos	40, 41, 42, 43, 44	5 totalmente de acuerdo
				Costos variables		
Costos mixtos						

Anexo 3: Instrumentos

Formulando los ítems para medir el instrumento calidad de servicio.

Alternativas de respuesta en la siguiente encuesta.

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

		Escala				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Elementos tangibles.						
1	¿La Municipalidad de Calca cuenta con equipos modernos?					
2	¿La Municipalidad de Calca cuenta con instalaciones atractivas?					
3	¿Los trabajadores de la Municipalidad de Calca tienen buena apariencia?					
4	¿Los materiales de información son adecuados?					
Dimensión 2: Fiabilidad						
5	¿Cuándo la Municipalidad de Calca dice que hará algo en cierto tiempo, lo hace?					
6	¿Cuándo Ud. tiene un problema con la atención en la Municipalidad de Calca, se muestran prestos a solucionarlo?					
7	¿La Municipalidad de Calca realiza bien el servicio a la primera?					
8	¿La Municipalidad de Calca realiza el servicio en el tiempo prometido?					
9	¿La Municipalidad de Calca intenta mantener la atención sin errores?					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta						
10	¿Los trabajadores le hacen saber en qué tiempo le atenderán?					
11	¿Los trabajadores lo atienden en forma rápida?					
12	¿Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar?					
13	¿Los trabajadores nunca están demasiados ocupados para responder a las preguntas de los clientes?					
Dimensión 4: Seguridad						
14	¿El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad de Calca transmiten confianza?					
15	¿Los usuarios se sienten seguros con sus trámites en la Municipalidad de Calca?					
16	¿Los trabajadores de la Municipalidad de Calca son siempre amables?					
17	¿Los trabajadores tienen los conocimientos suficientes para absolver sus preguntas?					
Dimensión 5: Empatía						
18	¿La Municipalidad de Calca brinda una atención personalizada?					
19	¿La Municipalidad de Calca tiene horarios convenientes para los usuarios?					
20	¿La Municipalidad de Calca tiene trabajadores que ofrecen atención personalizada?					
21	¿La Municipalidad de Calca se preocupa por los intereses de los usuarios?					
22	¿La Municipalidad de Calca comprende las necesidades de sus usuarios?					

Formulando los ítems para medir el instrumento productividad.

Alternativas de respuesta en la siguiente encuesta.

1 = Totalmente en desacuerdo. 2 = En desacuerdo. 3 = Indiferente

4 = De acuerdo. 5 = Totalmente de acuerdo.

		Escala				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Rentabilidad.					
23	¿La Municipalidad de Calca genera su propio ingreso?					
24	¿La Municipalidad de Calca genera ingresos de RDR.?					
25	¿La Municipalidad de Calca depende de una partida de RO?					
26	¿La recaudación por infracciones es significativa en la municipalidad?					
	Dimensión 2: Efectividad.					
27	¿Cuándo la Municipalidad de Calca programa sus actividades llega a la meta en periodos programados?					
28	¿Los servidores de la municipalidad se capacitan continuamente con relación a sus funciones?					
29	¿La Municipalidad de Calca cuenta con tablero de control de actividades?					
30	¿Siempre se ejecutan los proyectos programados en un determinado tiempo?					
31	¿En el índice de cobranza de tributos tiene una baja morosidad?					
	Dimensión 3: Gestión por procesos.					
32	¿Se capacitan a los servidores públicos en gestión por procesos?					
33	¿Usted está en condiciones de dejar hacer las actividades por funciones y en su lugar hacer por procesos?					
34	¿Usted cree que hay una mejora continua en limpieza?					
35	¿Se optimizan los procesos en gastos de recursos humanos?					
	Dimensión 4: La medición del riesgo.					
36	¿En tu opinión la Municipalidad hace evaluación constante de los riesgos?					
37	¿La municipalidad de Calca hace medición del riesgo?					
38	¿La Municipalidad de Calca generalmente hace la evaluación de la gestión de riesgo?					
39	¿Los responsables de la municipalidad realizan la cuantificación de los riesgos y conclusiones?					
	Dimensión 5: Costos.					
40	¿La Municipalidad de Calca optimiza sus costos directos?					
41	¿La Municipalidad de Calca usa de manera efectivo los recursos en la área de tributación?					
42	¿La Municipalidad de Calca realiza estudio de mercado para hacer sus adquisiciones?					
43	¿La Municipalidad de Calca optimiza los costos financieros?					
44	¿La Municipalidad de Calca cobra los impuestos de acuerdo a los ingresos de los contribuyentes?					

Anexo 4: Validación de instrumentos.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable: CALIDAD DE SERVICIO								
Dimensión Elementos Tangibles								
1	La Municipalidad de Calca cuenta con equipos modernos?	x		x		x		
2	¿La Municipalidad de Calca cuenta con instalaciones atractivas?	x		x		x		
3	¿Los trabajadores de la Municipalidad de Calca tienen buena apariencia?	x		x		x		
4	¿Los materiales de información son adecuados?	x		x		x		
Dimensión Fiabilidad								
5	¿Cuándo la Municipalidad de Calca dice que hará algo en cierto tiempo, lo hace?	x		x		x		
6	¿Cuándo Ud. tiene un problema con la atención en la Municipalidad de Calca, se muestran prestos a solucionarlo?	x		x		x		
7	¿La Municipalidad de Calca realiza bien el servicio a la primera?	x		x		x		
8	¿La Municipalidad de Calca realiza el servicio en el tiempo prometido?	x		x		x		
9	¿La Municipalidad de Calca intenta mantener la atención sin errores?	x		x		x		
Dimensión Capacidad de respuesta								
10	¿Los trabajadores le hacen saber en qué tiempo le atenderán?	x		x		x		
11	¿Los trabajadores lo atienden en forma rápida?	x		x		x		
12	¿Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar?	x		x		x		
13	¿Los trabajadores nunca están demasiados ocupados para responder a las preguntas de los clientes?	x		x		x		
Dimensión Seguridad								
14	¿El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad de Calca transmiten confianza?	x		x		x		
15	¿Los usuarios se sienten seguros con sus trámites en la Municipalidad de Calca?	x		x		x		
16	¿Los trabajadores de la Municipalidad de Calca son siempre amables?	x		x		x		
17	¿Los trabajadores tienen los conocimientos suficientes para absolver sus preguntas?	x		x		x		
Dimensión Empatía								
18	¿La Municipalidad de Calca brinda una atención personalizada?	x		x		x		
19	¿La Municipalidad de Calca tiene horarios convenientes para los usuarios?	x		x		x		

20	¿La Municipalidad de Calca tiene trabajadores que ofrecen atención personalizada?	x		x		x	
21	¿La Municipalidad de Calca se preocupa por los intereses de los usuarios?	x		x		x	
22	¿La Municipalidad de Calca comprende las necesidades de sus usuarios?	x		x		x	

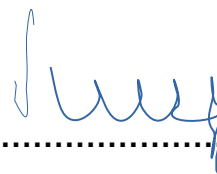
Observaciones, (Precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable(X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez evaluador. Dr. /Mg: Suárez Ymbertis Percy Jorge

DNI: 07260837

Especialidad del evaluador: Economista



.....
Firma del Experto Informante.

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable: PRODUCTIVIDAD								
Dimensión Rentabilidad.								
23	La Municipalidad de Calca genera su propio ingreso.	x		x		x		
24	¿La Municipalidad de Calca genera ingresos de RDR.?	x		x		x		
25	¿La Municipalidad de Calca depende de una partida de RO?	x		x		x		
26	¿La recaudación por infracciones es significativa en la municipalidad?	x		x		x		
Dimensión Efectividad.								
27	¿Cuándo la Municipalidad de Calca programa sus actividades llega a la meta en periodos programados?	x		x		x		
28	¿Los servidores de la municipalidad se capacitan continuamente con relación a sus funciones?	x		x		x		
29	¿La Municipalidad de Calca cuenta con tablero de control de actividades?	x		x		x		
30	¿Siempre se ejecutan los proyectos programados en un determinado tiempo?	x		x		x		
31	¿En el índice de cobranza de tributos tiene una baja morosidad?	x		x		x		
Dimensión Gestión Por procesos.								
32	¿Se capacitan a los servidores públicos en gestión por procesos?	x		x		x		
33	¿Usted está en condiciones de dejar hacer las actividades por funciones y en su lugar hacer por procesos?	x		x		x		
34	¿Usted cree que hay una mejora continua en limpieza?	x		x		x		
35	¿Los procesos en gastos de recursos humanos se optimizan?	x		x		x		
Dimensión La medición del riesgo.								
36	¿En tu opinión la Municipalidad hace evaluación constante de los riesgos?	x		x		x		
37	¿La municipalidad de Calca hace medición del riesgo?	x		x		x		
38	¿La Municipalidad de Calca generalmente hace la evaluación de la gestión de riesgo?	x		x		x		
39	¿Los responsables de la municipalidad realizan la cuantificación de los riesgos y conclusiones?	x		x		x		
Dimensión Costos.								
40	¿La Municipalidad de Calca optimiza sus costos directos?	x		x		x		
41	¿La Municipalidad de Calca usa de manera efectivo los recursos en el área de tributación?	x		x		x		

42	¿La Municipalidad de Calca realiza estudio de mercado para hacer sus adquisiciones?	x		x		x		
43	¿La Municipalidad de Calca optimiza los costos financieros?	x		x		x		
44	¿La Municipalidad de Calca cobra los impuestos de acuerdo con los ingresos de los contribuyentes?	x		x		x		

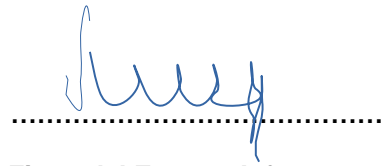
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

**Apellidos y nombres del Juez evaluador. Dr. /Mg:
Mag. Percy Jorge Suárez Ymbertis**

DNI: 07260837

Especialidad del evaluador: Economista



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable: CALIDAD DE SERVICIO								
Dimensión Elementos Tangibles								
1	La Municipalidad de Calca cuenta con equipos modernos?	✓		✓		✓		
2	¿La Municipalidad de Calca cuenta con instalaciones atractivas?	✓		✓		✓		
3	¿Los trabajadores de la Municipalidad de Calca tienen buena apariencia?	✓		✓		✓		
4	¿Los materiales de información son adecuados?	✓		✓		✓		
Dimension Fiabilidad								
5	¿Cuándo la Municipalidad de Calca dice que hará algo en cierto tiempo, lo hace?	✓		✓		✓		
6	¿Cuándo Ud. tiene un problema con la atención en la Municipalidad de Calca, se muestran prestos a solucionarlo?	✓		✓		✓		
7	¿La Municipalidad de Calca realiza bien el servicio a la primera?	✓		✓		✓		
8	¿La Municipalidad de Calca realiza el servicio en el tiempo prometido?	✓		✓		✓		
9	¿La Municipalidad de Calca intenta mantener la atención sin errores?	✓		✓		✓		
Dimension Capacidad de respuesta								
10	¿Los trabajadores le hacen saber en que tiempo le atenderán?	✓		✓		✓		
11	¿Los trabajadores lo atienden en forma rápida?	✓		✓		✓		
12	¿Los trabajadores siempre están dispuestos a ayudar?	✓		✓		✓		
13	¿Los trabajadores nunca están demasiados ocupados para responder a las preguntas de los clientes?	✓		✓		✓		
Dimension Seguridad								
14	¿El comportamiento de los trabajadores de la Municipalidad de Calca transmiten confianza?	✓		✓		✓		
15	¿Los usuarios se sienten seguros con sus trámites en la Municipalidad de Calca?	✓		✓		✓		
16	¿Los trabajadores de la Municipalidad de Calca son siempre amables?	✓		✓		✓		
17	¿Los trabajadores tienen los conocimientos suficientes para absolver sus preguntas?	✓		✓		✓		
Dimension Empatía								
18	¿La Municipalidad de Calca brinda una atención personalizada?	✓		✓		✓		
19	¿La Municipalidad de Calca tiene horarios convenientes para los usuarios?	✓		✓		✓		
20	¿La Municipalidad de Calca tiene trabajadores que ofrecen atención personalizada?	✓		✓		✓		

21	¿La Municipalidad de Calca se preocupa por los intereses de los usuarios?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	¿La Municipalidad de Calca comprende las necesidades de sus usuarios?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia):
EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez evaluador. Dr. /Mg:

Duran Herrera Victor Hugo

DNI: 15580451

Especialidad del evaluador:

Mg. EN ADMINISTRACION



 Firma del Experto Informante.

Especialidad
REGUC 22208

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable: PRODUCTIVIDAD								
Dimensión Rentabilidad.								
23	La Municipalidad de Calca genera su propio ingreso.	X		X		X		
24	¿La Municipalidad de Calca genera ingresos de RDR.?					X		
25	¿La Municipalidad de Calca depende de una partida de RO?					X		
26	¿La recaudación por infracciones es significativa en la municipalidad?					X		
Dimensión Efectividad.								
27	¿Cuándo la Municipalidad de Calca programa sus actividades llega a la meta en periodos programados?					X		
28	¿Los servidores de la municipalidad se capacitan continuamente con relación a sus funciones?					X		
29	¿La Municipalidad de Calca cuenta con tablero de control de actividades?					X		
30	¿Siempre se ejecutan los proyectos programados en un determinado tiempo?					X		
31	¿En el índice de cobranza de tributos tiene una baja morosidad?					X		
Dimensión Gestión por procesos.								
32	¿Se capacitan a los servidores públicos en gestión por procesos?					X		
33	¿Usted está en condiciones de dejar hacer las actividades por funciones y en su lugar hacer por procesos?					X		
34	¿Usted cree que hay una mejora continua en limpieza?					X		
35	¿Los procesos en gastos de recursos humanos se optimizan?					X		
Dimensión La medición del riesgo.								
36	¿En tu opinión la Municipalidad hace evaluación constante de los riesgos?					X		
37	¿La municipalidad de Calca hace medición del riesgo?					X		
38	¿La Municipalidad de Calca generalmente hace la evaluación de la gestión de riesgo?					X		
39	¿Los responsables de la municipalidad realizan la cuantificación de los riesgos y conclusiones?					X		
Dimensión Costos.								
40	¿La Municipalidad de Calca optimiza sus costos directos?					X		
41	¿La Municipalidad de Calca usa de manera efectivo los recursos en la área de tributación?					X		

42	¿La Municipalidad de Calca realiza estudio de mercado para hacer sus adquisiciones?					X	
43	¿La Municipalidad de Calca optimiza los costos financieros?					X	
44	¿La Municipalidad de Calca cobra los impuestos de acuerdo a los ingresos de los contribuyentes?					X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez evaluador. Dr. /Mg:

HURTADO CARRASCO FERNANDO

DNI: 23936483

Especialidad del evaluador: MG. ADMINISTRACION ESTRATEGIA DE NEGOCIOS

.....
Firma del Experto Informante.

Anexo 5: Matriz de datos.

Instrumento calidad de servicio.

Ítems	Elementos tangibles				D1	Fiabilidad					D 2	Capacidad de respuesta				D 3
	1	2	3	4		5	6	7	8	9		10	11	12	13	
1	3	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8
2	2	2	2	2	8	2	2	3	2	2	11	2	3	3	2	10
3	2	2	3	2	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8
4	2	3	2	3	10	3	3	3	2	2	13	2	2	2	2	8
5	3	2	2	2	9	3	2	2	3	2	12	2	2	2	2	8
6	2	3	3	3	11	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	9
7	2	2	3	2	9	2	2	2	2	2	10	2	3	3	2	10
8	2	2	2	2	8	2	2	3	2	2	11	2	2	2	2	8
9	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17
10	2	2	2	2	8	3	2	3	3	3	14	2	3	2	3	10
11	2	2	2	2	8	3	2	3	2	3	13	2	2	2	2	8
12	5	4	4	4	17	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	17
13	2	2	2	2	8	3	2	3	2	2	12	2	3	3	3	11
14	2	2	4	4	12	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16
15	2	3	3	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8
16	1	2	3	2	8	1	2	1	1	2	7	1	1	2	2	6
17	4	2	4	4	14	2	2	2	3	2	11	3	2	2	2	9
18	2	2	3	2	9	2	2	2	2	2	10	3	2	3	3	11
19	3	2	4	2	11	2	3	2	2	2	11	3	3	3	3	12
20	2	2	4	2	10	2	2	3	4	4	15	4	2	2	2	10
21	2	3	2	3	10	3	3	4	4	4	18	4	4	3	3	14
22	3	5	4	5	17	5	5	4	5	4	23	5	4	5	4	18
23	3	3	4	3	13	4	3	4	3	4	18	3	4	3	3	13

24	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4
25	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8
26	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12
27	3	2	3	3	11	3	4	3	4	4	18	4	3	3	3	13
28	4	3	3	4	14	4	3	4	4	4	19	4	4	4	3	15
29	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8
30	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4
31	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	21	4	5	4	4	17
32	4	3	4	3	14	4	3	4	4	4	19	4	4	4	3	15
33	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12
34	3	2	3	2	10	2	2	2	2	3	11	1	1	1	3	6
35	1	1	1	1	4	2	2	1	1	1	7	1	1	1	1	4
36	4	3	4	3	14	4	5	4	3	4	20	5	4	3	4	16
37	2	2	2	2	8	3	2	4	2	3	14	3	3	4	3	13
38	4	3	4	3	14	4	3	4	3	3	17	4	4	4	3	15
39	2	3	4	3	12	3	4	4	3	4	18	3	4	4	4	15
40	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	4	3	4	3	14
41	4	5	4	4	17	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	14
42	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	2	2	2	2	8
43	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8
44	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12
45	5	5	5	4	19	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	19
46	5	5	4	4	18	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	16
47	2	1	2	1	6	1	2	1	2	2	8	1	2	1	2	6
48	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	3	1	3	1	8
49	1	1	1	1	4	2	2	2	1	1	8	1	1	2	2	6
50	5	4	5	4	18	5	5	4	4	4	22	4	4	5	5	18
51	4	5	4	4	17	5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	17

52	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	8
53	1	1	1	1	4	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	12
54	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8
55	3	3	3	3	12	1	1	1	1	1	5	2	2	2	2	8
56	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
57	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8
58	4	4	4	4	16	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	16
59	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
60	3	2	2	2	9	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	16
61	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	12
62	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	4	4	4	4	16
63	5	4	4	4	17	5	4	4	4	4	21	4	4	4	5	17
64	4	4	4	3	15	5	4	3	4	5	21	5	5	4	3	17
65	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	12
66	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12
67	4	3	2	1	10	1	1	3	2	4	11	2	3	1	2	8
68	1	2	1	1	5	2	3	3	2	2	12	4	4	4	4	16
69	2	3	3	3	11	3	3	3	4	5	18	5	5	4	4	18
70	3	4	3	4	14	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16
71	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
72	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4
73	2	1	2	1	6	2	1	2	1	2	8	1	1	1	1	4
74	2	2	2	2	8	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	8
75	3	3	3	3	12	1	1	1	1	1	5	2	2	2	2	8
76	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	9	1	1	3	3	8
77	1	2	3	1	7	2	2	2	3	1	10	2	2	2	2	8
78	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12
79	4	4	4	3	15	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	13

80	4	5	4	5	18	4	3	4	4	4	19	5	5	4	4	18
81	3	4	4	4	15	3	3	3	3	4	16	4	4	5	5	18
82	4	4	4	3	15	3	3	4	5	5	20	4	4	4	4	16
83	2	1	1	1	5	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	6
84	2	1	2	1	6	1	2	2	2	2	9	2	2	2	1	7
85	5	5	5	3	18	4	3	3	3	4	17	5	5	4	5	19
86	2	2	3	4	11	1	1	1	2	2	7	4	1	2	3	10
87	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4
88	5	5	5	5	20	5	4	4	5	4	22	5	5	5	4	19
89	1	1	1	1	4	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	9
90	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8
91	1	1	1	1	4	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	7
92	5	4	5	4	18	5	4	5	5	5	24	4	4	4	4	16
93	2	2	2	4	10	3	3	3	3	3	15	2	3	3	2	10
94	4	3	4	3	14	3	5	3	3	4	18	4	4	5	5	18
95	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16
96	4	3	2	1	10	5	5	3	5	3	21	3	4	5	3	15
97	4	4	4	5	17	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16
98	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8
99	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4
100	3	3	3	3	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8
101	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
102	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8
103	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4
104	3	3	3	4	13	4	4	3	4	3	18	4	3	3	3	13
105	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	16
106	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	24	5	4	5	5	19
107	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	18

108	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	18
109	5	4	5	4	18	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	17
110	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12
111	2	2	2	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	2	2	6
112	2	3	2	3	10	3	3	3	2	2	13	3	3	3	3	12
113	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	12
114	5	4	4	4	17	5	5	4	5	5	24	4	5	3	2	14
115	1	2	2	2	7	1	1	1	1	2	6	2	2	1	2	7
116	2	3	3	3	11	1	1	1	1	2	6	3	3	3	3	12
117	4	4	4	2	14	4	4	4	2	4	18	4	4	3	4	15
118	3	3	3	3	12	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	12
119	3	4	3	3	13	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	12
120	1	2	2	2	7	3	2	2	3	3	13	3	2	2	3	10
121	2	2	2	3	9	2	2	2	2	3	11	2	2	3	3	10
122	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	8
123	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4
124	1	1	1	2	5	2	1	1	1	1	6	2	2	2	2	8
125	2	3	2	4	11	4	2	4	4	4	18	4	4	4	4	16
126	4	5	4	5	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
127	1	1	1	1	4	2	2	2	1	1	8	3	3	3	3	12
128	2	2	2	2	8	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	8
129	1	1	1	1	4	1	2	2	2	1	8	2	3	2	2	9
130	2	3	2	4	11	5	5	4	3	4	21	4	3	4	3	14
131	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4
132	4	4	4	4	16	4	5	4	4	3	20	3	4	3	3	13

Seguridad				Empatía							V1	
14	15	16	17	D 4	18	19	20	21	22	D 5		
2	2	2	2	8	2	2	3	2	2	11	46	
2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	47	
2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	45	
3	2	2	2	9	2	3	3	3	3	14	54	
2	2	3	2	9	2	2	2	2	2	10	48	
3	3	2	2	10	3	3	3	2	2	13	53	
2	3	3	2	10	2	3	1	2	2	10	49	
2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	45	
4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	90	
2	2	2	3	9	3	3	3	2	2	13	54	
2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	10	48	
5	4	4	4	17	4	4	4	4	5	21	93	
2	2	2	2	8	3	3	3	3	3	15	54	
4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	19	82	
3	2	4	4	13	3	2	3	2	2	12	53	
2	2	2	3	9	3	3	3	3	2	14	44	
4	2	2	4	12	2	2	2	2	2	10	56	
3	4	3	2	12	3	3	3	3	3	15	57	
2	2	2	2	8	3	3	2	3	3	14	56	
2	2	3	2	9	2	3	3	2	2	12	56	
4	4	4	4	16	3	3	3	3	4	16	74	
5	4	5	5	19	5	4	4	5	4	22	99	
4	4	3	3	14	4	4	3	3	3	17	75	
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	22	
2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	44	
3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	66	

3	4	3	3	13	3	3	3	3	3	15	70
4	4	4	3	15	4	4	4	3	3	18	81
2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	44
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	22
4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	21	91
4	4	3	4	15	3	3	4	4	3	17	80
3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	66
3	2	3	2	10	3	3	3	2	2	13	50
2	2	2	2	8	1	1	1	1	1	5	28
5	4	5	4	18	4	4	5	4	4	21	89
4	3	4	3	14	4	4	4	4	4	20	69
4	3	3	3	13	3	3	4	5	3	18	77
3	4	3	4	14	3	4	4	4	4	19	78
4	3	4	4	15	3	4	3	3	4	17	81
4	4	5	4	17	4	4	5	4	3	20	85
2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	35
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	35
3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	66
5	5	5	5	20	4	5	5	5	5	24	107
4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	91
1	2	1	2	6	2	2	1	1	1	7	33
3	3	3	3	12	2	2	2	2	2	10	48
2	2	1	1	6	2	2	2	1	1	8	32
4	4	4	5	17	5	4	4	5	5	23	98
5	4	4	5	18	5	5	5	5	5	25	102
2	2	2	2	8	1	1	1	1	1	5	48
2	2	2	2	8	1	1	1	1	1	5	39
2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	44

3	3	3	3	12	1	1	1	1	1	5	42
4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	88
2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	44
5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	91
5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	110
2	2	3	3	10	2	2	2	2	2	10	64
2	2	2	2	8	2	2	3	3	2	12	50
1	1	1	1	4	2	2	2	2	2	10	39
5	4	4	4	17	5	4	4	4	4	21	93
5	4	4	4	17	4	4	5	5	5	23	93
2	2	2	2	8	3	3	3	3	3	15	53
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	48
1	2	3	4	10	1	1	2	2	1	7	46
4	1	4	1	10	4	3	3	3	3	16	59
4	4	5	5	18	4	4	5	4	3	20	85
4	4	4	4	16	3	4	3	3	3	16	81
5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	110
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	22
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	27
1	1	1	1	4	2	3	3	2	2	12	47
2	2	2	2	8	1	1	1	1	1	5	38
2	2	3	3	10	4	2	2	2	2	12	47
2	2	2	2	8	2	2	2	2	1	9	42
3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	66
4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	21	82
4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	21	92
4	4	5	5	18	5	5	4	4	4	22	89
4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	24	91

2	2	1	1	6	2	2	2	2	5	13	38
3	3	2	2	10	2	2	2	2	2	10	42
5	5	4	5	19	4	4	4	4	4	20	93
1	1	1	1	4	2	2	2	2	2	10	42
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	22
4	5	4	5	18	5	4	5	5	5	24	103
2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	41
2	2	2	2	8	2	1	1	1	1	6	40
2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	9	37
5	5	5	4	19	4	4	4	5	5	22	99
3	3	3	4	13	5	4	4	4	4	21	69
5	5	5	3	18	4	4	4	4	5	21	89
4	5	4	3	16	5	5	5	5	5	25	94
3	4	3	4	14	5	4	3	4	3	19	79
4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	24	94
2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	44
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	22
2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	48
4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	88
2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	44
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	22
3	4	3	3	13	4	3	3	3	3	16	73
3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	74
4	4	5	5	18	5	5	5	5	5	25	102
5	5	4	4	18	4	4	4	4	4	20	93
5	5	5	4	19	4	5	4	4	4	21	94
4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	21	92
3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	14	65

2	2	2	2	8	1	1	1	2	3	8	34
2	3	2	2	9	3	3	3	3	3	15	59
3	3	3	3	12	1	1	1	1	1	5	47
4	4	5	4	17	4	4	4	4	4	20	92
2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	38
3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	56
4	3	4	3	14	4	4	4	4	3	19	80
3	3	3	3	12	3	3	4	3	3	16	69
4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	75
3	3	3	2	11	3	3	3	3	3	15	56
2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	48
2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	53
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	22
1	2	2	1	6	1	1	2	2	2	8	33
4	3	3	4	14	4	3	3	3	3	16	75
5	4	5	4	18	5	4	5	4	5	23	95
1	1	1	1	4	2	2	2	2	2	10	38
2	2	2	2	8	1	1	1	1	1	5	44
1	2	2	1	6	1	2	2	2	1	8	35
4	3	4	3	14	4	4	3	3	3	17	77
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	22
3	4	3	4	14	4	3	4	3	4	18	81

Instrumento La Productividad.

	Rentabilidad					Efectividad						Gestión por procesos					
Ítems	23	24	25	26	D 1	27	28	29	30	31	D 2	32	33	34	35	D 3	
**1	2	2	2	2	8	2	2	3	2	2	11	2	2	2	2	8	
2	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	3	3	2	10	
3	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	
4	3	2	2	2	9	2	3	3	3	3	14	2	2	2	2	8	
5	2	2	3	2	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	
6	3	3	2	2	10	3	3	3	2	2	13	3	2	2	2	9	
7	2	3	3	2	10	2	3	1	2	2	10	2	3	2	2	9	
8	2	2	2	1	7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	
9	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17	
10	2	2	2	3	9	3	3	3	2	2	13	2	3	2	3	10	
11	2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8	
12	5	4	4	4	17	4	4	4	4	5	21	4	4	5	4	17	
13	2	2	2	2	8	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	11	
14	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	16	
15	3	2	4	4	13	3	2	3	2	2	12	2	2	2	2	8	
16	2	2	2	3	9	3	3	3	3	2	14	1	1	2	2	6	
17	4	2	2	4	12	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	9	
18	3	4	3	2	12	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	11	
19	2	2	2	2	8	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	12	
20	2	2	3	2	9	2	3	3	2	2	12	4	2	2	2	10	
21	2	3	2	3	10	3	3	4	4	4	18	4	4	3	3	14	
22	3	5	4	4	16	5	5	4	5	4	23	5	4	5	4	18	
23	3	3	4	3	13	4	3	4	3	4	18	3	4	3	3	13	
24	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	

25	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8
26	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12
27	3	2	3	3	11	3	4	3	4	4	18	4	3	3	3	13
28	4	3	3	4	14	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	16
29	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8
30	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4
31	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	21	4	5	4	4	17
32	4	3	4	3	14	4	3	4	4	4	19	4	4	4	3	15
33	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12
34	3	2	3	2	10	2	2	2	2	3	11	1	1	1	3	6
35	1	1	1	1	4	2	2	1	1	1	7	1	1	1	1	4
36	4	3	4	3	14	4	5	4	3	4	20	5	4	3	4	16
37	2	2	2	2	8	3	2	1	2	3	11	3	3	4	3	13
38	4	3	4	3	14	4	3	4	3	3	17	4	4	4	3	15
39	2	3	4	3	12	3	4	4	3	4	18	3	4	4	4	15
40	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	4	3	4	3	14
41	4	5	4	4	17	3	4	3	4	3	17	4	3	4	3	14
42	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	2	2	2	2	8
43	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8
44	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12
45	5	5	5	4	19	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	19
46	5	5	4	4	18	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	16
47	2	1	2	1	6	1	2	1	2	2	8	1	2	1	2	6
48	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	3	1	2	1	7
49	1	1	1	1	4	2	2	2	1	1	8	1	1	2	2	6
50	5	4	5	3	17	5	5	4	4	4	22	4	4	5	5	18
51	4	5	4	4	17	5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	17
52	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	8

53	1	1	1	1	4	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	12
54	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8
55	3	3	3	3	12	1	1	1	1	1	5	2	2	2	2	8
56	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
57	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8
58	4	4	4	4	16	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	16
59	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
60	3	2	2	2	9	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	16
61	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	12
62	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	4	4	4	4	16
63	5	4	4	4	17	5	4	4	4	4	21	4	4	4	5	17
64	4	4	4	3	15	5	4	3	4	5	21	5	5	4	3	17
65	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	12
66	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12
67	4	3	2	1	10	1	1	3	2	4	11	2	3	1	2	8
68	1	2	1	1	5	2	3	3	2	2	12	4	4	4	4	16
69	2	3	3	3	11	3	3	3	4	5	18	5	4	4	4	17
70	3	4	3	4	14	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16
71	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
72	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4
73	2	1	2	1	6	2	1	2	1	2	8	1	1	1	1	4
74	2	2	2	2	8	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	8
75	3	3	3	3	12	1	1	1	1	1	5	2	2	2	2	8
76	2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	9	1	1	3	3	8
77	1	2	2	1	6	2	2	2	3	2	11	2	2	2	3	9
78	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12
79	4	4	4	3	15	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	13
80	4	5	4	5	18	4	3	4	4	4	19	5	5	4	4	18

81	3	4	4	4	15	3	3	3	3	4	16	4	4	5	5	18
82	4	4	4	3	15	3	3	4	5	5	20	4	4	4	4	16
83	2	1	1	1	5	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	6
84	2	1	2	1	6	1	2	2	2	2	9	2	2	2	1	7
85	5	5	5	3	18	4	3	3	3	4	17	5	5	4	5	19
86	2	2	3	3	10	1	1	1	2	2	7	4	1	2	3	10
87	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4
88	5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	21	5	5	5	4	19
89	1	1	1	1	4	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	9
90	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8
91	1	1	1	1	4	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	7
92	5	4	5	4	18	5	4	5	5	5	24	4	4	4	4	16
93	2	2	2	4	10	3	3	3	3	3	15	2	3	3	2	10
94	4	3	4	3	14	3	5	3	3	4	18	4	4	5	5	18
95	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16
96	4	3	2	1	10	5	5	3	5	3	21	3	4	5	3	15
97	4	4	4	5	17	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16
98	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8
99	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4
100	3	3	3	3	12	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8
101	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
102	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	8
103	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4
104	3	3	3	4	13	4	4	3	4	3	18	4	3	3	3	13
105	4	4	4	4	16	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	16
106	4	4	4	4	16	4	5	5	5	4	23	5	4	5	5	19
107	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	18
108	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	18

109	5	4	5	4	18	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	17
110	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12
111	2	2	2	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	2	2	6
112	2	3	2	3	10	3	3	3	2	2	13	3	3	3	3	12
113	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	12
114	5	4	4	4	17	5	5	4	5	5	24	4	5	3	2	14
115	1	2	2	2	7	1	1	1	1	2	6	2	2	1	2	7
116	2	3	3	3	11	1	1	1	1	2	6	3	3	3	3	12
117	4	4	4	4	16	4	4	4	2	2	16	4	4	3	4	15
118	3	3	3	3	12	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	12
119	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	11
120	1	2	2	2	7	3	2	2	3	3	13	3	2	2	3	10
121	2	2	2	3	9	2	2	2	2	3	11	2	2	3	3	10
122	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	8
123	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4
124	1	1	1	2	5	2	1	1	1	1	6	2	2	2	2	8
125	2	3	2	4	11	4	2	4	4	4	18	4	4	4	4	16
126	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
127	1	1	1	1	4	2	2	2	1	1	8	3	3	3	3	12
128	2	2	2	2	8	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	8
129	1	1	1	1	4	1	2	2	2	1	8	2	3	2	2	9
130	2	3	2	4	11	5	5	4	3	4	21	4	3	4	3	14
131	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4
132	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	3	4	4	3	14

Medición de riesgo					Costos						
36	37	38	39	D 4	40	41	42	43	44	D 5	V 2
2	2	2	2	8	2	2	3	2	2	11	46
2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	46
2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	44
3	2	2	2	9	2	3	3	3	3	14	54
2	2	3	2	9	2	2	2	2	2	10	46
3	3	2	2	10	3	3	3	2	2	13	55
2	3	3	2	10	2	3	1	2	2	10	49
2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	43
4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	90
2	2	2	3	9	3	3	3	2	2	13	54
2	3	2	2	9	2	2	2	2	2	10	46
5	4	4	4	17	4	4	4	4	5	21	93
2	2	2	2	8	3	3	3	3	3	15	57
4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	19	86
3	2	4	4	13	3	2	3	2	2	12	58
2	2	2	3	9	3	3	3	3	2	14	52
4	2	2	4	12	2	2	2	2	2	10	53
3	4	3	2	12	3	3	3	3	3	15	65
2	2	2	2	8	3	3	2	3	2	13	55
2	2	3	2	9	2	3	3	2	2	12	52
4	4	4	4	16	3	3	3	3	4	16	74
5	4	5	4	18	5	4	4	5	4	22	97
4	4	3	3	14	4	4	3	3	3	17	75
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	22
2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	44
3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	66

3	4	3	3	13	3	3	3	3	3	15	70
4	4	4	3	15	4	4	4	3	3	18	82
2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	44
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	22
4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	21	91
4	4	3	4	15	3	3	4	4	3	17	80
3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	66
3	2	3	2	10	3	3	3	2	2	13	50
2	2	2	2	8	1	1	1	1	1	5	28
5	4	5	4	18	4	4	5	4	4	21	89
4	3	4	3	14	4	4	4	4	4	20	66
4	3	3	3	13	3	3	4	5	3	18	77
3	4	3	4	14	3	4	4	4	4	19	78
4	3	4	4	15	3	4	3	3	3	16	80
4	4	5	4	17	4	4	5	4	3	20	85
2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	35
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	35
3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	66
5	5	5	4	19	4	5	5	5	5	24	106
4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	91
1	2	1	2	6	2	2	1	1	1	7	33
3	3	3	3	12	2	2	2	2	2	10	47
2	2	1	1	6	2	2	2	1	1	8	32
4	4	4	5	17	5	4	4	5	5	23	97
5	4	4	5	18	5	5	5	5	5	25	102
2	2	2	2	8	1	1	1	1	1	5	48
2	2	2	2	8	1	1	1	1	1	5	39
2	2	2	2	8	2	2	2	2	3	11	45

3	3	3	3	12	1	1	1	1	1	5	42
4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	88
2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	44
5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	91
5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	110
2	2	3	3	10	2	2	2	2	2	10	64
2	2	2	2	8	2	2	3	3	2	12	50
1	1	1	1	4	2	2	2	2	2	10	39
5	4	4	4	17	5	4	4	4	4	21	93
5	4	4	4	17	4	4	5	5	5	23	93
2	2	2	2	8	3	3	3	3	3	15	53
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	48
1	2	3	4	10	1	1	2	2	1	7	46
4	1	4	1	10	4	3	3	3	3	16	59
4	4	5	5	18	4	4	5	4	3	20	84
4	4	4	4	16	3	4	3	3	3	16	81
5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	110
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	22
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	27
1	1	1	1	4	2	3	3	2	2	12	47
2	2	2	2	8	1	1	1	1	1	5	38
2	2	3	3	10	4	2	2	2	2	12	47
2	2	2	3	9	2	2	2	2	2	10	45
3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	66
4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	21	82
4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	21	92
4	4	5	5	18	5	5	4	4	4	22	89
4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	24	91

2	2	1	1	6	2	2	2	2	5	13	38
3	3	2	2	10	2	2	2	2	2	10	42
5	5	4	5	19	4	4	4	4	4	20	93
1	1	1	1	4	2	2	2	2	2	10	41
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	22
4	5	4	5	18	5	4	5	5	4	23	101
2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	41
2	2	2	2	8	2	1	1	1	1	6	40
2	2	2	2	8	1	2	2	2	2	9	37
5	5	5	4	19	4	4	4	5	5	22	99
3	3	3	4	13	5	4	4	4	4	21	69
5	5	5	3	18	4	4	4	4	5	21	89
4	5	4	3	16	5	5	5	5	5	25	94
3	4	3	4	14	5	4	3	4	3	19	79
4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	24	94
2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	44
1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	23
2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	48
4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	88
2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	44
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	22
3	4	4	3	14	4	3	3	3	3	16	74
3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	74
4	4	5	5	18	5	5	5	5	5	25	101
5	5	4	4	18	4	4	4	4	4	20	93
5	5	5	4	19	4	5	4	4	4	21	94
4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	21	92
3	3	3	3	12	2	3	3	3	3	14	65

2	2	2	2	8	1	1	1	2	3	8	34
2	3	2	2	9	3	3	3	3	3	15	59
3	3	3	3	12	1	1	1	1	1	5	47
4	4	5	4	17	4	4	4	4	4	20	92
2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	38
3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	56
4	3	4	3	14	4	4	4	4	3	19	80
3	3	3	3	12	3	3	4	3	3	16	69
4	3	4	4	15	4	3	4	4	4	19	72
3	3	3	2	11	3	3	3	3	3	15	56
2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	48
2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	10	53
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	22
1	2	2	1	6	1	1	2	2	2	8	33
4	3	3	4	14	4	3	3	3	3	16	75
5	4	5	4	18	5	4	5	4	5	23	94
1	1	1	1	4	2	2	2	2	2	10	38
2	2	2	2	8	1	1	1	1	1	5	44
1	2	2	1	6	1	2	2	2	1	8	35
4	3	4	3	14	4	4	3	3	3	17	77
1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	22
3	4	3	3	13	4	3	4	3	3	17	79

Anexo 6. Propuesta de valor.

Propuesta de reducción de brechas para el logro de la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de provincial de Calca. En tal sentido la municipalidad debe contar con información actualizada del diagnóstico que permita plantear intervenciones para lograr el cierre de brechas de infraestructura y acceso a servicios públicos, vinculados a la responsabilidad funcional del Sector Economía y Finanzas, los cuales serán empleados en la Programación Multianual de Inversiones 2022 – 2024.

La municipalidad debe ofrecer acceso a servicios básicos Servicios relacionados al acceso a la red de comunicación de los datos, correo, internet y telefonía. El soporte de Provisión de ayuda o atención técnica a los usuarios en el uso de la tecnología para la gestión de su información, así como los servicios técnicos que dan soporte a los servicios de tecnología de información orientados al negocio. Productividad de Servicios relacionados a la construcción e implementación de los sistemas informáticos que soportan los principales procesos de la organización.

La municipalidad provincial de Calca debe conseguir la satisfacción de los contribuyentes brindando servicios en infraestructuras modernas de acuerdo al contexto actual en la atención de los usuarios, sin embargo queda un margen más amplio como satisfacer las necesidades de los usuarios con atención primario y básica como son la comunicación a tiempo real, servicios de gobierno electrónico local, satisfacción en la vida cotidiana de los moradores, mantenimientos de parques y jardines, y otros servicios que necesariamente los realiza los gobiernos locales dentro de su jurisdicción este proceso de servicio puede darse a través de un presupuesto público o de una recaudación directa.