



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Percepción de los usuarios de la calidad de servicio en la Sub Gerencia de
Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo – 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Capristán Pairazamán, Adolfo Segundo (ORCID: 0000-0002-3291-6414)

ASESORA:

Dra. Alburuqueque Arana, Fausta Elizabeth (ORCID: 0000-0002-6656-1180)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing

CHEPÉN – PERÚ

2019

DEDICATORIA

La presente tesis dedico de manera especial a mi madre María Margarita Pairazamán Tirado y a mi padre Segundo Julio Capristán Sánchez, quienes han sido mi mayor motivo para llegar a cumplir este objetivo tan importante para mí, ellos fueron quienes me brindaron sus consejos, a la vez creyeron en mí, depositaron su total confianza y sobre todo me brindaron los recursos necesarios para llegar a cumplirlo. Soy lo que soy gracias a ellos, puesto que, desde pequeño me enseñaron valores, principios, ser perseverante para cumplir las metas que me trazo.

A mis hermanas Azucena y Roxana quienes siempre estuvieron apoyándome día a día para no rendirme, así como también a mi hermano Luis que a la distancia siempre me apoyo de una u otra manera, y sobre todo agradezco sus consejos que me daba para seguir luchando para ser un profesional.

A mi familia en general, por estar conmigo en los buenos y malos momentos que me ha tocado pasar durante estos 5 años.

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios por haberme guiado durante el transcurso en toda mi carrera y por siempre estar conmigo en todo momento, por darme motivos para seguir luchando contra los obstáculos que se presentaron en mi camino, y sobre todo por seguir teniendo a mi lado a mis padres quienes me reflejan los humildes, sencillos y unidos que son.

Así mismo, a mis profesores quienes influyeron mucho mediante sus conocimientos, lecciones y experiencias que compartían en las aulas, de ellos supe aprender que la vida se trata de retos, y que la realidad es muy diferente a como pensamos.

Finalmente, gracias a mis amigos, que, durante estos 5 años de experiencias buenas y malas, siempre estuvimos para apoyarnos en cualquier debilidad que tuvimos en relación a los estudios.

Página del jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---


El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Capristán Pairazamán Adolfo Segundo, cuyo título es: "**Percepción de los usuarios de la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo – 2019**".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 17 (número) Diecisiete (letras).

Chepén 03 de diciembre de 2019


.....
Dra. Alburuqueque Arana, Fausta Elizabeth
PRESIDENTE


.....
Dra. Chávez Bejarano, Denis Guizela
SECRETARIA


.....
Mg. Paredes Morales, Ana Elizabeth
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Declaratoria de autenticidad

Yo, Adolfo Segundo Capristán Pairazamán, identificado con el DNI N° 71981352, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es auténtica y veraz.

Así mismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento omisión tanto de los documentos como información aportada por el cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Pacasmayo, 03 de diciembre del 2019



Adolfo Segundo Capristán Pairazamán

DNI N° 71981352

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
1.2 Realidad Problemática.....	1
1.2 Trabajos Previos.....	2
1.3 Teorías Relacionadas.....	5
1.4 Formulación del Problema.....	9
1.5 Justificación.....	9
1.6 Objetivos.....	10
II. METODO	11
2.1.1 Tipo de investigación.....	11
2.1.2 Diseño de investigación.....	11
2.2 Variable Operacional.....	11
2.2.1 Operacionalización de variables.....	12
2.3 Población y muestra.....	13
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos e instrumentos, confiabilidad, validez.....	15
2.5 Métodos de Análisis de Información.....	17
2.6 Aspectos Éticos.....	17
III. RESULTADOS	18
3.1 Resultado del objetivo general.....	18
3.2 Resultado de los objetivos específicos.....	19
IV. DISCUSIÓN	22
V. CONCLUSIONES	26
VI. RECOMENDACIONES	28

VII. REFERENCIAS.....	29
ANEXOS.....	32

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de variables.....	13
Tabla 2: Sectores de la ciudad de Pacasmayo y número de usuarios registrados.....	14
Tabla 3: Instrumento de recolección de datos y técnica.....	16
Tabla 4: Máximo y mínimo de las preguntas.....	17
Tabla 5: Escala de medida.....	17
Tabla 6: Estadística de fiabilidad.....	18
Tabla 7: Resultado de la variable calidad de servicio.....	19
Tabla 8: Media, Mediana y Moda de las dimensiones de la variable.....	19
Tabla 9: Resultado estadístico de la dimensión calidad.....	20
Tabla 10: Dimensión Calidad.....	20
Tabla 11: Resultado estadístico de la dimensión oportunidad.....	20
Tabla 12: Dimensión Oportunidad.....	21
Tabla 13: Resultado estadístico de la dimensión compromiso con los empleados.....	21
Tabla 14: Dimensión Compromiso con los empleados.....	21
Tabla 15: Resultado estadístico de la dimensión seguridad.....	21
Tabla 16: Dimensión Seguridad.....	22

RESUMEN

El estudio presente tiene como objetivo determinar el nivel de percepción de la calidad de servicio que se le brinda a los usuarios atendidos en la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2019, para esta investigación se empleó un diseño no experimental, de modo que, no hubo manipulación en la variable calidad de servicio, a la vez descriptivo - cuantitativo, con una población de 6,823 usuarios registrados del mes de enero al mes de mayo del 2019, teniendo como muestra 345 usuarios que se obtuvieron a través de una muestra ajustada, así mismo se consideró un muestreo aleatorio simple para la aplicación del cuestionario Serqual elaborado con 13 preguntas, por otro lado, para medir se consideró la Escala de Likert con 5 alternativas de respuesta, posteriormente, las encuestas se consignaron en Microsoft Excel, pero el procedimiento se realizó en el programa IBM SPSS Statistics 23 donde se utilizaron los siguientes niveles: “Bajo”, “Medio” y “Alto” posteriormente se realizó el análisis, logrando obtener tablas que señalan los resultados, concluyendo que el nivel de percepción que tiene los usuarios de la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, es bajo de aceptación con un 57,97%, en relación a los criterios evaluados como: calidad, oportunidad, compromiso con los empleados y seguridad.

Palabras claves: Percepción, calidad, servicio y usuario.

ABSTRACT

The current study aims to determine the level of perception of the quality of the service that is provided to the users served in the Sanitation Department of the District Municipality of Pacasmayo - 2019, for this research a non-experimental design was used, of So, there were no changes in the variable quality of service, both descriptive - quantitative, with a population of 6,823 registered users from January to May 2019, taking as a sample 345 users that were obtained through a adjusted sample, likewise a simple random sampling was considered for the application of the Serqual questionnaire elaborated with 13 questions, on the other hand, to measure the Likert Scale with 5 response alternatives was considered, subsequently, the surveys were recorded in Microsoft Excel, but the procedure was performed in the IBM SPSS Statistics 23 program where the following levels will be used: "Low", "Medium" and High "the analysis was subsequently carried out, obtaining tables that indicate the results, concluding that the level of perception that users have of the Sanitation Sub-Management of the District Municipality of Pacasmayo, is low with a 57, 97% acceptance, in relation to the criteria evaluated as: quality, opportunity, commitment to employees and safety.

Keywords: Perception, quality, service and user.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las entidades del rubro de servicio de agua potable se encuentran con un ambiente muy deficiente con relación al servicio que brindan.

Los habitantes de Fundación denuncian las constantes fallas en el servicio de agua potable, como la carencia del líquido que afectó a los corregimientos de Buenos Aires. La información proporcionada por Aquamag, quien se encarga de brindar el servicio, manifestó que, se suspendieron un promedio de 8 horas del servicio de agua, lo cual incomodó a los usuarios afectando en sus quehaceres diarios. (Sala de Redacción, 2019)

La denuncia contra el gerente general de la EPS Tacna, Eduardo Pérez, y funcionarios que resulten responsables por los presuntos delitos contra la salud, modalidad de sustancias tóxicas en las aguas aptas para el consumo que formuló el titular de la Diresa, (Tacna, 2017)

Pobladores de la provincia de Pacasmayo denunciaron las malas condiciones en las que llega el agua potable a sus viviendas. Ante esta situación, pidieron ayuda a las autoridades pues, según manifiestan, se ven obligados a comprar agua embotellada para cocinar y asear a las poblaciones vulnerables, como niños y ancianos (Redacción la Industria, 2019)

Con el pasar del tiempo la palabra calidad se ha difundido, tanto así que en todas las organizaciones privadas y públicas se desarrolla en todo proceso, por lo que la calidad se ha vuelto tan indispensable de manera que se ha adoptado muchas formas de estandarización, con el fin de que las organizaciones puedan contar con certificaciones de calidad que los garanticen mejores resultados y de esta manera poder brindar al usuario una satisfacción potencial. Esto permitirá conocer profundamente la problemática en toda su dimensión y dar solución a los problemas que se van presentando.

La Sub Gerencia de la División de Saneamiento, presenta una problemática que viene arrastrando desde años atrás con respecto a la calidad de servicio que se brinda al usuario debido a múltiples razones se da constantemente afectando a toda la población de la provincia de Pacasmayo; si bien es cierto el usuario busca que el servicio obtenido satisfaga sus necesidades, pues esto no se refleja en dicha entidad ya que se conoce comentarios negativos acerca del pésimo servicio del agua potable y saneamiento, así mismo, las falsas promesas con respecto a que la solución de dicha problemática se dará pronto, sin embargo esto para los usuarios es como una burla puesto que no cumplen sus compromisos, por otro

lado la falta de personal a tiempo cuando se le requiere por colapso de desagüe o problemas que perjudique a la ciudad de Pacasmayo, algunos de los colaboradores no están capacitados para desempeñar en sus puestos como debe ser, de manera que, en algunas áreas tienen dificultades al realizar cualquier tipo de documentación o trámite.

Por último, se puede percibir que cada área trabaja independientemente, ya que cuando ocurre un problema, evaden o se responsabilizan a otras áreas o personas de lo ocurrido.

A nivel Internacional se detallan los siguientes antecedentes:

Idrovo (2018), “Percepción de los trabajadores en relación al servicio de salud ocupacional en la empresa Coheco S.A”, tuvo como objetivo general, analizar la percepción de los trabajadores en relación al servicio de salud ocupacional en la empresa Coheco S.A, con la finalidad de presentar una propuesta para mejorar el servicio (p.8), el análisis de investigación tiene enfoque cuantitativo porque se hizo en base a recolección de datos numéricos realizada a trabajadores de la empresa, la cual llegó a la conclusión que de acuerdo al análisis y encuesta se logró determinar que los trabajadores percibieron la necesidad de mejoras en la salud y seguridad (p.84).

De manera que según los resultados obtenidos con los del autor antes mencionado ambos son muy similares, puesto que, es necesario mejorar y mostrar más interés en la salud para con el usuario que consume el líquido elemento, con respecto a la seguridad se logra ver en algunos trabajadores que saben responder a las dudas del usuario de manera concreta.

Coronado (2018),” Percepción de la calidad de atención en el Centro de Salud Orquideas”, teniendo como objetivo principal, interpretar la percepción sobre la calidad de la atención brindada por parte de la institución y la satisfacción de los pacientes respecto a los requerimientos que tienen sobre sus necesidades de salud. (p.5), el análisis es de tipo lineal, sin necesidad de experimentación, con análisis de resultados de manera descriptiva, con enfoque cuantitativo, la cual concluyó con que, aun así, de existir convenios de Derechos Internacionales, donde se conceptualizan los derechos humanos, se logra evidenciar una percepción negativa en el esquema, desarrollo y resultado del cuidado médico de la población, impactando su calidad de vida. (p.35).

La conclusión presentada por el autor es muy similar a los resultados obtenidos en esta investigación, de manera que también se logra evidenciar una percepción baja en el bienestar de la comunidad, afectando también a la calidad de vida del usuario.

Segura (2017), “Análisis comparativo de la percepción de la población adulta de las comunidades de Hualqui y San Pedro de Atacama respecto al reuso de aguas servidas tratadas”, tuvo como objetivo en general, realizar un análisis comparativo sobre la percepción de la población adulta de los sectores rurales de Hualqui y San Pedro de Atacama respecto al reuso de aguas servidas tratadas. (p.26), con una investigación descriptiva-cuantitativa, la cual concluyó que la población de San Pedro de Atacama está consciente del estado de sus recursos hídricos, declarando un 86% que existe escasez durante alguna época del año. Por el contrario, en Hualqui un 49% expresó que existe agua suficiente. (p.82)

La conclusión que presenta este autor muestra una contraposición a los resultados que se obtuvieron ya que no se logra evidenciar un usuario consciente del líquido elemento que recibe, más bien al contrario, se muestran descontentos e insatisfechos.

A nivel nacional se detallan los siguientes antecedentes:

Atencio (2018), “Análisis de la calidad del agua para consumo humano y percepción local en la población de la localidad de San Antonio de Rancas, del Distrito de Simón Bolívar, Provincia y Region Pasco- 2018”, que tuvo como objetivo general, determinar la calidad del agua para consumo humano y la percepción local en la población de la localidad de San Antonio de Rancas, del distrito de Simón Bolívar-2018. (p.5), con un diseño observacional debido que los datos fueron recolectados directamente de la realidad, en este caso los sistemas de abastecimiento de agua de la localidad San Antonio de Rancas, sin modificar las variables de estudio, teniendo como conclusión que, que la calidad del agua que consume la población de la localidad de San Antonio de Rancas no es apta para consumo humano, ya que los parámetros de coliformes fecales y totales no cumplen con los Límites Máximos Permisibles establecidos en el Reglamento de la Calidad del Agua para Consumo Humano (D.S N°031-2010-SA). (p.108)

La conclusión que presenta este autor coincide con los resultados obtenidos, donde se evidencia que el líquido elemento que brindan no es apto para que el usuario pueda consumirlo.

Tavara (2017), “Percepción de la calidad de servicio y la intención de recompra de los clientes del restaurante El Parrillón, Sullana, 2017”, teniendo como objetivo general, determinar la relación entre la percepción de la calidad de servicio y la intención de recompra de los clientes del restaurante El Parrillón – Sullana – 2017. (pag.18), teniendo como diseño

transversal- correlacional, descriptivo, mostrando como conclusión que, si existe calidad, ya que, se obtuvo una media de 3.05, lo que indica que la calidad de servicio ofrecida por el restaurante, es favorable (p.28)

Los resultados de este autor con los resultados obtenidos de la investigación muestran una semejanza, en consecuencia, de que, ambas medias muestran similitud en la puntuación asignada.

Durand (2016), “Calidad de servicio desde la percepción de los clientes de la Empresa REDICE S.A.C., La Victoria - 2016”, teniendo un principal objetivo de, describir la calidad del servicio desde la percepción del cliente de REDICE S.A.C., La Victoria. (p.14), con un diseño descriptivo simple, llegando a la conclusión que se pudo demostrar que el servicio de calidad percibido por compradores de Redice fue positivo con el 53%, encontrándose en 47% de formalidad. (p.39)

El resultado de este autor no coincide con los resultados de esta investigación puesto que, no se logró determinar una buena percepción por parte de los usuarios.

A nivel Local se detallan los siguientes antecedentes:

Ruiz (2017), “Percepción de la calidad de los servicios que brinda Yuraq Hotel”, tuvo como primer objetivo, determinar la percepción de los turistas nacionales sobre la calidad de los servicios que brinda Yuraq Hotel. (p.15), con un diseño cuantitativo, y llegó a una conclusión que, los servicios de alojamiento y alimentación que brinda Yuraq Hotel según la percepción de los turistas nacionales encuestados es buena en las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL. (p.98)

La conclusión que presenta este autor no coincide con los resultados obtenidos, ya que no se evidencio una buena percepción por parte del usuario por el servicio después de evaluar las 4 dimensiones planteadas.

Rodríguez y Cruz (2019), “Percepción del usuario externo de el cuidado de la enfermera en el servicio de emergencia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Iren Norte Trujillo 2017”, teniendo como objetivo principal, determinar la percepción del usuario externo del cuidado de la enfermera en el servicio de emergencia en el IREN Norte 2017. (p.4), que tiene como investigación de diseño descriptivo correlacional, llegando a la conclusión que la percepción del usuario externo en atención de la enfermera del servicio de

emergencia en el IREN es de nivel desfavorable con un (65.9%) y el (34.1%) de pacientes perciben el cuidado recibido como favorable. (p.31)

La conclusión presentada por este autor, muestran similitud ya que un gran porcentaje de usuarios sostiene que la calidad que reciben bajo en nivel, por otro lado la cuarta parte manifiestan que el precio que pagan es accesible.

Díaz (2017), “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Paijan 2017”, teniendo el objetivo general, hacer un análisis de la percepción del usuario del área de Adm. Tributaria de la Municipalidad de Paijan 2017. (p.14), con enfoque cuantitativo, transversal, y concluyó con un promedio de 3.3 encontrándose en un nivel regular. (p.31)

La conclusión que presenta este autor es muy parecida a la conclusión que se obtuvo de la investigación, ya que, ambas presentan una media o promedio similar encontrándose en un nivel regular o medio.

A continuación, se detallan las teorías que respaldan la variable en estudio calidad de servicio:

Cardona (2018) define calidad como el juicio del comprador con relación a lo extraordinario, magnífico de un bien y servicio del balance entre los anhelos del cliente y sus apreciaciones acerca de un servicio brindado; lo que demuestra el interés de establecer un estándar, un planteamiento funcional y técnico.

Knowles (2011) afirma que, “Un bien o servicio de calidad cumple o supera toda la gama de expectativas de los clientes, algunas de las cuales pueden ser tácitas” (p.11).

Logro o la superación de expectativas, cumpliendo con los requisitos que el cliente no había estipulado realmente.

Por su parte Cuatrecasas (2010) refiere a la calidad a un “conjunto de cualidades que adquiere un bien o servicio, asimismo su capacidad de satisfacción de lo que solicita el usuario” (p.17)

Además Tobón, Rial, Carretero y García (2006) describe que la calidad es perfecta para emplearla en cualquier tipo de emprendimiento que se desee hacer, así mismo la educación superior no debe hacer ajeno a este tema.

En cuanto a Verdoy, Mateu, Sagasta y Sirvent (2006) nos dicen que, “para alcanzar la calidad tiene que hallarse una gran cantidad de información entre lo que el cliente espera y lo que se le brinda” (p.12).

Por otro lado, Valls, Román, Chica y Salgado (2017) refiere que, un servicio es una acción que una de las dos partes puede entregar a la otra, ya sea de un abastecedor a su comprador, es básicamente inmaterial sin transferencia de pertenencia y al mismo tiempo puede ser vinculada con un producto físico.

Lovelock (2011) “Un servicio es lo mismo que decir un acto, desempeño o experiencia por una de las partes al momento de brindar a la otra, y específicamente es intangible sin propiedad alguna, creando valor a quien lo recibe.” (p.7).

Es cualquier hecho o destreza que la persona ofrece a alguien, la cual es básicamente intangible, obteniendo como resultado nada propio, pero cabe recalcar que es muy valorada por quien la recibe.

Tigani (2006) define servicio como cualquier labor realizada hacia una persona en provecho de otra, quienes de una u otra manera están al tanto de nuestro servicio, sin importar donde estén.

Neupane y Devkota(2017) “Un servicio de calidad se define como impresión de la relativa superioridad o inferioridad de las empresas y sus servicios sobre la percepción del consumidor.” (p.167).

En otras palabras, es un cambio por la que pasan todas las organizaciones ya sea cuando brinda un servicio con garantía o también cuando no se ve conveniente.

Según Mora (2011) refiere que la calidad de servicio se da cuando se integran los colaboradores de una organización para comprometerse en explotar todas sus habilidades con la finalidad de llegar a la meta propuesta que es lograr una satisfacción al cliente, así mismo hacer que todo el proceso que se lleva para cumplir con los requisitos del cliente también se vea confiable.

Para Silva (2007) calidad de servicio, “Es una actividad prestada bien realizada, de manera segura, a un precio accesible, en el momento adecuado, contribuyendo al cumplimiento de expectativas” (p.1)

Para poder evaluar la calidad de servicio se tomó en consideración lo propuesto por Silva (2007):

La dimensión calidad es importante debido a que mide el nivel de cumplimiento de condiciones de un producto o servicio, que logra ser favorito para el consumidor. Para que esto sea posible se debe tener en cuenta que las funciones de la institución se ejecuten de la mejor manera.

Así mismo la productividad, puesto que, los consumidores continuamente esperan recibir lo mejor posible por lo que pagan. Es por ello que, las empresas tienen que tomar más interés en elevar más la producción, es decir producir cada vez más empleando la eficiencia y la eficacia.

Como también la oportunidad ya que, abarca desde como ofrezcas los trabajos intermedios o terminado, en otras palabras, prestaciones establecidas, con los requisitos acordados, al instante.

Así mismo el compromiso con los empleados, puesto que evalúa de manera categórica el agrado de los colaboradores con la responsabilidad al cumplir con los objetivos de la institución y la ejecución de las normas, valores, liderazgo.

Y por último la seguridad de manera que, debe velar por el bienestar de los consumidores, de tal forma pueden servirnos ante cualquier inconveniente de manera segura.

Por otro lado, Camisón, Cruz y Gonzáles (2006) señala que los compradores aprecian la calidad cotejando lo que están esperando más lo que recibió como servicio.

Para Camisón, Cruz y Gonzáles (2006) se tienen que tener en cuenta las siguientes dimensiones:

- Elementos tangibles: van de la mano en condición de apoyo para un servicio de calidad.
- Habilidad o fiabilidad: el servicio se cumple como se acordó.
- Capacidad de respuesta: siempre estar para atender y ayudar al cliente.
- Seguridad: Suficiente conocimiento para no dejar ninguna duda y fomentar confianza al cliente.
- Empatía: Ponerse en el lugar del comprador entendiéndolo en todo momento.

Según Camisón, Cruz y Gonzáles (2006) de las dimensiones presentadas nos podemos dar cuenta que la mayoría están orientadas a la calidad de resultado del servicio brindado.

Catalá (2016) nos dice que, la percepción se da en las personas y en grupos, donde estos individuos evalúan las características asignándoles significados.

Arias (2006) manifiesta que, “La percepción es un acto o proceso de conocimiento de objetos, hechos o verdades, ya sea mediante la experiencia sensorial o por el pensamiento” (p.10)

En pocas palabras, la percepción es la conclusión que saca el ser humano a raíz que acoge una actividad y es procesada inmediatamente para asignarle una puntuación.

Goldstein (2011) manifiesta que, “La percepción es una experiencia sensorial consciente”. (p.8)

Además, Gerrig y Zimbardo (2005) sugiere que, la percepción de manera general implica la captación de elementos y acontecimientos ambientales, los cuales pueden sentirse, comprender, reconocerlos, destinar y preparar una respuesta rápida ante lo procesado.

“Significa que la percepción una vez que la recibamos tiene que pasar por etapas con el fin de interpretarlo bien y así mismo calificar acerca de lo recibido.”

Richard (2004) “percepción indica a un fin de procesos psicológicos donde intervienen, la memoria, el significado, juicio, contexto, la experiencia pasada y las relaciones” (p.2)

Richard (2004) “la percepción es ordenar, desglosar, analizar y dar respuesta a todo lo que pasa por un conjunto de pasos en los órganos de los sentidos” (p.3).

Oviedo (2004) afirma que:

El trabajo de la percepción radica en una intención de captar información con relación a algo, que le propicie a la conciencia crear una idea y a la vez ajustar la capacidad imaginaria. (p.92)

Crary (2001) “Percepción es un proceso que consiste en eventos físicos distintos, y su reconocimiento de esta “duración” implica implícitamente la identidad estable de la imagen” (p.153).

Cuando hablamos de percepción esto conlleva a un procedimiento, la cual se trata de diferentes sucesos naturales, donde se da la identificación de lo visto.

Ramos (2016) “La percepción es individual, es significativa y por ello social. Además, está diferenciada socialmente, entre otras variables, por el género” (p.78)

A continuación, se detallará a que se dedica la entidad en estudio:

La Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo es un Órgano de Línea que se encarga de gestionar el desarrollo de planes que logren un excelente funcionamiento de los Servicios de suministro de agua y mantenimiento del sistema de alcantarillado del distrito de Pacasmayo.

Teniendo en consideración lo expuesto en páginas anteriores, planteamos el problema de investigación siguiente:

¿Cuál es la percepción de los usuarios de la calidad del servicio de agua y saneamiento que brinda la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo-2019?

A modo de justificación teórica, esta investigación pretende enfocar las teorías expuestas a su realidad de la institución en investigación, para tal caso se emplearán la teoría de Gomez (2012) quien nos dice que, en esta etapa radica en indicar el motivo a desarrollar dicha investigación, así mismo lo útil que será.

La investigación se justifica de manera conveniente puesto que, no se ha encontrado ningún tipo de estudios acerca de calidad de servicio de la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo-2019, así mismo ayudará a conocer la calidad de servicio que brinda la Sub Gerencia de la División de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2019.

Asimismo, se justifica de manera social, ya que, mediante la presente investigación de la mensuración a la calidad de servicio, se identificará percepciones que tienen los usuarios de la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo-2019, por lo mismo que, permitirá a la entidad mejorar sus estrategias de gestión para fortalecer su imagen institucional ante la sociedad, teniendo en cuenta que los usuarios califican el servicio al momento que lo recibe.

Posteriormente es teórico, porque valdrá como antecedente, el cual le permite a quien desee investigar o apoyar en investigaciones futuras acerca de percepciones en calidad en relación al servicio

Finalmente es metodológico ya que, se emplearán conocimientos científicos para lograr una investigación con resultados confiables, como el cuestionario y así mismo el análisis de resultados, para ayudar y encaminar a la institución en estudios cualitativos y cuantitativos.

El objetivo general es:

- Determinar el nivel de percepción de la calidad de servicio que se le brinda a los usuarios atendidos en la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2019.

Asimismo, tenemos como objetivos específicos:

- Determinar el nivel de la percepción según la calidad en el servicio que ofrecen a los usuarios atendidos en la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2019.
- Determinar el nivel de la percepción según la oportunidad que muestran a los usuarios atendidos en la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2019.
- Determinar el nivel de la percepción de los usuarios atendidos en la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo – 2019, según el compromiso que tiene la entidad para con los empleados.
- Determinar el nivel de la percepción según la seguridad en el servicio que prestan a los usuarios atendidos en la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo-2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1 Tipo de investigación

Este estudio presenta un tipo de investigación básica según el fin que persigue, con fin de estudiar la percepción del usuario en relación a la calidad de servicio para poder brindar recomendaciones prácticas, así mismo, Guffante, Guffante y Chávez (2016) nos dice que, investigación se conoce como una habilidad que atrae el indagador para fundamentar un problema.

Y según el alcance, el estudio es transversal porque la investigación se realiza en un momento dado siendo el presente año. Asimismo, según el enfoque el estudio tiene un planteamiento cuantitativo, no experimental puesto que, la variable es cualitativa, y el instrumento es cuantitativo, así como no hubo manipulación sobre la variable a evaluada y se recolectó datos en una situación ya existente.

2.1.2 Diseño de investigación

El estudio tiene un diseño descriptivo simple, en consecuencia, de que se determinará e interpretará la percepción de los usuarios de la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo – 2019.

2.2. Variable Operacional

Variable: Calidad de servicio

2.2.1.Operacionalización de variables

Variable independiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos de Evaluación	Escala de Medición
CALIDAD DE SERVICIO	Silva (2007) Es una actividad prestada de bien realizada, a un manera segura, a un precio accesible, en el momento adecuado, contribuyendo al cumplimiento de expectativas	Lo que nos quiere dar a entender este autor es que el servicio o producto de calidad se da cuando se cumple con los requisitos de manera correcta, al alcance de la economía de las personas, en el momento indicado y de manera confiable, lo que el consumidor requiere.	Calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Del Servicio - Del día a día - Costo - Precio 	Observación y encuestas.	ORDINAL
			Oportunidad	<ul style="list-style-type: none"> - En el lugar acordado - En el tiempo establecido - Comunicación 		
			Compromiso con los empleados	<ul style="list-style-type: none"> - Motivación - Agradable - Capacitación 		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - De los trabajadores - De la comunidad - Confianza 		

Nota: Pablo Emilio Riveros Silva (2007)

2.3.Población y muestra

Población

Para Arias, Villasís y Miranda (2016) se define como una composición de sucesos, fijado, aclarado y alcanzable, que construirá para la selección de muestra, que a la vez realiza sucesión de principios definidos. Puesto que, en la siguiente investigación la población se ha distribuido como se describe a continuación:

Tabla 2

Sectores de la ciudad de Pacasmayo y número de usuarios registrados.

SECTOR	Nº DE USUARIOS
El Porvenir	826
Urb. Andres Razuri	8
Cercado Pacasmayo	2 728
La Perla	50
El Progreso	442
Las Palmeras	891
Alto Pacasmayo	774
La Greda	172
San Andres	350
Alto Nuevo Pacasmayo	234
La Trinchera	50
Ramon Castilla	189
Urb. Nuevo Pacasmayo	45
Zona Industrial	12
El Camal	27
Los Incas	4
La Planicie	12
Independencia	8
Cruce el Milagro	1
TOTAL EN GENERAL	6 823

Nota: Unidad de Comercialización – SGDS

Población de estudio conformada por usuarios que reciben el servicio de la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo-2019.

Muestra

Segùn Valdés (2008) es una parte de un todo en interés que se denomina como unidad de análisis, que se considera como algo representativo del todo, dado que con relación al resultado que se pueda hallar de la examinación a la muestra, esta pueda abarcar a todo, es por ello que para obtener una muestra con fin de evaluar la percepción de los usuarios en la calidad de servicio de la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad de Pacasmayo, fue necesaria efectuar una formula con una población de 6, 823 usuarios que cuentan con el servicio.

Se empleó la formula siguiente:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{6,823 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (6,823 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{6,552.81}{18.02}$$

$$n = 364$$

Datos:

N= Población: 6,823

P= Proporción esperada: 0.5

Q (1 - P) = 0.5

e= Margen de error: 5%

Luego de efectuar la formula se dio como resultado que 364 usuarios están aptos para ayudar con el cumplimiento de la presente investigación.

Al tener una muestra muy extensa, se efectuó una muestra ajustada con la siguiente formula:

$$n = \frac{n'}{1 + n'/N}$$

$$n = \frac{365}{1 + \frac{365}{6,823}}$$

$$n = 345$$

Dónde:

n: Muestra =365

N: Población =6,823

Los usuarios aptos para ser encuestados serán 345, los cuales formarán parte para la realización de esta investigación.

2.4. Técnicas de recolección de datos e instrumentos, confiabilidad, validez

Técnica

Según Rojas (2011) se determina como una secuencia de pasos típicos, aprobado por el hábito, enfocado universalmente, no necesariamente a adquirir o modificar los datos convenientes con fines de reparación de conflictos de entendimiento en enseñanzas científicas, así mismo, se partirá efectuando de una encuesta para recoger datos y alcanzar el cumplir con los objetivos del proyecto.

La técnica que se empleó para la investigación fue la siguiente:

Tabla 3

Instrumento de recolección de datos y técnica

Variable	Técnica	Instrumento
Calidad de Servicio	Encuesta	Cuestionario adaptado del método serqual, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993).

Nota: Los instrumentos fueron adaptados en relación a la realidad problemática; esta técnica permitirá conocer el nivel de percepción del usuario.

Instrumento

Para Ávila (2006) es la medición de los instrumentos de evaluación con relación a unidades de análisis que al momento de ser medidos pueden producir problemas de validez interna,

cabe mencionar que, en esta indagación, presenta un cuestionario elaborado con 13 preguntas con 5 alternativas de respuesta, para enumerar las percepciones de los usuarios de la Sub Gerencia de Saneamiento.

Criterios para su medición de nivel:

- ✓ Bajo = 1
- ✓ Medio = 2
- ✓ Alto = 3

Tabla 4

Máximo y mínimo de las preguntas.

N° de preguntas	13
Min	13
Max	65
R	52
K	5
A	52

Nota: Elaboración Propia

Tabla 5

Escala de medida

RANGO		NIVEL
13	30	BAJO
31	48	MEDIO
49	65	ALTO

Nota: Elaboración Propia

Encuesta

Resyes (2016) “se basa en la forma estructurada de un interrogatorio o de un examen de entrevista, con el fin de conocer ideas acerca de sucesos o actos específicos” (p.45), es por ello que, es un instrumento fundamental para alcanzar lo que se quiere lograr.

Validez

Orozco (2010) radica en la garantía de un test para el procedimiento de juntar certezas para que sirva de apoyo a los argumentos, para ello se contará con la conformidad de 3 expertos en el tema de investigación.

Los instrumentos fueron validados por:

- Dr. Fausta Elizabeth Alburuqueque Arana
- Mba. Elmis Jonatan García Zare
- Dr. Rolando Norabuena Meneses

Confiabilidad

Concha, Barriga y Henríquez (2011) La confiabilidad hace referencia al acto que un determinado instrumento, fijado reiteradamente a un mismo fenómeno, obteniendo resultados semejantes, puesto que después de contar con los datos que se obtendrán de las encuestas, las cuales se verán si es que guardan relación a los objetivos.

Fue necesario verificar la confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach puesto que, se elaboró un cuestionario con la escala de Likert.

Tabla 6

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	n° de elementos
,795	13

Nota: Procesado en SPS 23

2.5. Método de Análisis de la Información

Se parte desde la cuantificación de los niveles, para obtener un análisis ordenado, asimismo se evaluó la percepción del usuario con los niveles: “Bajo”, “Medio” y “Alto”, posteriormente se trasladaron los datos al programa estadístico más utilizado que lleva el nombre de SPSS, la totalidad que corresponda con relación a las dimensiones específicas de la variable, por último, se presentaron los resultados mediante tablas, las cuales se analizaron en que índole se encuentra la entidad.

2.6. Aspectos éticos

Con relación a este punto, el estudio presentado respeta todo derecho del autor de la elaboración del marco teórico y metodológico, ajustándose al tipo de información recabada por medio de las técnicas de recolección, las cuales fueron procesadas sin ningún tipo de alteración y respetando la privacidad del autor.

III. RESULTADOS

3.2 Resultado del objetivo general

Tabla 7

Resultado de la variable calidad de servicio

Niveles	N° de usuarios	%
Bajo	200	57,97
Medio	139	40,29
Alto	6	1,74
Total	345	100

Nota: Resultados de manera general de la variable calidad de servicio

En la tabla 7 podemos apreciar que la percepción de los usuarios con relación a la calidad de servicio evaluando las 4 dimensiones, es de nivel bajo con un 57,97%, por otro lado, medio con un 40,29% y alto con 1,74%.

Tabla 8

Dimensiones de la variable calidad de servicio

Dimensión	N° de usuarios encuestados	Media	Mediana	Moda
Calidad	345	2,19	1,00	1
Oportunidad	345	2,35	1,00	1
Compromiso con los empleados	345	2,45	1,00	1
Seguridad	345	1,91	1,00	1

Nota: Como podemos apreciar en la tabla 8, la variable calidad de servicio, tomando en cuenta a sus 4 dimensiones, podemos decir que la dimensión “compromiso con los empleados” es la más representativa con una media de 2,45, lo cual quiere decir que es la que tiene mayor importancia entre las demás dimensiones, en cuanto a la moda se puede apreciar que es unimodal en cada dimensión, lo que se podría interpretar que las frecuencias son distribuidas de manera casi uniforme.

3.3 Resultados de los objetivos específicos

Tabla 9

Resultado estadístico de la dimensión calidad

Niveles	N° de usuarios	%
Bajo	272	78,84
Medio	73	21,1
Total	345	100

Nota: Considerando el total de ítems por dimensión.

En la tabla 9 podemos darnos cuenta que el 78,84% (272) usuarios encuestados nos manifiestan que la percepción de la calidad es bajo, mientras que el 21,16% (73) sostienen que el nivel es medio.

Tabla 10

Dimensión Calidad

N° de usuarios encuestados	Media	Mediana	Moda
345	2,19	1,00	1

Nota: Se puede apreciar que muestra una media de 2,19, también se puede observar que se encuentra con una mediana de 1 y una moda unimodal.

Tabla 11

Resultado estadístico de la dimensión oportunidad

Niveles	N° de usuarios	%
Bajo	168	48,70
Medio	156	45,22
Alto	21	6,09
Total	345	100

Nota: Considerando el total de ítems por dimensión.

En la tabla 11 se puede apreciar que el 48,70% (168) de los usuarios encuestados consideran que la percepción de oportunidad es de nivel bajo, el 45,22% (156) manifiesta que el nivel es medio, mientras que el 6,09% (21) nos dice que es alto.

Tabla 12

Dimensión Oportunidad

N° de usuarios encuestados	Media	Mediana	Moda
345	2,35	1,00	1

Nota: Se puede apreciar que muestra una media de 2,35, también se puede observar que se encuentra con una mediana de 1 y una moda unimodal.

Tabla 13

Resultado estadístico de la dimensión compromiso con los empleados

Niveles	N° de usuarios	%
Bajo	187	54,20
Medio	96	27,83
Alto	62	17,97
Total	345	100

Nota: Considerando el total de ítems por dimensión.

En la tabla 13 se puede notar que el 54,20% (187) de los usuarios encuestados consideran que, con respecto al compromiso con los empleados se encuentra en un nivel bajo, el 27,83% (96) manifiesta que el nivel es medio, mientras que el 17,97% (62) nos dice que es alto.

Tabla 14

Dimensión Compromiso con los empleados

N° de usuarios encuestados	Media	Mediana	Moda
345	2,45	1,00	1

Nota: Se puede apreciar que muestra una media de 2,45, también se puede observar que se encuentra con una mediana de 1 y una moda unimodal.

Tabla 15

Resultado estadístico de la dimensión seguridad

Niveles	N° de usuarios	%
Bajo	221	64,06
Medio	118	34,83
Alto	6	1,74
Total	345	100

Nota: Considerando el total de ítems por dimensión.

En la tabla 15 se puede apreciar que el 64,06% (221) de los usuarios encuestados consideran que, con respecto a la seguridad se encuentra en un nivel bajo, el 34,83% (118) manifiesta que el nivel es medio, mientras que el 1,74% (6) nos dice que es alto.

Tabla 16

Dimensión Seguridad

N° de usuarios encuestados	Media	Mediana	Moda
345	1,91	1,00	1

Nota: Se puede apreciar que muestra una media de 1,91, también se puede observar que se encuentra con una mediana de 1 y una moda unimodal.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo general, se puede apreciar en la tabla 7 más de la mitad de los usuarios encuestados de los 345 ,manifiesta que la percepción de la calidad de servicio es de nivel bajo con un 57,97%, reflejando el mal concepto que posee el usuario de la calidad servicio que brinda la entidad, esto debido a que no muestra interés por brindar un excelente servicio, partiendo desde el agua que llega a los hogares, el cual no cumple con los estándares de salubridad, así mismo con el “justo a tiempo” para solucionar cualquier problema que aqueje al usuario, sin embargo el 40% manifiesta que si recibiese capacitación los colaboradores mejoraría el servicio, de manera que, si llegan a cumplir con el trabajo pero fuera de tiempo, por otro lado, se puede apreciar un nivel alto con 1,74% que vienen hacer los pocos usuarios que están de acuerdo con el precio que pagan por el servicio.

El resultado obtenido no coincide con lo que plantea el autor Cuatrecasas (2010) en su libro “*Gestión Integral de la Calidad*” donde define la calidad como el conjunto de cualidades que tiene un bien o servicio y la capacidad de satisfacer lo que solicita el usuario, sin embargo, los resultados obtenidos son opuestos a lo que plantea el autor, puesto que, el usuario muestra un descontento después de recibir el servicio prestado la cual no cumple con las características que debe tener su servicio. Así mismo Idrovo (2018) en su tesis, “Percepción de los trabajadores del servicio de salud ocupacional en la empresa Coheco S.A”, sostiene un resultado donde los trabajadores sugieren mejoras en la salud y seguridad, de manera que en relación a los resultados arrojados en la investigación existe una coincidencia, ya que también es necesario mejorar y mostrar más interés tanto como en la salud para el usuario por el líquido elemento que brinda, como así también la seguridad por parte de los trabajadores al momento de responder alguna duda que aqueje al usuario.

Con respecto al resultado al primer objetivo específico, se puede notar en la tabla 9 el 78,84% (272) usuarios encuestados nos manifiestan que la percepción de la calidad es bajo, debido a que el servicio que se brinda no cumple con los requisitos para llegar a satisfacer en su totalidad y menos es bueno para la salud, mientras que el 21,16% (73) sostienen que el nivel es medio, debido a que, el precio que pagan guarda relación con el servicio brindado, que vienen a ser los que viven en la parte alta de Pacasmayo, ya que cuentan con un reservorio en mejores condiciones.

El resultado presentado está lejos de cumplirse lo que dice Silva (2007) en su libro “Sistema de gestión de la calidad del servicio” donde define la calidad de servicio como una actividad prestada bien realizada, de manera segura, a un precio accesible, en el momento adecuado, contribuyendo al cumplimiento de expectativas , para lo cual, si comparamos los resultados con lo que manifiesta el autor en mención, nos podemos dar cuenta que SGDS no presta su servicio de manera eficiente, e incluso no es seguro para los usuarios, menos en el momento que lo solicita, pero sin embargo coincide en que el precio es accesible, de manera que los resultados arrojados el 21,16% nos dicen que están de acuerdo con el precio que pagan por el servicio que brinda la SGDS. Así mismo podemos darnos cuenta que los resultados coinciden con la tesis de Rodríguez y Cruz (2019) que tiene como título, “Percepción del usuario externo sobre la atención de la enfermera en el servicio de emergencia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Iren Norte Trujillo 2017”, que concluyen que la percepción de los usuarios externos en atención de la enfermera del servicio de emergencia en el IREN es de nivel desfavorable con un (65.9%) y el (34.1%) de pacientes perciben el cuidado recibido como favorable, de manera que, ambas conclusiones muestran similitud a la conclusión de esta dimensión puesto que, el 78,84% de usuarios sostienen que la calidad que reciben es deficiente, por otro lado el 21,16% manifiestan que, el precio que pagan es accesible.

En relación al segundo objetivo específico, se puede apreciar en la tabla 11 el 48,70% (168) de los usuarios encuestados consideran que se encuentra en un nivel bajo, en consecuencia de que los usuarios perciben que los trabajadores no cumplen con el tiempo para solucionar algún problema que aqueje al usuario lo cual trae en consecuencia que se cree una problemática más difícil de solucionar, mientras que el 45,22% (156) manifiesta que el nivel es medio, por consiguiente de que la SGDS llega a cumplir con el trabajo en la dirección indicada, pero pasado de tiempo, finalmente el 6,09% (21) nos dice que es alto, por motivo de que, en algunas ocasiones los colaboradores se comunican con el usuario para que estén presentes e indicarles las causas del problema.

Este resultado no muestra similitud a lo que piensan Verdoy, Mateu, Sagasta y Sirvent (2006) en su libro “Manual de control estadístico de calidad” quienes nos dicen que, para alcanzar la calidad tiene que haber una cantidad de información entre lo que el cliente espera, lo que se le brinda de manera segura, que si comparamos el resultado con lo que sostiene el autor en mención, podemos decir que, la SGDS no muestra interés por comunicarse con el usuario al momento de brindarle su servicio. Así mismo, Durand (2016) en su tesis, “Calidad de servicio

desde la percepción de los clientes de la Empresa REDICE S.A.C., La Victoria - 2016”, sostiene un resultado donde denota un servicio de calidad percibido de los compradores de Redice positivo con el 53%, encontrándose en 47% de regularidad, de manera que, comparando los resultados arrojados se muestra una contraposición a la tesis de este autor, ya que, en los porcentajes de ambas conclusiones se puede apreciar que la presente investigación sostiene un nivel bajo de percepción, mientras que la tesis del autor antes en mencionado, manifiesta una percepción positiva.

En cuanto a el tercer objetivo específico, se puede notar en la tabla 13 el 54,20% (187) de los usuarios encuestados consideran que se encuentra en un nivel bajo, debido a que, los usuarios perciben que la SGDS no realiza incentivos a los trabajadores para que exploten sus habilidades y muestren un buen rendimiento, por lo mismo que algunos usuarios tienen familiares que trabajan en la entidad o también se hallan enterado por terceras personas, mientras el 27,83% (96) manifiesta que el nivel es medio, debido a que, los colaboradores de la SGDS a pesar de no ser incentivados por la empresa, estos al momento que les toca lidiar con los usuarios tratan de ser lo más agradables posibles, brindando un buen trato y dándole la razón en todo al usuario, finalmente el 17,97% (62) nos dice que es alto, debido a que, existe la posibilidad de que mejore la calidad de su servicio si SGDS se preocupara más en brindar capacitaciones, charlas, cursos o talleres a sus colaboradores para que desarrollen más sus conocimientos y sus actitudes.

Este resultado es una contraposición a lo que piensa Mora (2011) en su revista “La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor”, hace referencia que la calidad de servicio se da cuando se integran los colaboradores de una organización para comprometerse en explotar todas sus habilidades con la finalidad de llegar a la meta propuesta que es lograr una satisfacción al cliente, así mismo hacer que todo el proceso que se lleva para cumplir con los requisitos del cliente también se vea confiable, pero sin embargo, nos podemos dar cuenta que SGDS no logra integrar a sus colaboradores para que estos puedan desarrollar sus habilidades, incluso menos los capacitan, para que puedan lograr un solo objetivo en común que es brindar servicio con calidad y sobre todo crear una buena imagen en la mente del usuario. Así mismo podemos darnos cuenta que los resultados se asemejan a lo que plantea Díaz (2017) en su tesis, “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el área de Adm. Tributaria de la Municipalidad Distrital de Paijan 2017”, tal manera que el 27,83% (96) manifiesta que tiene un promedio de 3.3 encontrándose con un nivel regular, lo cual, los resultados arrojados

presentan una media de 2,45, es decir ambos resultados en promedio son muy parecidos y sobre todo ambos encontrándose en un nivel regular.

El cuarto y último objetivo específico, se puede apreciar en la tabla 15 el 64,06% (221) de los usuarios encuestados consideran que encuentra en un nivel bajo, en consecuencia de que, los usuarios perciben que el agua que brinda la SGDS no es segura y no es apta para el consumo humano o en este caso para la comunidad, por otro lado el 34,83% (118) manifiesta que el nivel es medio, por consiguiente de que, perciben que, los trabajadores de la SGDS en algunas ocasiones han sido sinceros y seguros en sacar de dudas de los usuarios cuando tienen algún problema que los aqueja mediante sus respuestas, finalmente el 1,74% (6) nos dice que es alto, debido a que, existen trabajadores que le generan confianza cuando el usuario acude a la SGDS, por la forma de darles respuestas verdaderas y fiables y por con el debido respeto.

Este resultado coincide a lo que dice Richard (2004) en su libro “*Sensación y Percepción: Un enfoque integrador*”, donde indica que, percepción hace referencia a los procesos psicológicos donde están implicado el significado, las relaciones, el contexto, el juicio, la experiencia pasada y la memoria, este autor nos habla de experiencia pasada, de manera que, los resultados de esta investigación sostiene que 64,06% (221) de los usuarios encuestados consideran que el nivel de percepción es bajo, es por ello que este resultado influye mucho a las experiencias que ellos han pasado cuando la SGDS le brindo su servicio anteriormente. Sin embargo, nos podemos dar cuenta que los resultados son muy similares a la tesis de Atencio (2018) que tiene como título, “Análisis de la calidad del agua para consumo humano y percepción local en la población de la localidad de San Antonio de Rancas, del Distrito de Simón Bolívar, Provincia y Región Pasco- 2018”, la cual concluyó que, la calidad del agua que consume la población de la localidad de San Antonio de Rancas no es apta para consumo humano, ya que no cumplen con los límites máximos, establecidos en el RCACH de manera que, el resultado que se obtuvo en la investigación coincide con lo propuesto por el autor antes mencionado, ya que el líquido elemento que se brinda en la ciudad de Pacasmayo no es segura para la salud de la comunidad.

V. CONCLUSIONES

1. El nivel de percepción que tiene los usuarios de la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo, es bajo con un 57,97%, en relación a los criterios evaluados como: calidad, oportunidad, compromiso con los empleados y seguridad, dado que el usuario manifiesta que la entidad en investigación no muestra importancia por cumplir con los estándares de salubridad, así mismo, no sabiendo distribuir bien a su personal para que pueda llegar en el momento indicado a solucionar un problema, ni tampoco la entidad valora el trabajo que realiza el colaborador, incluso no muestra interés por brindar incentivos a los colaboradores para mejorar su rendimiento en el trabajo, por otro lado el 40,29% de usuarios nos dicen que el nivel es medio, en consecuencia de que, si logran capacitar a los colaboradores lograrían prestar un mejor servicio, finalmente existen usuarios que consideran que un nivel de percepción alto con 1,74%, los cuales son quienes viven en la parte alta y el líquido elemento no les llega en malas condiciones.
2. El nivel de percepción que tiene el usuario es de nivel bajo con un 78,84%, debido a que, el servicio no cumple con los requisitos para llegar a una satisfacción total, sin embargo, el 21,16% con un nivel medio manifiestan que, el servicio brindado es bueno, y es tan solo por el hecho que lo relacionan con el monto que pagan, lo cual es accesible, pero, esta pequeña cantidad mayormente son los que viven en la parte alta, quienes cuentan con reservorios en óptimas condiciones, lo cual, no les llega afectar tanto como a los que viven en la parte céntrica de la ciudad.
3. El nivel de percepción que tiene el usuario es de nivel bajo con un 48,70%, debido a que, los colaboradores no solucionan los problemas que aqueje al usuario, por otro lado el 45,22% con nivel medio, nos dicen que a pesar de no cumplir con solucionar cualquier problema a tiempo, dicha entidad en estudio logra realizar su trabajo en el lugar indicado pero pasado de tiempo, lo cual ocasiona que el problema se vuelva más dificultoso de solucionar, sin embargo el 6,09% con una percepción alta refiere que los colaboradores se comunican con el usuario para conocer las causas del problema.
4. El nivel de percepción que tiene el usuario es de nivel bajo con un 54,20%, debido a que, la entidad en investigación no valora el esfuerzo de sus trabajadores, por lo mismo que, no les brinda ningún tipo de incentivos, ni logra motivar al colaborador, para que ellos puedan sacar lo mejor de cada uno, a la vez desarrollar sus habilidades y destrezas, pero, sin embargo el 27,83% con nivel medio nos dicen que, los

colaboradores se muestran tal cual con el público, a pesar de no recibir cualquier tipo de incentivo y el 17,97% con nivel alto, manifiesta que si el personal recibiese capacitaciones, talleres, charlas o cursos es probable que el servicio pueda mejorar y lograr un servicio de calidad, que es lo que toda empresa quiere, además satisfaciendo al usuario.

5. El nivel de percepción que tiene el usuario es bajo con un 64,06%, debido a que, perciben que el líquido elemento que llega a sus casas no es apta para que la población la consuma, así mismo, el 34,83% con un nivel medio, refiere que los trabajadores al momento de atender le transmiten seguridad al resolver sus dudas, el 1,74% con nivel alto nos dice que los trabajadores le generan confianza las veces que acude.

VI. RECOMENDACIONES

1. Sugerir a la Gerencia Municipal que traigan consultores externos para que puedan brindar capacitaciones o charlas, con los puntos a tratar como: calidad, oportunidad, compromiso con los empleados y seguridad, para que de esta manera el colaborador se mantenga actualizado en conocimientos, así también saber cuáles son sus funciones a realizar, y haya una mejoría en la obtención de resultados o cumplimiento de metas.
2. Realizar evaluaciones mensuales de cada área específica para medir el nivel de conocimiento en que se encuentra el personal de cada área u optar por alianzas estratégicas con instituciones que puedan dictar charlas, o sino también enviar a encargados de las áreas a cursos de capacitación sobre calidad de servicio , lo cual va ayudar a que los trabajadores se comprometan más con su trabajo y se inscriban en cursos online estén en condiciones de opinar con fundamentos cuando se lleven a cabo reuniones de trabajos con finalidades de mejorar el servicio.
3. Elaborar un cronograma donde señalen las fechas de inspecciones a las viviendas de los usuarios, con la finalidad de tener un mejor control de lo que carecen, lo cual ayudara al colaborador saber identificar rápidamente el problema que aqueje al usuario y de esta manera poder solucionar a tiempo, logrando un mejor concepto del trabajo realizado por la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo en el usuario.
4. Motivar a los colaboradores mediante recompensas por el trabajo realizado, los cuales pueden ser: al final del mes premiar con viajes, hacerle un reconocimiento en el Auditorio de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo como la mejor área del mes, esto va a incentivar a que las demás áreas desarrollen más sus habilidades blandas y destrezas, logrando que todas las áreas compitan de una manera sana por el bien de la entidad.
5. Mejorar el servicio mediante equipos modernos los cuales facilitaran el trabajo y el proceso de purificación a los colaboradores, para que de esta manera se pueda obtener el líquido elemento con las mismas condiciones para toda la comunidad, con la finalidad de no dañar al usuario en ningún aspecto.
6. Contar con un libro similar al de reclamaciones, el cual permita al usuario manifestar sus incomodidades para que de esta manera la SGDS pueda identificar sus debilidades y buscar soluciones para remediar de manera rápida.

REFERENCIAS

- Atencio, H. (2018). *Análisis de la calidad del agua para consumo humano y percepción local en la población de la localidad de San Antonio de Rancas, del Distrito de Simón Bolívar, Provincia y Region Pasco- 2018*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco.
- Arias, C. (2006). Enfoques teóricos sobre la, percepción que tienen las personas. *Dialnet*, Vol 8, 9-22.
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la. *Rev Alerg Méx*, Vol 63, 201-206.
- Ávila, H. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. Cuauhtémoc: Eudme.
- Catalá, A. (2016). *Dimensión Social de la Persona: Percepción Social*. España: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson.
- Cardona, J. (2018). Evaluación de la Calidad de los Servicios. *Archivos de Medicina*, Vol. 14,1-9.
- Concha, V., Barriga, O., & Henríquez, G. (2011). Los conceptos de validez en la investigación social y su abordaje. *ReLMCS*, Vol 1, 91-111.
- Coronado, T. (2018). *Percepción de la calidad de atención en el Centro de Salud Orquideas* (Tesis de Pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión Integral de la Calidad*. Barcelona: Profit.
- Crary, J. (2001). *Suspensions of Perception*. Estados Unidos: Library of Congress Cataloging-in-Publication Data.
- Díaz, J. (2017). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el área de administración tributaria de la municipalidad distrital de Paijan 2017* (Tesis de Pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Paijan.
- Durand, A. (2016). *Calidad de servicio desde la percepción de los clientes de la Empresa REDICE S.A.C., La Victoria - 2016* (Tesis de Pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Gerrig, R., & Zimbardo, P. (2005). *Psicología y vida*. Bogota: Pearson.
- Goldstein, B. (2011). *Sensación y Percepción*. México: Cengage Learning.
- Gomez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Red Tercer Milenio.
- Guffante, T., Guffante, F., & Chávez, P. (2016). *Investigación científica: El Proyecto de Investigación*. Ecuador: Comité Editorial.
- Knowles, G. (2011). *Quality Management*. Bookboon: Graeme Knowles.

- Idrovo, B. (2018). *Percepción de los trabajadores en relación al servicio de salud en la empresa Coheco S.A* (Tesis Posgrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.
- Lovelock, C. (2011). *Services Marketing*. Bretaña: Pearson.
- Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *REMark - Revista Brasileira de Marketing*, Vol 10, 146-162.
- Neupane, R., & Devkota, M. (2017). Evaluation of the Impacts of Service Quality Dimensions on Patient/Customer. *Ijasm*, Vol 4, 165-176.
- Orozco, M. (2010). *Confiabilidad y validez predictiva de la prueba de evaluación de inteligencias múltiples*. Manizales: Centro de Estudios Avanzados en Niñez y Juventud Universidad de Manizales.
- Oviedo, G. (2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría Gestal. *Revista de Estudios Sociales*, Vol 18, 89-96.
- Ramos, O. (2016). Cuerpo y sentidos: el análisis sociológico de la percepción. *ScienceDirect*, Vol 51, 63-80.
- Redacción La Industria. (16 de Junio de 2019). Pobladores de Pacasmayo sufren por agua potable turbia. *La Industria*. Recuperado de <http://laindustria.pe/nota/8139-pobladores-de-pacasmayo-sufren-por-agua-potable-turbia-video>
- Resyes, M. (2016). *Metodología de la investigación*. México: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO).
- Richard, H. (2004). *Sensación y Percepción: Un enfoque integrador*. México: El Manual Moderno.
- Rodríguez, L. & Cruz, Y. (2019). *Percepción del usuario externo sobre el cuidado de la enfermera en el servicio de emergencia del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Iren Norte* (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Ruiz, M. (2017). *Percepción de la calidad de los servicios que brinda Yuraq Hotel* (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca.
- Rojas, I. (2011). Elementos para el diseño de técnicas de investigación: Una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica. *Redalyc*, Vol 12, 277-297.
- Sala de Redacción. (2 de Abril de 2019). Quejas por mal servicio de agua potable en Fundación. *Opinión Caribe*. Recuperado de <https://www.opinioncaribe.com/2019/04/02/quejas-por-mal-servicio-de-agua-potable-en-fundacion/>
- Segura, D. (2017). *Análisis comparativo de la percepción de la población adulta de las comunidades de Hualqui y San Pedro de Atacama respecto al reuso de aguas servidas tratadas*. (Tesis de Pregrado). Universidad de Concepción, Chile.

- Silva, P. (2007). *Sistema de gestión de la calidad del servicio*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Tacna, R. (18 de Mayo de 2017). Denuncia por mala calidad del agua contra la EPS fue elevada ante la Fiscalía. *Diario Correo*. Recuperado de <https://diariocorreo.pe/edicion/tacna/denuncia-por-mala-calidad-del-agua-contr-la-eps-fue-elevada-ante-la-fiscalia-750477/>
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en servicio*. Buenos Aires: Dunken.
- Tavara, J. (2017). *Percepción de la calidad de servicio y la intención de recompra de los clientes del restaurante El Parrilón, Sullana, 2017*. (Tesis de Pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Sullana.
- Tobón, S., Rial, A., Carretero, M., & García, J. (2006). *Competencias, calidad y educación superior*. Bogotá: Magisterio.
- Truffino, J. C. (2000). Percepción normal y patológica: una aproximación a sus implicaciones pedagógicas. *Revista Complutense de Educación*, Vol 11, 15-37.
- Valdés, C. (2008). *Metodología de la investigación y manejo de la información*. Bogotá.
- Valls, W., Román, V., Chica, C., & Salgado, G. (2017). *La calidad del servicio*. Manabí: Mar Abierto.
- Verdoy, P., Mateu, J., Sagasta, S., & Sirvent, R. (2006). *Manual de control estadístico de calidad: Teoría y Aplicaciones*. Castellón de la Plana: Universitat Jaume.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título	Problema de Investigación	Objetivos	Variable e Indicadores	Metodología
Percepción de los usuarios de la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2019	¿Cuál es la percepción de los usuarios de la calidad del servicio de agua y saneamiento que brinda la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo-2019?	<p>Objetivo General</p> -Determinar el nivel de percepción de la calidad de servicio que se le brindan a los usuarios atendidos en la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2019. <p>Objetivos Específicos</p> -Determinar el nivel de la percepción según la calidad en el servicio que ofrecen a los usuarios atendidos en la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2019. -Determinar el nivel de la percepción según la oportunidad que muestran a los usuarios atendidos en la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2019.	<p>VARIABLE:</p> <p>Calidad</p> <p>Indicadores de la V:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad • Oportunidad • Compromiso con los empleados • Seguridad 	<p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Diseño de investigación: Experimental, de corte transversal y con diseño descriptivo simple (cuantitativo).</p> <p>Población: 6,823 usuarios de la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo.</p> <p>Muestra: 345 usuarios.</p> <p>Muestreo: Aleatorio Simple.</p>

-Determinar el nivel de la percepción de los usuarios atendidos en la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo – 2019, según el compromiso que tiene la entidad para con los empleados.

-Determinar el nivel de la percepción según la seguridad en el servicio que prestan a los usuarios atendidos en la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2019.

Anexo 2: Autorización para encuestar



ASUNTO: Solicito autorización para aplicación de instrumentos de validación en la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo.

SEÑOR: Ing. Segundo Noe Celis Mostacero
Sub Gerente de Saneamiento - MDP

Yo, **ADOLFO SEGUNDO CAPRISTÁN PAIRAZAMÁN**, identificado con DNI: 71981352, con domicilio actual en Calle Ignacio Merino # 321, estudiante de la Universidad Cesar Vallejo, me dirijo ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Por medio de la presente solicito su autorización para la aplicación de los instrumentos de validación de recolección de datos de los usuarios de la Sub Gerencia de Saneamiento - MDP correspondientes al proyecto de investigación **"PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SUB GERENCIA DE SANEAMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACASMAYO – 2019"**.

De antemano agradezco su valiosa colaboración, la misma que permitirá el éxito del proyecto y culminar con éxito esta etapa de formación académica.

POR LO TANTO:

Pido a usted, acceder a mi petición y encausar la misma favorablemente.

Pacasmayo, 02 de Julio 2019

Adolfo Segundo Capristán Pairazamán

DNI: 71981352

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACASMAYO
SUB GERENCIA DE SANEAMIENTO

INFORME N°297 - 2019 -DISA-MDP

A : **ADOLFO SEGUNDO CAPRISTÁN PAIRAZAMÁN**
DE : **ING. SEGUNDO CELIS MOSTACERO**
Sub Gerente de Saneamiento- MDP
ASUNTO : **RESPUESTA A SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN.**
FECHA : **PACASMAYO, 02 DE JULIO DEL 2019**

Mediante el presente me dirijo a usted, en atención al documento de la referencia para informar en detalle el asunto lo siguiente:

Se ha evaluado la solicitud ingresada a la DISA, por **ADOLFO SEGUNDO CAPRISTÁN PAIRAZAMÁN**, solicitando la autorización para la aplicación de los instrumentos de validación de recolección de datos de los usuarios de la Sub Gerencia de Saneamiento – MDP.

Como respuesta a la solicitud presentada; Téngase presente y **AUTORÍCESE** la aplicación de instrumentos de validación en la Sub Gerencia de Saneamiento – MDP.

No siendo más, le deseamos que obtenga un éxito en el proceso de recolección de datos para su Proyecto de Investigación.

Atentamente,

 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACASMAYO

Ing. Segundo Celis Mostacero
Sub Gerente de Saneamiento

Anexo 3: Instrumento

INSTRUCCIONES: El cuestionario presente es de carácter confidencial y anónimo, su uso es exclusivo para la investigación titulada “Percepción de los usuarios de la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo – 2019”

Estimado ciudadano reciba un saludo cordialmente de mi parte, usted será participe para el cumplimiento de uno de mis logros que tengo por hacer, le pido por favor su sinceridad ante todo al resolver el siguiente cuestionario que contiene 13 preguntas, que consta en conocer que “percepción” tiene usted, es decir que impresiones tuvo o pudo apreciar con relación al servicio que brinda la Sub Gerencia de Saneamiento, se le agradece por su tiempo.

Tener en cuenta los siguientes criterios de leyenda:

Criterios	Puntaje
Nunca	1
Casi Nunca	2
A veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

ENCUESTA		ALTERNATIVAS				
Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	El servicio que se brinda logra ser de calidad.					
2	La calidad de agua que se brinda en el día a día cumple con los estándares de salud.					
3	El costo por la inscripción de agua o desagüe que pagó, guardó relación con el servicio brindado.					
4	El precio que paga mensualmente por los servicios es accesible.					

5	DISA cumplió con su servicio en un lugar acordado.					
6	DISA le prestó su servicio en un tiempo establecido.					
7	Los trabajadores se comunican con usted antes de que le brinden el servicio que solicitó.					
8	El servicio que brinda DISA va acorde a lo cuan motivado estén los trabajadores al momento de atenderlo.					
9	Las veces que usted acude, los trabajadores le brindan un trato agradable al momento de atenderlo.					
10	Si el personal recibiese capacitación constante es probable que mejore su servicio.					
11	Los trabajadores al momento de que lo están atendiendo le transmiten seguridad en sus respuestas con relación a sus dudas.					
12	El agua que se brinda es segura para la salud de su comunidad.					
13	El servicio que le brindan los trabajadores de DISA le generan confianza.					

Anexo 4: Validaciones

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (ENCUESTA A USUARIOS DE LA SUB GERENCIA DE SANEAMIENTO)

PROYECTO DE INVESTIGACION: “Percepción de los usuarios de la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2019”

AUTOR : Capristán Pairazamán Adolfo Segundo

OBJETIVOS :

- Determinar el nivel de percepción de la calidad de servicio que se le brinda a los usuarios atendidos en la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2019.
- Determinar el nivel de la percepción según la calidad de servicio que ofrecen a los usuarios atendidos en la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2019.
- Determinar el nivel de la percepción de según la oportunidad que muestran a los usuarios atendidos en la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2019.
- Determinar el nivel de la percepción de los usuarios atendidos en la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo – 2019, según el compromiso que tiene la entidad para con los empleados.
- Determinar el nivel de la percepción según la seguridad en el servicio que prestan a los usuarios atendidos en la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo-2019.

VARIABLE	DIMENSION	ITEM	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		VALIDEZ	
			Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
CALIDAD		El servicio que se brinda logra ser de calidad.	X			X		X		X
		La calidad de agua que se brinda en el día a día cumple con los estándares de salud.	X			X		X		X

CALIDAD DE SERVICIO							
El costo por la inscripción de agua o desagüe que pagó, guardó relación con el servicio brindado.							
El precio que paga mensualmente por los servicios es accesible.							
DISA cumplió con su servicio en un lugar acordado.							
DISA le prestó su servicio en un tiempo establecido.							
Los trabajadores se comunican con usted antes de que le brinden el servicio que solicitó.							
El servicio que brinda DISA va acorde a lo cuan motivado estén los trabajadores al momento de atenderlo.							
Las veces que usted acude, los trabajadores le brindan un trato agradable al momento de atenderlo.							
Si el personal recibiese capacitación constante es probable que mejore su servicio.							
Los trabajadores al momento de que lo están atendiendo le transmiten seguridad en sus respuestas con relación a sus dudas.							
El agua que se brinda es segura para la salud de su comunidad.							
El servicio que le brindan los trabajadores de DISA le generan confianza.							

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr. Mg: Faustina Elizabeth Alburquerque Arana**

DNI:**26631065**.....

Especialidad y cargo del validador:**Docente Administrador**.....

.....**26** de**Junio**..... del **2019**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (ENCUESTA A USUARIOS DE LA SUB GERENCIA DE SANEAMIENTO)

PROYECTO DE INVESTIGACION: “Percepción de los usuarios de la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2019”

AUTOR : Capristán Pairazamán Adolfo Segundo

OBJETIVOS :

- Determinar el nivel de percepción de la calidad de servicio que se le brinda a los usuarios atendidos en la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2019.
- Determinar el nivel de la percepción según la calidad de servicio que ofrecen a los usuarios atendidos en la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2019.
- Determinar el nivel de la percepción de según la oportunidad que muestran a los usuarios atendidos en la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2019.
- Determinar el nivel de la percepción de los usuarios atendidos en la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo – 2019, según el compromiso que tiene la entidad para con los empleados.
- Determinar el nivel de la percepción según la seguridad en el servicio que prestan a los usuarios atendidos en la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo-2019.

VARIABLE	DIMENSION	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		VALIDEZ	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	ITEM								
	El servicio que se brinda logra ser de calidad.	X		X		X		X	
	La calidad de agua que se brinda en el día a día cumple con los estándares de salud.	X		X		X		X	

CALIDAD DE SERVICIO		El costo por la inscripción de agua o desague que pagó, guardó relación con el servicio brindado.	X		X		X		X
		El precio que paga mensualmente por los servicios es accesible.	X		X		X		X
		DISA cumplió con su servicio en un lugar acordado.	X		X		X		X
	OPORTUNIDAD	DISA le prestó su servicio en un tiempo establecido.	X		X		X		X
		Los trabajadores se comunican con usted antes de que le brinden el servicio que solicitó.	X		X		X		X
		El servicio que brinda DISA va acorde a lo cuan motivado estén los trabajadores al momento de atenderlo.	X		X		X		X
	COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS	Las veces que usted acude, los trabajadores le brindan un trato agradable al momento de atenderlo.	X		X		X		X
		Si el personal recibiese capacitación constante es probable que mejore su servicio.	X		X		X		X
		Los trabajadores al momento de que lo están atendiendo le transmiten seguridad en sus respuestas con relación a sus dudas.	X		X		X		X
	SEGURIDAD	El agua que se brinda es segura para la salud de su comunidad.	X		X		X		X
		El servicio que le brindan los trabajadores de DISA le generan confianza.	X		X		X		X

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr./Mg. EMIS JONATAN GARCÍA ZARÉ**

DNI: **43124406**

Especialidad y cargo del validador: **ING. ESTADÍSTICO - DOCENTE**

28 de **JUNIO** del 2019

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


.....
COLONIA ESTADÍSTICA
SIN YORDI MORALES
NI 235-330
Firma del Experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (ENCUESTA A USUARIOS DE LA SUB GERENCIA DE SANEAMIENTO)

PROYECTO DE INVESTIGACION: "Percepción de los usuarios de la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2019"

AUTOR : Capristán Pairazamán Adolfo Segundo

OBJETIVOS :

- Determinar el nivel de percepción de la calidad de servicio que se le brinda a los usuarios atendidos en la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2019.
- Determinar el nivel de la percepción según la calidad de servicio que ofrecen a los usuarios atendidos en la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2019.
- Determinar el nivel de la percepción de según la oportunidad que muestran a los usuarios atendidos en la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2019.
- Determinar el nivel de la percepción de los usuarios atendidos en la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo – 2019, según el compromiso que tiene la entidad para con los empleados.
- Determinar el nivel de la percepción según la seguridad en el servicio que prestan a los usuarios atendidos en la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo-2019.

VARIABLE	DIMENSION	ITEM	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		VALIDEZ	
			Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	CALIDAD	El servicio que se brinda logra ser de calidad.	X		X		X		X	
		La calidad de agua que se brinda en el día a día cumple con los estándares de salud.		X		X		X		X

CALIDAD DE SERVICIO							
	El costo por la inscripción de agua o desague que pagó, guardó relación con el servicio brindado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	El precio que paga mensualmente por los servicios es accesible.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	DISA cumplió con su servicio en un lugar acordado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	DISA le prestó su servicio en un tiempo establecido.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	OPORTUNIDAD						
	Los trabajadores se comunican con usted antes de que le brinden el servicio que solicitó.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	El servicio que brinda DISA va acorde a lo cuan motivado estén los trabajadores al momento de atenderlo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS						
	Las veces que usted acude, los trabajadores le brindan un trato agradable al momento de atenderlo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Si el personal recibiese capacitación constante es probable que mejore su servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	SEGURIDAD						
	Los trabajadores al momento de que lo están atendiendo le transmiten seguridad en sus respuestas con relación a sus dudas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	El agua que se brinda es segura para la salud de su comunidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	El servicio que le brindan los trabajadores de DISA le generan confianza.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mgr: Dr. Rolando Noriega Heneses

DNI: 07467165

Especialidad y cargo del validador: Lic. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

18 de JUNIO del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


.....
Firma del Experto Informante.

Anexo 6: Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,795	13

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
Ítem1	29,63	45,106	,257	,793
Ítem2	29,60	45,781	,211	,796
Ítem3	28,60	45,462	,082	,813
Ítem4	27,66	40,509	,411	,783
Ítem5	27,78	40,808	,488	,776
Ítem6	28,43	37,584	,572	,766
Ítem7	28,68	41,350	,397	,784
Ítem8	28,40	41,816	,414	,782
Ítem9	28,63	40,570	,517	,773
Ítem10	27,90	35,043	,639	,757
Ítem11	28,59	40,005	,570	,769
Ítem12	29,87	44,354	,505	,783
Ítem13	28,96	40,487	,552	,771

Anexo 7: Resultado general de la variable calidad de servicio con sus respectivas dimensiones.

CALIDAD DE SERVICIO				
	BAJO	MEDIO	ALTO	PORCENTAJE TOTAL
D1. CALIDAD	79%	21%	0%	100%
D2. OPORTUNIDAD	49%	45%	6%	100%
D3. COMPROMISO CON LOS EMPLEADOS	54%	46%	0%	100%
D4. SEGURIDAD	64%	34%	2%	100%

Nota: Se observa los niveles de percepción de cada dimensión de la variable calidad.

Anexo 8: Tabla de recolección de datos de la variable calidad

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
1																	
2																	
3	"Percepción de los usuarios de la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2019"																
4																	
5		CALIDAD				OPORTUNIDAD			COMPROMISO CON LOS EMPLEADOS			SEGURIDAD					
6		¿El servicio que se brinda logra ser de calidad?	¿La calidad de agua que se brinda en el día a día cumple con los estándares de salud?	¿El costo por la inscripción de agua o desagüe que pagó, guardó relación con el servicio brindado?	¿El precio que paga mensualmente por los servicios es accesible?	¿DISA cumplió con su servicio en un lugar acordado?	¿DISA le prestó su servicio en un tiempo establecido?	¿Los trabajadores se comunican con usted antes de que le brinden el servicio que solicitó?	¿El servicio que brinda DISA va acorde a lo que usted motivado estén los trabajadores al momento de atenderlo?	¿Las veces que usted acude, los trabajadores le brindan un trato agradable al momento de atenderlo?	¿Si el personal recibiese capacitación constante es probable que mejore su servicio?	¿Los trabajadores al momento de que lo están atendiendo le transmiten seguridad en sus respuestas con relación a sus dudas?	¿El agua que se brinda es segura para la salud de su comunidad?	¿El servicio que le brindan los trabajadores de DISA le generan confianza?			
7	ENCUESTA	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	REAL	IDEAL	NIVEL
8	1	1	1	4	5	4	2	3	3	3	5	3	1	3	38	65	MEDIO
9	2	1	1	2	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	27	65	BAJO
10	3	2	1	5	5	2	4	1	2	2	4	3	1	3	35	65	MEDIO
11	4	1	1	3	4	2	2	1	1	2	3	2	1	2	25	65	BAJO
12	5	1	2	1	5	3	3	4	3	3	5	4	1	2	37	65	MEDIO
13	6	1	1	2	3	4	2	2	2	1	2	3	1	2	26	65	BAJO
14	7	3	1	2	5	5	4	2	4	4	3	2	2	2	39	65	MEDIO
15	8	2	1	2	3	5	4	3	5	3	3	2	1	4	38	65	MEDIO
16	9	2	1	1	3	3	1	2	3	2	2	3	2	2	27	65	BAJO
17	10	1	1	1	5	3	3	1	4	3	3	3	1	3	32	65	MEDIO
18	11	2	2	1	5	4	4	4	3	3	5	3	2	3	41	65	MEDIO
19	12	1	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	26	65	BAJO
20	13	1	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	1	4	35	65	MEDIO
21	14	1	1	3	5	3	2	3	4	4	5	4	1	5	41	65	MEDIO
22	15	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	24	65	BAJO
23	16	2	1	3	4	3	4	1	2	3	4	3	1	2	33	65	MEDIO
24	17	1	1	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	27	65	BAJO
25	18	1	1	3	4	3	1	3	3	2	1	2	1	2	27	65	BAJO
26	19	1	1	3	3	3	4	3	3	5	5	5	1	3	40	65	MEDIO
27	20	1	1	3	2	5	5	5	1	1	5	1	1	1	32	65	MEDIO
28	21	2	1	3	4	3	2	1	2	2	2	2	1	2	27	65	BAJO
29	22	1	1	3	4	3	1	3	2	2	2	2	1	1	26	65	BAJO
30	23	2	1	2	3	2	2	3	3	1	2	2	1	2	26	65	BAJO
31	24	2	1	4	4	4	1	1	1	3	5	4	1	1	32	65	MEDIO
32	25	3	1	1	5	3	1	2	1	2	1	2	1	2	25	65	BAJO
33	26	1	2	4	2	2	1	2	4	4	1	2	1	1	27	65	BAJO
34	27	1	2	2	2	5	5	3	1	1	3	1	1	1	28	65	BAJO
35	28	1	1	4	4	3	2	2	3	1	1	2	1	1	26	65	BAJO
36	29	1	1	2	3	3	1	1	3	3	4	2	1	1	26	65	BAJO
37	30	1	1	1	4	4	4	3	3	3	5	3	1	3	36	65	MEDIO
38	31	1	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1	1	25	65	BAJO
39	32	1	1	4	4	4	4	3	3	3	5	3	1	3	39	65	MEDIO
40	33	2	1	4	4	4	3	2	3	3	5	3	2	3	39	65	MEDIO
41	34	1	1	2	3	4	2	1	2	3	2	2	1	2	26	65	BAJO
42	35	1	1	2	2	3	3	3	3	1	3	2	1	2	27	65	BAJO
43	36	2	2	1	5	5	5	5	4	4	5	4	2	2	46	65	MEDIO
44	37	1	1	2	2	4	4	4	4	3	5	3	1	3	37	65	MEDIO
45	38	1	1	2	4	4	2	2	3	2	2	1	1	2	27	65	BAJO
46	39	2	1	1	4	3	3	2	2	1	3	2	1	1	26	65	BAJO
47	40	1	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	25	65	BAJO
48	41	1	1	3	3	1	3	2	3	3	5	1	1	1	28	65	BAJO
49	42	1	1	2	2	3	2	2	2	1	2	1	1	1	21	65	BAJO
50	43	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	18	65	BAJO
51	44	1	2	2	3	4	2	3	3	2	3	2	1	2	30	65	BAJO
52	45	3	3	3	3	4	4	1	3	3	5	3	3	3	41	65	MEDIO
53	46	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	19	65	BAJO
54	47	1	1	4	4	4	1	2	3	1	4	1	1	1	28	65	BAJO
55	48	1	1	3	4	2	1	2	2	2	1	3	2	3	27	65	BAJO

56	49	2	1	2	4	3	3	3	3	2	3	2	1	2	31	65	MEDIO
57	50	3	2	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	52	65	ALTO
58	51	1	2	4	5	4	2	3	3	3	5	3	1	3	39	65	MEDIO
59	52	1	1	2	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	27	65	BAJO
60	53	2	2	2	5	2	4	1	2	2	4	3	1	3	33	65	MEDIO
61	54	1	1	3	4	2	2	1	1	2	3	2	1	2	25	65	BAJO
62	55	1	2	1	5	3	3	4	3	3	5	4	1	2	37	65	MEDIO
63	56	1	1	2	3	4	2	2	2	1	2	3	1	2	26	65	BAJO
64	57	3	3	2	5	5	4	2	4	4	3	2	2	2	41	65	MEDIO
65	58	2	1	2	3	5	4	3	5	3	3	2	1	4	38	65	MEDIO
66	59	2	1	1	3	3	1	2	3	2	2	3	2	2	27	65	BAJO
67	60	1	1	1	5	3	3	1	4	3	3	3	1	3	32	65	MEDIO
68	61	2	2	1	5	4	4	4	3	3	5	3	2	3	41	65	MEDIO
69	62	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	27	65	BAJO
70	63	1	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	1	4	35	65	MEDIO
71	64	1	1	3	5	3	2	3	4	4	5	4	1	5	41	65	MEDIO
72	65	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	24	65	BAJO
73	66	2	2	3	4	3	4	1	2	3	4	3	1	2	34	65	MEDIO
74	67	1	1	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	27	65	BAJO
75	68	1	1	3	4	3	1	3	3	2	1	2	1	2	27	65	BAJO
76	69	1	1	3	3	3	4	3	3	5	5	5	1	3	40	65	MEDIO
77	70	1	2	3	2	5	5	5	1	1	5	1	1	1	33	65	MEDIO
78	71	2	1	3	4	3	2	1	2	2	2	2	1	2	27	65	BAJO
79	72	1	1	3	4	3	1	3	2	2	2	2	1	1	26	65	BAJO
80	73	2	1	2	3	2	2	3	3	1	2	2	1	2	26	65	BAJO
81	74	2	1	4	4	4	1	1	1	3	5	4	1	1	32	65	MEDIO
82	75	3	2	1	5	3	1	2	1	2	1	2	1	2	26	65	BAJO
83	76	1	2	4	2	2	1	2	4	4	1	2	1	1	27	65	BAJO
84	77	1	2	2	2	5	5	3	1	1	3	1	1	1	28	65	BAJO
85	78	1	2	4	4	3	2	2	3	1	1	2	1	1	27	65	BAJO
86	79	1	1	2	3	3	1	1	3	3	4	2	1	1	26	65	BAJO
87	80	1	1	1	4	4	4	3	3	3	5	3	1	3	36	65	MEDIO
88	81	1	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1	1	25	65	BAJO
89	82	1	1	4	4	4	4	3	3	3	5	3	1	3	39	65	MEDIO
90	83	2	2	4	4	4	3	2	3	3	5	3	2	3	40	65	MEDIO
91	84	1	2	2	3	4	2	1	2	3	2	2	1	2	27	65	BAJO
92	85	1	1	2	2	3	3	3	3	1	3	2	1	2	27	65	BAJO
93	86	2	2	1	5	5	5	5	4	4	5	4	2	2	46	65	MEDIO
94	87	1	1	2	2	4	4	4	4	3	5	3	1	3	37	65	MEDIO
95	88	1	1	2	4	4	2	2	3	2	2	1	1	2	27	65	BAJO
96	89	2	2	1	4	3	3	2	2	1	3	2	1	1	27	65	BAJO
97	90	1	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	25	65	BAJO
98	91	1	1	3	3	1	3	2	3	3	5	1	1	1	28	65	BAJO
99	92	1	1	2	2	3	2	2	2	1	2	1	1	1	21	65	BAJO
100	93	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	18	65	BAJO
101	94	1	2	2	3	4	2	3	3	2	3	2	1	2	30	65	BAJO
102	95	3	3	3	3	4	4	1	3	3	5	3	3	3	41	65	MEDIO
103	96	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	21	65	BAJO
104	97	1	1	3	4	4	1	2	3	1	4	1	1	1	27	65	BAJO
105	98	1	1	3	4	2	1	2	2	2	1	3	2	3	27	65	BAJO
106	99	2	1	2	4	3	3	3	3	2	3	2	1	2	31	65	MEDIO
107	100	3	2	3	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	50	65	ALTO
108	101	1	2	4	5	4	2	3	3	3	5	3	1	3	39	65	MEDIO
109	102	1	1	2	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	27	65	BAJO
110	103	2	2	2	5	2	4	1	2	2	4	3	1	3	33	65	MEDIO
111	104	1	1	3	4	2	2	1	1	2	3	2	1	2	25	65	BAJO
112	105	1	2	1	5	3	3	4	3	3	5	4	1	2	37	65	MEDIO
113	106	1	1	2	3	4	2	2	2	1	2	3	1	2	26	65	BAJO
114	107	3	3	2	5	5	4	2	4	4	3	2	2	2	41	65	MEDIO
115	108	2	1	2	3	5	4	3	5	3	3	2	1	4	38	65	MEDIO
116	109	2	1	1	3	3	1	2	3	2	2	3	2	2	27	65	BAJO
117	110	1	1	1	5	3	3	1	4	3	3	3	1	3	32	65	MEDIO

118	111	2	2	1	5	4	4	4	3	3	5	3	2	3	41	65	MEDIO
119	112	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	27	65	BAJO
120	113	1	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	1	4	35	65	MEDIO
121	114	1	1	3	5	3	2	3	4	4	5	4	1	5	41	65	MEDIO
122	115	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	24	65	BAJO
123	116	2	2	3	4	3	4	1	2	3	4	3	1	2	34	65	MEDIO
124	117	1	1	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	27	65	BAJO
125	118	1	1	3	4	3	1	3	3	2	1	2	1	2	27	65	BAJO
126	119	1	1	3	3	3	4	3	3	5	5	5	1	3	40	65	MEDIO
127	120	1	2	3	2	5	5	5	1	1	5	1	1	1	33	65	MEDIO
128	121	2	1	3	4	3	2	1	2	2	2	2	1	2	27	65	BAJO
129	122	1	1	3	4	3	1	3	2	2	2	2	1	1	26	65	BAJO
130	123	2	1	2	3	2	2	3	3	1	2	2	1	2	26	65	BAJO
131	124	2	1	4	4	4	1	1	1	3	5	4	1	1	32	65	MEDIO
132	125	3	2	1	5	3	1	2	1	2	1	2	1	2	26	65	BAJO
133	126	1	2	4	2	2	1	2	4	4	1	2	1	1	27	65	BAJO
134	127	1	2	2	2	5	5	3	1	1	3	1	1	1	28	65	BAJO
135	128	1	2	4	4	3	2	2	3	1	1	2	1	1	27	65	BAJO
136	129	1	1	2	3	3	1	1	3	3	4	2	1	1	26	65	BAJO
137	130	1	1	5	4	4	4	3	3	3	5	3	1	3	40	65	MEDIO
138	131	1	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1	1	25	65	BAJO
139	132	1	1	1	4	4	4	3	3	3	5	3	1	3	36	65	MEDIO
140	133	2	2	4	4	4	3	2	3	3	5	3	2	3	40	65	MEDIO
141	134	1	2	2	3	4	2	1	2	3	2	2	1	2	27	65	BAJO
142	135	1	1	2	2	3	3	3	3	1	3	2	1	2	27	65	BAJO
143	136	2	2	1	5	5	5	5	4	4	5	4	2	2	46	65	MEDIO
144	137	1	1	2	2	4	4	4	4	3	5	3	1	3	37	65	MEDIO
145	138	1	1	2	4	4	2	2	3	2	2	1	1	2	27	65	BAJO
146	139	2	2	1	4	3	3	2	2	1	3	2	1	1	27	65	BAJO
147	140	1	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	25	65	BAJO
148	141	1	1	3	3	1	3	2	3	3	5	1	1	1	28	65	BAJO
149	142	1	1	2	2	3	2	2	2	1	2	1	1	1	21	65	BAJO
150	143	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	18	65	BAJO
151	144	1	2	2	3	4	2	3	3	2	3	2	1	2	30	65	BAJO
152	145	3	3	3	3	4	4	1	3	3	5	3	3	3	41	65	MEDIO
153	146	3	3	5	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	25	65	BAJO
154	147	1	1	3	4	4	1	2	3	1	4	1	1	1	27	65	BAJO
155	148	1	1	3	4	2	1	2	2	2	1	3	2	3	27	65	BAJO
156	149	2	1	2	4	3	3	3	3	2	3	2	1	2	31	65	MEDIO
157	150	3	2	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	52	65	ALTO
158	151	1	2	4	5	4	2	3	3	3	5	3	1	3	39	65	MEDIO
159	152	1	1	2	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	27	65	BAJO
160	153	2	2	2	5	2	4	1	2	2	4	3	1	3	33	65	MEDIO
161	154	1	1	3	4	2	2	1	1	2	3	2	1	2	25	65	BAJO
162	155	1	2	1	5	3	3	4	3	3	5	4	1	2	37	65	MEDIO
163	156	1	1	2	3	4	2	2	2	1	2	3	1	2	26	65	BAJO
164	157	3	3	2	5	5	4	2	4	4	3	2	2	2	41	65	MEDIO
165	158	2	1	2	3	5	4	3	5	3	3	2	1	4	38	65	MEDIO
166	159	2	1	1	3	3	1	2	3	2	2	3	2	2	27	65	BAJO
167	160	1	1	1	5	3	3	1	4	3	3	3	1	3	32	65	MEDIO
168	161	2	2	1	5	4	4	4	3	3	5	3	2	3	41	65	MEDIO
169	162	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	27	65	BAJO
170	163	1	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	1	4	35	65	MEDIO
171	164	1	1	3	5	3	2	3	4	4	5	4	1	5	41	65	MEDIO
172	165	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	24	65	BAJO
173	166	2	2	3	4	3	4	1	2	3	4	3	1	2	34	65	MEDIO
174	167	1	1	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	27	65	BAJO
175	168	1	1	3	4	3	1	3	3	2	1	2	1	2	27	65	BAJO
176	169	1	1	3	3	3	4	3	3	5	5	5	1	3	40	65	MEDIO
177	170	1	2	1	2	5	5	5	1	1	5	1	1	1	31	65	MEDIO
178	171	2	1	3	4	3	2	1	2	2	2	2	1	2	27	65	BAJO
179	172	1	1	1	4	3	1	3	2	2	2	2	1	1	24	65	BAJO

180	173	2	1	2	3	2	2	3	3	1	2	2	1	2	26	65	BAJO
181	174	2	1	4	4	4	1	1	1	3	5	4	1	1	32	65	MEDIO
182	175	3	2	1	5	3	1	2	1	2	1	2	1	2	26	65	BAJO
183	176	1	2	4	2	2	1	2	4	4	1	2	1	1	27	65	BAJO
184	177	1	2	2	2	5	5	3	1	1	3	1	1	1	28	65	BAJO
185	178	1	2	4	4	3	2	2	3	1	1	2	1	1	27	65	BAJO
186	179	1	1	2	3	3	1	1	3	3	4	2	1	1	26	65	BAJO
187	180	1	1	1	4	4	4	3	3	3	5	3	1	3	36	65	MEDIO
188	181	1	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1	1	25	65	BAJO
189	182	1	1	4	4	4	4	3	3	3	5	3	1	3	39	65	MEDIO
190	183	2	2	4	4	4	3	2	3	3	5	3	2	3	40	65	MEDIO
191	184	1	2	2	3	4	2	1	2	3	2	2	1	2	27	65	BAJO
192	185	1	1	2	2	3	3	3	3	1	3	2	1	2	27	65	BAJO
193	186	2	2	1	5	5	5	5	4	4	5	4	2	2	46	65	MEDIO
194	187	1	1	2	2	4	4	4	4	3	5	3	1	3	37	65	MEDIO
195	188	1	1	2	4	4	2	2	3	2	2	1	1	2	27	65	BAJO
196	189	2	2	1	4	3	3	2	2	1	3	2	1	1	27	65	BAJO
197	190	1	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	25	65	BAJO
198	191	1	1	3	3	1	3	2	3	3	5	1	1	1	28	65	BAJO
199	192	1	1	2	2	3	2	2	2	1	2	1	1	1	21	65	BAJO
200	193	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	18	65	BAJO
201	194	1	2	2	3	4	2	3	3	2	3	2	1	2	30	65	BAJO
202	195	3	3	3	3	4	4	1	3	3	5	3	3	3	41	65	MEDIO
203	196	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	21	65	BAJO
204	197	1	1	3	4	4	1	2	3	1	4	1	1	1	27	65	BAJO
205	198	1	1	3	4	2	1	2	2	2	1	3	2	3	27	65	BAJO
206	199	2	1	2	4	3	3	3	3	2	3	2	1	2	31	65	MEDIO
207	200	3	2	3	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	50	65	ALTO
208	201	1	2	5	5	4	2	3	3	3	5	3	1	3	40	65	MEDIO
209	202	1	1	2	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	27	65	BAJO
210	203	2	2	2	5	2	4	1	2	2	4	3	1	3	33	65	MEDIO
211	204	1	1	1	4	2	2	1	1	2	3	2	1	2	23	65	BAJO
212	205	1	2	1	5	3	3	4	3	3	5	4	1	2	37	65	MEDIO
213	206	1	1	2	3	4	2	2	2	1	2	3	1	2	26	65	BAJO
214	207	3	3	2	5	5	4	2	4	4	3	2	2	2	41	65	MEDIO
215	208	2	1	2	3	5	4	3	5	3	3	2	1	4	38	65	MEDIO
216	209	2	1	3	3	3	1	2	3	2	2	3	2	2	29	65	BAJO
217	210	1	1	1	5	3	3	1	4	3	3	3	1	3	32	65	MEDIO
218	211	2	2	1	5	4	4	4	3	3	5	3	2	3	41	65	MEDIO
219	212	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	27	65	BAJO
220	213	1	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	1	4	35	65	MEDIO
221	214	1	1	3	5	3	2	3	4	4	5	4	1	5	41	65	MEDIO
222	215	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	24	65	BAJO
223	216	2	2	3	4	3	4	1	2	3	4	3	1	2	34	65	MEDIO
224	217	1	1	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	27	65	BAJO
225	218	1	1	3	4	3	1	3	3	2	1	2	1	2	27	65	BAJO
226	219	1	1	3	3	3	4	3	3	5	5	5	1	3	40	65	MEDIO
227	220	1	2	3	2	5	5	5	1	1	5	1	1	1	33	65	MEDIO
228	221	2	1	3	4	3	2	1	2	2	2	2	1	2	27	65	BAJO
229	222	1	1	3	4	3	1	3	2	2	2	2	1	1	26	65	BAJO
230	223	2	1	2	3	2	2	3	3	1	2	2	1	2	26	65	BAJO
231	224	2	1	4	4	4	1	1	1	3	5	4	1	1	32	65	MEDIO
232	225	3	2	1	5	3	1	2	1	2	1	2	1	2	26	65	BAJO
233	226	1	2	4	2	2	1	2	4	4	1	2	1	1	27	65	BAJO
234	227	1	2	2	2	5	5	3	1	1	3	1	1	1	28	65	BAJO
235	228	1	2	4	4	3	2	2	3	1	1	2	1	1	27	65	BAJO
236	229	1	1	2	3	3	1	1	3	3	4	2	1	1	26	65	BAJO
237	230	1	1	1	4	4	4	3	3	3	5	3	1	3	36	65	MEDIO
238	231	1	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1	1	25	65	BAJO
239	232	1	1	4	4	4	4	3	3	3	5	3	1	3	39	65	MEDIO
240	233	2	2	4	4	4	3	2	3	3	5	3	2	3	40	65	MEDIO
241	234	1	2	2	3	4	2	1	2	3	2	2	1	2	27	65	BAJO

242	235	1	1	2	2	3	3	3	3	1	3	2	1	2	27	65	BAJO
243	236	2	2	1	5	5	5	5	4	4	5	4	2	2	46	65	MEDIO
244	237	1	1	2	2	4	4	4	4	3	5	3	1	3	37	65	MEDIO
245	238	1	1	2	4	4	2	2	3	2	2	1	1	2	27	65	BAJO
246	239	2	2	1	4	3	3	2	2	1	3	2	1	1	27	65	BAJO
247	240	1	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	25	65	BAJO
248	241	1	1	3	3	1	3	2	3	3	5	1	1	1	28	65	BAJO
249	242	1	1	2	2	3	2	2	2	1	2	1	1	1	21	65	BAJO
250	243	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	18	65	BAJO
251	244	1	2	2	3	4	2	3	3	2	3	2	1	2	30	65	BAJO
252	245	3	3	3	3	4	4	4	1	3	3	5	3	3	41	65	MEDIO
253	246	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	21	65	BAJO
254	247	1	1	3	4	4	1	2	3	1	4	1	1	1	27	65	BAJO
255	248	1	1	3	4	2	1	2	2	2	1	3	2	3	27	65	BAJO
256	249	2	1	2	4	3	3	3	3	2	3	2	1	2	31	65	MEDIO
257	250	3	2	3	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	50	65	ALTO
258	251	1	2	4	5	4	2	3	3	3	5	3	1	3	39	65	MEDIO
259	252	1	1	2	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	27	65	BAJO
260	253	2	2	2	5	2	4	1	2	2	4	3	1	3	33	65	MEDIO
261	254	1	1	3	4	2	2	1	1	2	3	2	1	2	25	65	BAJO
262	255	1	2	1	5	3	3	4	3	3	5	4	1	2	37	65	MEDIO
263	256	1	1	2	3	4	2	2	2	1	2	3	1	2	26	65	BAJO
264	257	3	3	2	5	5	4	2	4	4	3	2	2	2	41	65	MEDIO
265	258	2	1	2	3	5	4	3	5	3	3	2	1	4	38	65	MEDIO
266	259	2	1	1	3	3	1	2	3	2	2	3	2	2	27	65	BAJO
267	260	1	1	1	5	3	3	1	4	3	3	3	1	3	32	65	MEDIO
268	261	2	2	5	5	4	4	4	3	3	5	3	2	3	45	65	MEDIO
269	262	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	27	65	BAJO
270	263	1	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	1	4	35	65	MEDIO
271	264	1	1	4	5	3	2	3	4	4	5	4	1	5	42	65	MEDIO
272	265	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	24	65	BAJO
273	266	2	2	3	4	3	4	1	2	3	4	3	1	2	34	65	MEDIO
274	267	1	1	4	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	29	65	BAJO
275	268	1	1	3	4	3	1	3	3	2	1	2	1	2	27	65	BAJO
276	269	1	1	3	3	3	4	3	3	5	5	5	1	3	40	65	MEDIO
277	270	1	2	2	2	5	5	5	1	1	5	1	1	1	32	65	MEDIO
278	271	2	1	3	4	3	2	1	2	2	2	2	1	2	27	65	BAJO
279	272	1	1	2	4	3	1	3	2	2	2	2	1	1	25	65	BAJO
280	273	2	1	1	3	2	2	3	3	1	2	2	1	2	25	65	BAJO
281	274	2	1	4	4	4	1	1	1	3	5	4	1	1	32	65	MEDIO
282	275	3	2	1	5	3	1	2	1	2	1	2	1	2	26	65	BAJO
283	276	1	2	4	2	2	1	2	4	4	1	2	1	1	27	65	BAJO
284	277	1	2	2	2	5	5	3	1	1	3	1	1	1	28	65	BAJO
285	278	1	2	4	4	3	2	2	3	1	1	2	1	1	27	65	BAJO
286	279	1	1	4	3	3	1	1	3	3	4	2	1	1	28	65	BAJO
287	280	1	1	1	4	4	4	3	3	3	5	3	1	3	36	65	MEDIO
288	281	1	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1	1	25	65	BAJO
289	282	1	1	4	4	4	4	3	3	3	5	3	1	3	39	65	MEDIO
290	283	2	2	4	4	4	3	2	3	3	5	3	2	3	40	65	MEDIO
291	284	1	2	2	3	4	2	1	2	3	2	2	1	2	27	65	BAJO
292	285	1	1	2	2	3	3	3	3	1	3	2	1	2	27	65	BAJO
293	286	2	2	1	5	5	5	5	4	4	5	4	2	2	46	65	MEDIO
294	287	1	1	2	2	4	4	4	4	3	5	3	1	3	37	65	MEDIO
295	288	1	1	2	4	4	2	2	3	2	2	1	1	2	27	65	BAJO
296	289	2	2	1	4	3	3	2	2	1	3	2	1	1	27	65	BAJO
297	290	1	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	25	65	BAJO
298	291	1	1	3	3	1	3	2	3	3	5	1	1	1	28	65	BAJO
299	292	1	1	2	2	3	2	2	2	1	2	1	1	1	21	65	BAJO
300	293	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	18	65	BAJO
301	294	1	2	2	3	4	2	3	3	2	3	2	1	2	30	65	BAJO
302	295	3	3	3	3	4	4	1	3	3	5	3	3	3	41	65	MEDIO
303	296	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	21	65	BAJO

304	297	1	1	3	4	4	1	2	3	1	4	1	1	1	27	65	BAJO
305	298	1	1	3	4	2	1	2	2	2	1	3	2	3	27	65	BAJO
306	299	2	1	5	4	3	3	3	3	2	3	2	1	2	34	65	MEDIO
307	300	3	2	3	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	50	65	ALTO
308	301	1	2	4	5	4	2	3	3	3	5	3	1	3	39	65	MEDIO
309	302	1	1	2	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	27	65	BAJO
310	303	2	2	2	5	2	4	1	2	2	4	3	1	3	33	65	MEDIO
311	304	1	1	3	4	2	2	1	1	2	3	2	1	2	25	65	BAJO
312	305	1	2	2	5	3	3	4	3	3	5	4	1	2	38	65	MEDIO
313	306	1	1	4	3	4	2	2	2	1	2	3	1	2	28	65	BAJO
314	307	3	3	2	5	5	4	2	4	4	3	2	2	2	41	65	MEDIO
315	308	2	1	2	3	5	4	3	5	3	3	2	1	4	38	65	MEDIO
316	309	2	1	1	3	3	1	2	3	2	2	3	2	2	27	65	BAJO
317	310	1	1	2	5	3	3	1	4	3	3	3	1	3	33	65	MEDIO
318	311	2	2	1	5	4	4	4	3	3	5	3	2	3	41	65	MEDIO
319	312	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	27	65	BAJO
320	313	1	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	1	4	35	65	MEDIO
321	314	1	1	3	5	3	2	3	4	4	5	4	1	5	41	65	MEDIO
322	315	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	24	65	BAJO
323	316	2	2	3	4	3	4	1	2	3	4	3	1	2	34	65	MEDIO
324	317	1	1	1	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	26	65	BAJO
325	318	1	1	5	4	3	1	3	3	2	1	2	1	2	29	65	BAJO
326	319	1	1	3	3	3	4	3	3	5	5	5	1	3	40	65	MEDIO
327	320	1	2	5	2	5	5	5	1	1	5	1	1	1	35	65	MEDIO
328	321	2	1	3	4	3	2	1	2	2	2	2	1	2	27	65	BAJO
329	322	1	1	4	4	3	1	3	2	2	2	2	1	1	27	65	BAJO
330	323	2	1	2	3	2	2	3	3	1	2	2	1	2	26	65	BAJO
331	324	2	1	4	4	4	1	1	1	3	5	4	1	1	32	65	MEDIO
332	325	3	2	3	5	3	1	2	1	2	1	2	1	2	28	65	BAJO
333	326	1	2	5	2	2	1	2	4	4	1	2	1	1	28	65	BAJO
334	327	1	2	4	2	5	5	3	1	1	3	1	1	1	30	65	BAJO
335	328	1	2	5	4	3	2	2	3	1	1	2	1	1	28	65	BAJO
336	329	1	1	2	3	3	1	1	3	3	4	2	1	1	26	65	BAJO
337	330	1	1	4	4	4	4	3	3	3	5	3	1	3	39	65	MEDIO
338	331	1	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1	1	25	65	BAJO
339	332	1	1	4	4	4	4	3	3	3	5	3	1	3	39	65	MEDIO
340	333	2	2	5	4	4	3	2	3	3	5	3	2	3	41	65	MEDIO
341	334	1	2	4	3	4	2	1	2	3	2	2	1	2	29	65	BAJO
342	335	1	1	2	2	3	3	3	3	1	3	2	1	2	27	65	BAJO
343	336	2	2	3	5	5	5	5	4	4	5	4	2	2	48	65	ALTO
344	337	1	1	5	2	4	4	4	4	3	5	3	1	3	40	65	MEDIO
345	338	1	1	2	4	4	2	2	3	2	2	1	1	2	27	65	BAJO
346	339	2	2	2	4	3	3	2	2	1	3	2	1	1	28	65	BAJO
347	340	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	23	65	BAJO
348	341	1	1	2	3	1	3	2	3	3	5	1	1	1	27	65	BAJO
349	342	1	1	1	2	3	2	2	2	1	2	1	1	1	20	65	BAJO
350	343	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	19	65	BAJO
351	344	1	2	1	3	4	2	3	3	2	3	2	1	2	29	65	BAJO
352	345	3	3	5	3	4	4	1	3	3	5	3	3	3	43	65	MEDIO
353	REAL	494	503	850	1172	1133	906	820	919	838	1090	854	412	725	10716	22425	48%
354	IDEAL	1725	1725	1725	1725	1725	1725	1725	1725	1725	1725	1725	1725	1725			
355	%	29%	29%	49%	68%	66%	53%	48%	53%	49%	63%	50%	24%	42%			
356	V DE PEARSON	0.35	0.29	0.24	0.54	0.59	0.69	0.52	0.52	0.62	0.75	0.66	0.56	0.64			
357																	
358																	
359																	
360		ESCALA DE MEDIDA		DISTRIBUCIÓN													
361		RANGO		NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE											
362		13	30	BAJO	200	58%											
363		31	48	MEDIO	138	40%											
364		48	65	ALTO	7	2%											
365					345	100%											
366		N	13														
367		Min	13														
368		Max	65														
369		R	52														
370		K	5														
371		A	52														
372																	

Anexo 9: SPS

*RESPUESTA AL OBJETIVO GENERAL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Item1	Númerico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	Item2	Númerico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	Item3	Númerico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	Item4	Númerico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	Item5	Númerico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	Item6	Númerico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	Item7	Númerico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	Item8	Númerico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	Item9	Númerico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	Item10	Númerico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	Item11	Númerico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	Item12	Númerico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	Item13	Númerico	8	0		{1, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	Real	Númerico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
15	Nivel	Númerico	5	0	Puntaje (Agrup...	{1, Bajo}...	Ninguno	13	Derecha	Ordinal	Entrada
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											

Vista de datos **Vista de variables**

Abrir documento de datos IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

*RESPUESTA AL OBJETIVO GENERAL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

1 : Nivel 2

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Real	Nivel
1	Nunca	Nunca	Casi Siem...	Siempre	Casi Siem...	Casi Nunca	Medio	Medio	Medio	Siempre	Medio	Nunca	Nunca	38,00	Medio
2	Nunca	Nunca	Casi Nunca	Medio	Medio	Medio	Casi Nunca	Medio	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Nunca	Casi Nunca	27,00	Bajo
3	Casi Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Casi Nunca	Casi Siem...	Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Siem...	Medio	Nunca	Medio	35,00	Medio
4	Nunca	Nunca	Medio	Casi Siem...	Casi Nunca	Casi Nunca	Nunca	Nunca	Casi Nunca	Medio	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	25,00	Bajo
5	Nunca	Casi Nunca	Nunca	Siempre	Medio	Medio	Casi Siem...	Medio	Medio	Siempre	Casi Siem...	Nunca	Casi Nunca	37,00	Medio
6	Nunca	Nunca	Casi Nunca	Medio	Casi Siem...	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Nunca	Casi Nunca	Medio	Nunca	Casi Nunca	26,00	Bajo
7	Medio	Nunca	Casi Nunca	Siempre	Siempre	Casi Siem...	Casi Nunca	Casi Siem...	Casi Siem...	Medio	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	39,00	Medio
8	Casi Nunca	Nunca	Casi Nunca	Medio	Siempre	Casi Siem...	Medio	Siempre	Medio	Medio	Casi Nunca	Nunca	Casi Siem...	38,00	Medio
9	Casi Nunca	Nunca	Nunca	Medio	Medio	Nunca	Casi Nunca	Medio	Casi Nunca	Casi Nunca	Medio	Casi Nunca	Casi Nunca	27,00	Bajo
10	Nunca	Nunca	Nunca	Siempre	Medio	Medio	Nunca	Casi Siem...	Medio	Medio	Medio	Nunca	Medio	32,00	Medio
11	Casi Nunca	Casi Nunca	Nunca	Siempre	Casi Siem...	Casi Siem...	Casi Siem...	Medio	Medio	Siempre	Medio	Casi Nunca	Medio	41,00	Medio
12	Nunca	Nunca	Medio	Medio	Medio	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Nunca	Casi Nunca	26,00	Bajo
13	Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Medio	Medio	Medio	Casi Siem...	Medio	Medio	Casi Siem...	Nunca	Casi Siem...	35,00	Medio
14	Nunca	Nunca	Medio	Siempre	Medio	Casi Nunca	Medio	Casi Siem...	Casi Siem...	Siempre	Casi Siem...	Nunca	Siempre	41,00	Medio
15	Nunca	Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Medio	Casi Nunca	Casi Nunca	Nunca	Casi Nunca	24,00	Bajo
16	Casi Nunca	Nunca	Medio	Casi Siem...	Medio	Casi Siem...	Nunca	Casi Nunca	Medio	Casi Siem...	Medio	Nunca	Casi Nunca	33,00	Medio
17	Nunca	Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Medio	Medio	Casi Nunca	Medio	Medio	Casi Nunca	Casi Nunca	Nunca	Casi Nunca	27,00	Bajo
18	Nunca	Nunca	Medio	Casi Siem...	Medio	Nunca	Medio	Medio	Casi Nunca	Nunca	Casi Nunca	Nunca	Casi Nunca	27,00	Bajo
19	Nunca	Nunca	Medio	Medio	Medio	Casi Siem...	Medio	Medio	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Medio	40,00	Medio
20	Nunca	Nunca	Medio	Casi Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	Siempre	Siempre	Nunca	Nunca	32,00	Medio
21	Casi Nunca	Nunca	Medio	Casi Siem...	Medio	Casi Nunca	Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Nunca	Casi Nunca	27,00	Bajo
22	Nunca	Nunca	Medio	Casi Siem...	Medio	Nunca	Medio	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Nunca	Nunca	26,00	Bajo
23	Casi Nunca	Nunca	Casi Nunca	Medio	Casi Nunca	Casi Nunca	Medio	Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Nunca	Casi Nunca	26,00	Bajo

Vista de datos **Vista de variables**

Abrir documento de datos IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: Unicode:ON

Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Fausta Elizabeth Alburuqueque Arana, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo – Chepén, revisora de la tesis titulada:

“Percepción de los usuarios de la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo – 2019”, del estudiante Adolfo Segundo Capristán Pairazamán, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Chepén, 03 de diciembre de 2019



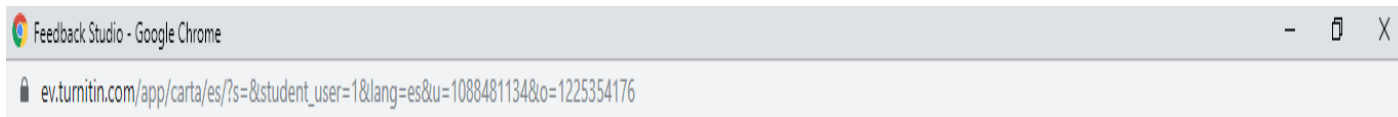
Firma

Fausta Elizabeth, Alburuqueque Arana

DNI: 26631065

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Pantallazo del Software Turnitin



Adolfo Segundo CAPRISTÁN PAIRAZAMÁN | PROYECTO DE INVESTIGACION 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Percepción de los usuarios de la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:
Capristán Pairazamán Adolfo Segundo
(orcid.org/0000-0002-3291-6414)

ASESORA METODOLÓGICA:
Dra. Fausta Elizabeth Alburquerque Arana
(orcid.org/0000-0002-6656-1180)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Marketing

CHIEPÉN - PERÚ

Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La escuela de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Capistón Pairozaman, Adolfo Segundo

INFORME TITULADO:

Percepción de los usuarios de la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Saneamiento de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo - 2019.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 03 de diciembre de 2019

NOTA O MENCIÓN: 17

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN