



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Alen Chávez Fernández (ORCID: 0000-0002-5760-3545)

ASESOR:

Dr. Alberto Sotero Montero (ORCID: 0000-0003-2894-097X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria;

Agradecer a mi Madre bella que me cuida de lo más alto, a mi esposa y mis hijos que me motivaron y me alentaron para ser un buen profesional, para servir a la sociedad con un gran profesionalismo y también en lo personal.

Agradecimiento;

Agradezco a la universidad César Vallejo por permitir sus aulas de enseñanzas, donde forman profesionales y a los maestros de post grado en especial al Doctor. Sotero y la Dra. Yolanda, por su paciencia, comprensión en la enseñanza de la asesoría y revisión de la tesis.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, Alen Chávez Fernández, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: “Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020”, para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 06 de julio de 2020



Alen Chávez Fernández

DNI. 09790491

Índice

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I Introducción	1
II Método	17
2.1 Tipo de diseño de investigación	17
2.2 Operacionalización de variable	17
2.3 Población, muestra y muestreo	19
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.5 Procedimiento	22
2.6 Método de análisis de datos	22
2.7 Aspectos éticos	22
III Resultados	23
IV Discusión	30
V Conclusiones	36
VI Recomendaciones	38
REFERENCIAS	40
ANEXOS	47

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable calidad de servicio	18
Tabla 2	Operacionalización de la variable satisfacción del usuario	19
Tabla 3	Niveles porcentuales de la variable calidad de servicio	23
Tabla 4	Niveles porcentuales de la variable calidad de servicio y sus dimensiones	23
Tabla 5	Niveles porcentuales de la variable satisfacción del usuario	24
Tabla 6	Niveles porcentuales de la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones	24
Tabla 7	Prueba de normalidad	25
Tabla 8	Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario	25
Tabla 9	Relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y satisfacción del usuario	27

Índice de figuras

		Página
Figura 1	Diseño de investigación.	17

Resumen

En el presente estudio se tiene el propósito de establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020. La investigación fue tipo básica, de diseño no experimental, transversal y de nivel correlacional. La población está conformada por 7424 hogares de la urbanización Ermitaño y la muestra fue de 117 hogares, con un aleatorio simple. La técnica que se empleó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. De acuerdo a las conclusiones generales se evidencio la relación que poseen las variables mediante el estadístico de Rho de Spearman con un valor de 0.410 y una significancia (bilateral) de 0.000. Pero también en las conclusiones de las dimensiones tenemos la dimensión elementos tangibles de la calidad y satisfacción del usuarios y conforme a los resultados se muestra que sí hay una relación muy buena y adecuada, seguido de la dimensión fiabilidad de la calidad y satisfacción del usuario que también tuvo una buena relación y con una sig de 0.000, y para la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio y satisfacción del usuario y se afirma que hay una relación, así mismo se vio para seguridad de la calidad de servicio y satisfacción del usuario y por ultimo para la dimensión empatía de la calidad de servicio y satisfacción del usuario se pudo obtener una buena relación.

Palabras claves: Calidad de servicio, Satisfacción del usuario y gestión integral de residuos sólidos.

Abstract

The purpose of this study is to establish the relationship that exists between the quality of service and user satisfaction in the comprehensive management of solid waste of the Municipality of Independencies 2020. The research was basic, of non-experimental, cross-sectional design. and correlational level. The population is made up of 7424 households in the urbanization Ermitaño and the sample was 117 households, with a simple random. The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire. According to the general conclusions, the relationship of the variables was evidenced by the Spearman's Rho statistic with a value of 0.410 and a (bilateral) significance of 0.000. But also in the conclusions of the dimensions we have the dimension tangible elements of quality and user satisfaction and according to the results it is shown that there is a very good and adequate relationship, followed by the dimension of quality reliability and user satisfaction that It also had a good relationship and with a sig of 0.000, and for the responsiveness dimension of service quality and user satisfaction and it is stated that there is a relationship, it was also seen for security of service quality and customer satisfaction. user and finally for the empathy dimension of the quality of service and user satisfaction, a good relationship could be obtained.

Keywords: Quality of service, User satisfaction and comprehensive solid waste management.

1. Introducción

Actualmente la oferta de los bienes se ha venido incrementando de forma significativa en los últimos años, el consumismo y la acelerada economía hace posible que las personas cada vez compren y consuman mucho más, incluso objetos que no son de primera necesidad (Él, Baiocchi, Hubacek, Kuishuang & Yang, 2018). Además de ello, los bienes que antes duran más ahora duran mucho menos como parte de las estrategias del mercado para propiciar la dinámica de las ventas. Esto ocasiona el incremento de los desperdicios o residuos sólidos, que son responsabilidad de las diferentes municipales en cuanto a su recolección, tratamiento y disposición final (OEFA, 2014).

En este sentido, respecto al manejo y con los tratamientos en los residuos sólidos, amerita un servicio con calidad, dado que de ello depende el cuidado del medio ambiente, el confort y seguridad de la población, a la estética e imagen de las ciudades y el saneamiento de la población, evitando la proliferación de enfermedades infecciosas (Hussein, Shafya & Mansour, 2018). Es por ello que es la obligación de las municipalidades a través de su dependencia, gestionar adecuadamente un servicio de calidad (Spoann, Fujiwara, & Seng, 2018). El cual es considerado como aquel conjunto de acciones y estrategias que pueden conducir a la satisfacción de las necesidades del usuario, cumpliendo con sus expectativas e incluso superándolas (Bel, Hebdon & Warner, 2018). Para lo que se considera se deben cuidar ciertos aspectos, que permitirán valorar positiva o negativamente la recolección de residuos sólidos urbanos (RSU).

Tales como la fiabilidad que puede tener el usuario en cuanto a la ejecución del servicio, la accesibilidad que tiene a este en el momento que lo requiere, la capacidad de repuesta que alcanza la organización ante la demanda del usuario y los elementos tangibles que ofrecen, que en este caso están referidos a su planta de tratamiento, los vehículos recolectores, los rellenos sanitarios, sus compactadoras, entre otros elementos que hacen posibles el manejo de todo el tratamiento y disposiciones de los RSU. Elementos que de ser considerados y ajustados a las políticas de la organización que va proporcionar en que los señores usuarios están satisfechos, en todo los servicios pudiendo hacer una valoración

positiva tanto de la organización, como de sus trabajos, sus colaboradores y sus aportes a la comunidad y al medio ambiente.

En países europeos como Italia, Alemania, Republica Checa, Francia entre otros; tradicionalmente han contado con un servicio, por lo tanto en el manejo con respecto a los residuos sólidos que dejan mucho en que desear en los sentimientos de satisfacción de sus usuarios. Dado que la disposición final de dichos desechos siempre ha sido realizada en vertederos a cielo abierto lo cual constituye a graves problemas ambientales, sin embargo dado esta situación y a las quejas de la población muchos de estos países han venido implementado estrategias para el traslado de estos residuos a rellenos sanitarios; estimando que para el año 2030 se eliminen en su totalidad los depósitos a cielo abierto, optimizando de esta manera el servicio que ofrecen mejorando calidad de vida de la población, sin perjuicio del ambiente (Perona, 2016).

Mientras en Estados Unidos, se insta a las empresas recolectoras de los desechos a mejorar el servicio; Si bien es cierto que la recolección es bastante eficiente, no pasa lo mismo con la disposición final y el tratamiento posterior a estos desechos, muchos de los cuales pueden ser reciclados y en su lugar, son dejados en vertederos generando una mayor contaminación del medio ambiente (Rodríguez, 2020). En Colombia según Orozco (2020) pese a las estrategias de relación a los RSU, el pésimo manejo de la basura continua, preocupando a la población y a las autoridades. Lo que ha encendido las alarmas de las organizaciones que se dedican a prestar el servicio público del aseo domiciliario.

Sugiriendo que ante la dinámica de la ciudad que apunta al aumento de desperdicios dado el consumismo se requiere mejorar el servicio de recolección y también contar con el apoyo de la población, tratamiento y disposición de estos residuos, destacando las pocas unidades de transporte o compactadores de las cuales disponen, las cuales son insuficientes para la demanda actual (Jeréz, Borja y D´Armas, 2018). Mientras que según lo reportado por Alcaldes de México (2017), mencionan que parte del cuidado del medio ambiente parte precisamente del tratamiento que se les asigna a los residuos sólidos municipales. Pues consideran que lo principal para lograr ciudades inteligentes no es el avance el tecnológico por el contrario, la clave está en el cuidado de nuestros recursos

naturales (Visvizi, Lytras, Damiani y Mathkour, 2018). Para lo cual han propuesto un sistema de recolección automatizado para los residuos sólidos, diseñado para mejorar el servicio de recojo, tratamiento y disposición definitiva de los desechos.

Con la única finalidad de optimizar el proceso, propician un mayor nivel de calidad, fomentar la satisfacción al usuario al erradicar los montones de residuos de las calles, evitando la acumulación de residuos en los hogares y ofreciendo la cobertura de acuerdo a la población (Kumar, Fdez, Zhou, Álvarez, Romero y Jern, 2018). Este servicio contará con una planta para el tratamiento, separación y aprovechamiento de los residuos sólidos, con la adecuación de rellenos sanitarios, para poder realizar una disposición de final en los residuos sólidos.

En Perú hace pocos días Exitosa Noticias Perú (2020), reporta que algunos alcaldes de municipios estaban de acuerdo en solicita un presupuesto adicional para poder atender el servicios de recolección de los residuos sólidos e incorporar nuevamente las mismas rutas para el recojo de los desechos, dado que por tema presupuestario el servicio estaba siendo afectado, había disminuido la cantidad de camiones y personal porque la frecuencia del servicios no podía ser sostenible, lo que podía generar una grave situación sanitario y la inconformidad de los usuarios. En este sentido, a la presente investigación toma en consideración al gran servicio con calidad y su incidencia sobre la gran satisfacción en todos los usuarios que requieren en la recolección; tratamiento y la disposición de los grandes residuo sólidos, los cual estará centralizado en la municipalidad de independencia.

Donde los usuarios presentan numerosas quejas al respecto, tales como; el recojo se realiza en horas inadecuadas, el personal no está capacitado para el trato con el público ya que ellos deben ser orientadores en momento del recojo de los residuos sólidos; por tanto, en ocasiones muestran una conducta absurda y poco empática con el usuario. Son ineficientes pues muchas veces dejan desperdicios, por lo que el servicio no es de calidad y nunca es igual, básicamente depende del humor y la disposición que tengan los colaboradores en ese momento. Por ello, los usuarios están insatisfechos con el servicio; Sin embargo, hasta los momentos la administración no hace nada al respeto, incluso no están realizando un control y la supervisión debida al servicio, por lo que no se dan por

enterados de las deficiencias e inconformidades de los usuarios. El servicio podría ser mejorado y con ello elevar la satisfacción de los usuarios, siempre y cuando las autoridades que representan la parte administrativas de la municipalidad de Independencia, tengan la disposición, competencia y capacidad.

Para poder enfrentar tan importante labor y sin perjudicar al usuario del distrito teniendo en cuenta que deben mantener las mejoras al servicio y el seguimiento del mismo; dando respuesta a las quejas de los usuarios; conversar con los colaboradores y formarlos para que se desempeñen mejor en sus labores; gestionar las herramientas y equipos adecuados, de acuerdo a la cantidad de rutas que deben ser cubiertas. Finalmente, el gobierno local debe exigir al área de recojo de residuos sólidos, tener unidades en buen estado y bien aseados después de realizar su labor ya que llegan contaminando, dejan un olor fétido producto de los lixiviados que son arrojados en calles y avenidas lo que dejan en evidencias la falta de control, el mal manejo administrativo y la deficiente calidad del servicio; lo que indiscutiblemente se traduce en la insatisfacción de los usuarios.

En relación a las investigaciones de carácter internacional, se cita a Arias y Bauer (2019), quienes hicieron un estudio con respecto a la satisfacción de todos los usuarios en relación con una calidad de un buen servicio en el hospital “Guayaquil. Siendo el gran objetivo determinar el nivel de satisfacción con los usuarios y la relación en relación del servicio de calidad que se brinda; esta investigación aplico un método transversal y no experimental. Se evidencia que para la dimensión elementos tangibles se mostró que un 50% como nivel bueno, ya que consideran que es mucho mejor de lo que esperaban, para la dimensión capacidad de respuestas se obtuvo un 40% como nivel regular, igual que para la dimensión fiabilidad un 46% como nivel regular, mientras que para la dimensión seguridad se obtuvo un 63% como nivel bueno, y en la dimensión empatía el promedio fue de un 41% como nivel bueno, en la variable satisfacción del usuario de observo un 35% como nivel regula. Teniendo en cuenta los resultados se concluye que sí existe relación de una variable con la otra, ya que la atención el tiempo de espera la empatía y entre otros, influye en la satisfacción del usuario de manera positiva y negativa.

Según Ros (2016), quien elaboró un trabajo de investigación sobre la relevancia que tiene la prestación de servicios de calidad y cómo influye en la satisfacción de los usuarios. Estableciendo la relación de las dos variables calidad y satisfacción con respecto a los usuarios. Este autor utilizó un método empírico, descriptivo. Los resultados estadísticos de Durbin- Watson obtuvieron un valor de 0,767. Finalmente, los estudios conducen a concluir que los servicios de calidad, se han convertido en el elemento medular para aumentar la organización, favorece el incremento de usuarios satisfechos que continúan adquieren el servicio.

En este mismo sentido se encuentra el trabajo de Maggi (2018), quien hizo un trabajo de investigación sobre, “La evaluación de calidad con respecto a la atención de los servicios con los usuarios y su satisfacción en las emergencias pediátricas del hospital general el Milagro”, les ofrece del servicio en la sala de emergencia pediátrica, con un método SERVQUAL un diseño transversal. Los resultados obtenidos evidenciaron con respecto al elemento tangible “dimensión”, el nivel en perfección fue de 0.1575, mostrando así insatisfacción, por otro lado en la dimensión capacidad de respuestas el nivel de percepción de los usuarios fue -0.162, es positiva pero a la vez baja, en cuanto a la dimensión seguridad el nivel de percepción fue 0.59; mostrando un insatisfacción en los usuarios, para la dimensión empatía el nivel de percepción fue 0.054, los usuarios se mostraron insatisfechos. Se concluyó que los usuarios que asisten al hospital se encontraban insatisfecho del servicio brindado y aportó que ese hospital no contaba con los servicios adecuados, por otro lado, la recepción también influye ya que está en la imagen que ven los usuarios y así poder obtener comentarios positivos y satisfacción.

De acuerdo a León (2018), quien estudió acerca de la calidad de servicio en un gobierno autónomo en Ecuador; Mantuvo su propósito en determinar la calidad sobre la calidad de los servicios en una Municipalidad. Para tal efecto empleó una metodología cuantitativa y correlacional. En cuanto a los resultados inferenciales la autora encontró que si hay relación entre calidad de servicio con la imagen institucional con el gobierno Local, con ello sobre la función al “Rho, Spearman de 0.234 y Sig. (Bilateral) de 0.006”. Así también tuvo una hipótesis sobre la experiencia obtenida del servicio de la cual

encontró relación entre esta y la imagen institucional donde el “Rho de Spearman de 0.464 y Sig. (Bilateral) de 0.000”. Concluyendo que los resultados le permiten encontrar puntos de mejora para la calidad de servicio que brinda el gobierno local.

Por otro lado, esta Rocca (2016), quien realizó una investigación sobre, “Satisfacción del usuario en el ámbito del sector Público en estudio sobre el departamento de obras particulares de la Municipalidad de Berisso”. El objeto es analizar, cuán satisfechos se encontraban los usuarios en relación al servicio que brindaba en el departamento de obras ubicado en la municipalidad de Argentina. Utilizando como metodología un diseño cuantitativo de tipo exploratorio, utilizaron el cuestionario de escala SERVQUA; así los resultados se evidenciaron, que los usuarios de la Municipalidad estudiada se encontraban en un nivel intermedio ya que se mostraron satisfechos y algo insatisfechos con un valor de -0,0873 de respuestas. Concluyó que la mayor parte de los usuarios de las municipalidades que se estudiaron no se encontraban satisfechos y que estaban por debajo del nivel de satisfacción esperados.

Mientras que en el plano nacional se recolectó la investigación de Paiva (2018), elaboró una tesis sobre, “Gestión de calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Piura”. Cuya finalidad fue identificar sobre la “Gestión de calidad de servicio que influye sobre el nivel en la satisfacción en todos los usuarios, esto fue empleado con una metodología no experimental, transversal, correlacional y con enfoque cualitativo. Los resultados muestran que la municipalidad se encontraba en un porcentaje de 40% como nivel bajo sobre la calidad de los servicios, también se observó que un a variable de satisfacción de los usuarios, el porcentaje era de 32,8% como nivel regular, así mismo para la dimensión elementos tangibles el porcentaje fue de 34.9% como nivel regular, seguido de la dimensión fiabilidad 25.6% como buen nivel y capacidad de respuesta (dimensión) se obtuvo 32.8% como nivel regular, pero para la dimensión seguridad se mostró un 33.8% como nivel bueno y por último la dimensión empatía con un 34.9% como nivel regular. Se concluye que se acepta la hipótesis ya que las pruebas de Spearman evidenciaron una correlación entre las variables de un valor de 0,832 y una Sig. (Bilateral de 0.000), por lo tanto la hipótesis nula se ha rechazado.

Por su parte, Torres (2018); ha Investigado sobre, “calidad de servicio y satisfacción de los usuarios parte de una región del Perú”. Buscando determinar la existencia de una relación entre las dos variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, “Empleando para ello un método, descriptivo, no experimental y correlacional, el cual arrojó como resultados estadísticos que hay correlación ente las variables de un valor de 0,285 y una Sig. (Bilateral) de 0,001, Así también para la fiabilidad (dimensión) en la satisfacción del usuario con su valor 0,240 y una Sig. (Bilateral) de 0,005, seguido de la dimensión capacidad de respuestas y satisfacción del usuario de un valor 0,130 y una Sig. (Bilateral) de 0,130, pero con la dimensión seguridad y satisfacción del usuario el valor fue 0,223 y una Sig. (Bilateral) de 0,009, así mismo para la dimensión empatía y satisfacción del usuario el valor fue 0,189 y una Sig. (Bilateral) de 0,027, y por último en la dimensión, “elementos tangibles y satisfacción del usuario el valor fue 0,212 y una Sig. (Bilateral) de 0,013”. La conclusión indicó que se pudo concluir con un resultado en relación a cada elemento de las dimensiones y por tanto, una variable incide en la otra.

Del mismo modo, se tiene el trabajo de Barrera y Ysuiza (2018), quienes investigaron sobre el proceso administrativo de las autoridades municipales y los servicios que ofrecen a todos los usuarios, por parte de la Municipalidad provincial Alto Amazonas. Tratando de poder determinar la existencia con relación a las dos variables (calidad y satisfacción) accede a un servicio; con un diseño no experimental y descriptivo. Estos resultados estadísticos arrojados por: prueba Rho de Spearman señalaron una correlación de 0,872. Llegando a la conclusión que algunos de los trabadores, consideran que no hay una adecuada gestión administrativa mostrándose indiferentes; por tanto, no se ven motivados para dar un servicio de calidad. Sugiriendo que la municipalidad, deberían mejorar su gestión administrativa e inspeccionar, la actuación de los empleados para poder elevar la calidad del servicio al mismo tiempo que se obtiene la satisfacción de los usuarios.

Mientras que Montalvo (2018), realizó un estudio sobre la brecha existente en la limpieza pública de la ciudad de Tingo María en Perú. Teniendo como propósito determinar la aceptación que tiene la población en relación al servicio, en comparación

con el servicio deseado por la ciudad de Tingo María. Concluyendo que la brecha existente es de 68%, la cual es construida por algunos criterios como aprobación, mejora de la atención, renovación de las unidades móviles, optimización de la infraestructura y la edificación de un relleno sanitario que promueva la calidad del servicio, desde el recojo de los desechos hasta su disposición definitiva.

Así mismo, Oldenhage (2016) realizó una propuesta dirigida a mejorar la gestión en lo que es, sobre el manejo de recojo y con la disposición de los residuos sólidos del distrito de san juan de Miraflores, considerando la conducta de los pobladores. Teniendo como objetivo, establecer un programa de gestión que enfrente a los principales problemas que presenta el distrito en relación al manejo de los desechos, tales como el trato incorrecto de los desperdicios y el cuidado del medio ambiente, el servicio de recojo no tiene la cobertura requerida y la cultura del manejo de residuos sólidos es deficiente. Empleando una metodología de investigación, cuantitativa y cualitativa, con un corte transversal. Llegando a la conclusión que el programa propuesto podría mejorar el servicio de recojo en un 23%, mediante las medidas que propician la reducción de la polución y el ahorro del uso de la planta de transferencia.

En la teoría de calidad de los servicios, se tiene al promotor, Zheathaml, Parasuraman y Berry, (1993). La calidad de servicio está asociada con su capacidad que tiene el mismo, en superar las expectativas del usuario, que lo adquieren, la calidad del servicio, vislumbrada desde la óptica de la percepción de los clientes puede ser conceptualizada como discrepancia en las diferencias entre brechas que existiera entre las expectativas del cliente y lo que perciben finalmente del servicio que es ofrecido”. (Hernández, Barrios y Martínez, 2018). La calidad de servicio son aquellas diferencias que se da entre las expectativas y la percepción de los usuarios, (García, Bustos, Juárez, Rivera y Limón, 2017). Ello presupone la existencia de determinados criterios generales que los denomina, (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía), con todo los usuarios, entre otras características como la calidad de servicio que se distingue (Sarmiento, 2020).

Según Cuatrecasas y González (2017) la calidad comprende las características que representa un servicio, aunado a la capacidad que tienen estos servicios para generar la gran satisfacción y como necesidades con todos los usuarios, entonces calidad implica que cumplan con las funciones y especificaciones de su diseño, las cuales deben estar expresadas conforme la satisfacción de los clientes o consumidores (Amaya, Félix, Rojas y Díaz, 2020). Mientras Escudero (2015) afirma que la calidad del servicio dirigido al usuario es uno de los pilares hacia el prestigio de cualquier organización, siendo a su vez el sustento para poder determinar su grado de eficiencia y eficacia.

Para ello hay que propiciar donde todos los miembros de una organización puedan hablar el mismo idioma, ofreciendo una comunicación empática, sustentada en la excelencia del servicio para dar valor agregado en la atención del usuario (Campos y Lazo, 2019). Por su parte Cuatrecasas y González (2017), consideran que la calidad tiene algunos principios éticos que deben ser valorados por una organización que busca la excelencia en sus servicios, teniendo en cuenta que deben tratar de hacerlo bien desde un principio tomando el camino que sea más efectivo, rápido y económico para poder lograrlo. Finalmente, la calidad debe ser parte de la cultura organizacional porque lo que estará en la preocupación y sensibilización de todo el personal en todo momento (Faris, 2018). La calidad de los servicios genera una satisfacción en los usuarios, logrando que se repitan en el individuo los hábitos de consumo fomentando su fidelización hacia el servicio (Shahid, Hassany Habibah, 2018). Al mismo tiempo que la organización adquiere gracias a ello beneficios, obtiene la cuota del mercado, representando una mayor capacidad para su sostenimiento a largo plazo y con mejora su imagen (Escudero, 2015, pg. 168).

La calidad del servicio considera algunos criterios básicos, tales como; la organización debe siempre estar enfocada en las necesidades y exigencias del usuario, para lo cual debe comprender y realizar el diagnóstico de la situación actual y proyectarse hacia el futuro (Solimun and Fernandes, 2018 pg. 287). Los líderes de la organización deben poder establecer objetivos y metas pudiendo compartir valores, con transparencia y confianza, lo cual favorezca proporcionar recursos, capacitación y autoridad para poder

generar un excelente servicio (Le & Lei, 2018). Los colaboradores de la organización son su elemento más importante, debido a que ellos pueden generar la posibilidad de innovación, creatividad, responsabilidad, disposiciones, habilidades, entre otros (Adamu & Bahtiar, 2019). Finalmente, la organización debe ser capaz de gestionar sus procesos de acuerdo a sus actividades y recursos, optimizando su eficiencia a través de la sistematización de las actividades que promuevan los resultados deseados (Escudero, 2015, pg. 167).

En búsqueda de la calidad de servicio, se deben desarrollar un modelo de excelencia que se sustente en otros criterios esenciales, tales como; la orientación hacia los resultados considerando un ambiente totalmente cambiante (Bramulya, Prabowo & Kurniawan, 2018). Los clientes son los jueces definitivos de la calidad, los que tienen la última palabra por ello las organizaciones deben enfocarse en sus necesidades y en cubrir con sus expectativas; mientras que en cuanto al liderazgo y la coherencia, se crea una identidad y atractivos que son únicos para la organización; implementar estrategias, objetivos y planes que permitan orientar la calidad de los servicios; lograr el desarrollo de los colaboradores; considera el proceso continuo de aprendizaje, innovación y mejora; se establecen alianzas entre clientes, organizaciones y proveedores; conservar la responsabilidad social de la organización (Escudero, 2015, pg. 168).

En lo que representa en el orden de ideas sobre (calidad de servicio) que son aquellas gran actividades intangibles, donde son proporcionadas por dicha organización para sus usuarios a cambio de dinero o alguna transacción de valor, considerando para ello cuatro elementos esenciales que comprenden, (la intangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, seguridad y la empatía), que tiene los usuarios al servicio, (Hwa & Chan, 2018). La calidad ha sido estudiada por diferentes autores quienes han dado su punto de vista y su aporte para la mejora del mismo. En tal sentido, Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993 pg. 16-29), hay un estudio de varios componentes con respecto a la calidad de servicio donde se definen 5 dimensiones.

Dimensión I. Elemento Tangibles; Zeithaml, Parasuraman y Berry, (1993), este elemento tangible, comprenden el aspecto físico que son (instalaciones, equipos, personal y

material), que se emplean la comunicación que son utilizados por la organización para poder ofrecer el servicio. Los elementos tangibles de los servicios incluyen las evidencias físicas, los artefactos, sus instalaciones y la apariencia de las mismas. Los elementos tangibles de los servicios representan la apariencia física de sus instalaciones, los equipos, materiales e insumos que son empleados para darle vida al servicio (Musleh, Salleh, Afthanorhan & Liza, 2018). En otras palabras, todos los elementos que se pueden ver y tocar y que hacen posible la ejecución de un servicio (Cuatrecasas y Gonzales, 2017). En este sentido, los elementos tangibles cuentan con los siguientes indicadores, (a) Instalaciones.

Las cuales son las estructuras físicas donde se desarrollan los servicios; (b) Equipos. Son todas aquellas máquinas y recursos tecnológicos que se emplean para llevar a cabo el servicio (c) Sistema de comunicación. Los cuales implican la interacción de los colaboradores, los usuarios y los recursos tecnológicos, favoreciendo el entendimiento y comprensión de operaciones, funciones y políticas de la organización (Ortiz, 2020). Dimensión 4. Capacidad de respuesta. Esto consiste en la disposición que tienen los prestadores de los servicios con el brindado a los usuarios proporcionando con rapidez los servicios que se da respuesta a las necesidades de manera oportunamente (Kerin y Hartley, 2018, pg. 305).

Dimensión 2. Fiabilidad; comprende sobre las capacidades de los colaboradores de una organización que egecuta el servicio prometido en forma confiable y precisa Zheathaml, Parasuraman y Berry, 1993, pg. 29). Mientras que Escudero (2015) la fiabilidad de los servicios sugiere que la organización conoce bien las necesidades de sus usuarios y saben perfectamente como darle lo que necesitan, independientemente de la persona que lo atienda. Según Cuatrecasas y Gonzales (2017), un servicio es confiable cuando se ejecuta de acuerdo a sus características y condiciones ofrecidas, cuando funciona correctamente y cumple con las expectativas del usuario. Esta fiabilidad representa el cumplimiento de lo se ha prometido, buscando soluciones para sus usuarios Dimensión 4. Seguridad; concierne a la prestación en el servicio, implica con la

inexistencia con riesgos tanto físico, biológicos, riesgos y dudas en relación al mismo; lo que sugiere que todas las características y condiciones del servicio deben estar evaluadas y controladas para poder garantizar su seguridad (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993).

Mientras que Ortega y Suarez (2009), afirman que la seguridad o garantía de la calidad de los servicios asistenciales dirigidos a la salud son considerados como el conjunto de elementos que tienen como finalidad principal resguardar, mantener y promover la calidad de atención hacia los pacientes; lo cual determina la brecha entre el desempeño real de la atención y los resultados esperados por los pacientes, en coincidencia con los mecanismos tecnológicos que son capaces de atender un sistema en particular. En otras palabras, la seguridad, comprenden tanto la normativa como las vigilancias y la mejora de los procesos de tal manera que la atención que se preste al paciente sea tanto eficaz como segura (Wirtz, Patterson, Kunz, Gruber, Lu, Palunch & Martins, 2018).

Dimensión 5. Empatía; según; (Zeithaml Parasuraman y Berry 1993, pg. 30), la empatía la atención que es individualizada donde ofrecen todas las organizaciones en los usuarios; además comprenden una facilidad con la cual el usuario puede obtener información, hacer solicitudes, reclamos, recomendaciones, colocándose en contacto con la organización de forma oportuna y rápida, donde la organización se pone en el lugar del usuario para entender y tomar acciones para satisfacer su necesidad. Lo cual coincide con lo indicado por Escudero (2015) quien menciona que la empatía implica que cada vez que el usuario requiera información sobre las operaciones que se dan en los servicios, los colaboradores de la organización tienen la disponibilidad de dar las indicaciones pertinentes. Representa la capacidad y facilidad que tiene un usuario de ser escuchado ya atendido (Cuatrecasas y Gonzales, 2017).

La variable satisfacción del usuario, está definida como el resultado del cumplimiento de las grandes expectativas en las necesidades de todos los usuarios, de los cuales demanda un servicio considerando ciertas condiciones que están determinadas a su vez por su experiencia, su percepción y sus expectativas. Sin embargo, se conoce como satisfacción que es la obtención del servicio de calidad; en otras palabras, es cuando el

Dimensión 4. Seguridad; concierne a la prestación en el servicio, implica con la inexistencia con riesgos tanto físico, biológicos, riesgos y dudas en relación al mismo; lo que sugiere que todas las características y condiciones del servicio deben estar evaluadas y controladas para poder garantizar su seguridad (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993).

Mientras que Ortega y Suarez (2009), afirman que la seguridad o garantía de la calidad de los servicios asistenciales dirigidos a la salud son considerados como el conjunto de elementos que tienen como finalidad principal resguardar, mantener y promover la calidad de atención hacia los pacientes; lo cual determina la brecha entre el desempeño real de la atención y los resultados esperados por los pacientes, en coincidencia con los mecanismos tecnológicos que son capaces de atender un sistema en particular. En otras palabras, la seguridad, comprenden tanto la normativa como las vigilancias y la mejora de los procesos de tal manera que la atención que se preste al paciente sea tanto eficaz como segura (Wirtz, Patterson, Kunz, Gruber, Lu, Palunch & Martins, 2018).

Dimensión 5. Empatía; según; (Zeithaml Parasuraman y Berry 1993, pg. 30), la empatía la atención que es individualizada donde ofrecen todas las organizaciones en los usuarios; además comprenden una facilidad con la cual el usuario puede obtener información, hacer solicitudes, reclamos, recomendaciones, colocándose en contacto con la organización de forma oportuna y rápida, donde la organización se pone en el lugar del usuario para entender y tomar acciones para satisfacer su necesidad. Lo cual coincide con lo indicado por Escudero (2015) quien menciona que la empatía implica que cada vez que el usuario requiera información sobre las operaciones que se dan en los servicios, los colaboradores de la organización tienen la disponibilidad de dar las indicaciones pertinentes. Representa la capacidad y facilidad que tiene un usuario de ser escuchado ya atendido (Cuatrecasas y Gonzales, 2017).

La variable satisfacción del usuario, está definida como el resultado del cumplimiento de las grandes expectativas en las necesidades de todos los usuarios, de los cuales demanda un servicio considerando ciertas condiciones que están determinadas a su vez por su experiencia, su percepción y sus expectativas. Sin embargo, se conoce como satisfacción que es la obtención del servicio de calidad; en otras palabras, es cuando el

usuario percibe que obtuvo en el producto lo que espera obtener. También podemos decir que es la forma y el trato que recibe el cliente y así se calificara el grado que se ofrece la calidad en el servicio. En coincidencia a esta conceptualización, se identifican las siguientes dimensiones para la satisfacción del usuario, las cuales son; la igualdad, la expectativa y el justo procedimiento (Armada, Martínez, Segarra y Díaz, 2016. Pg. 119).

Dimensión 1. Igualdad; todos los usuarios deben ser atendidos de la misma manera, con el mismo trato, ofrecerles las mismas oportunidades y que tengas las mismas posibilidades de ser atendidas todas sus exigencias y necesidades. En este sentido, la igual en la ejecución del servicio debe considerar a todos de la misma manera, sin distinción alguna de clase social, parentesco familiar, condición socioeconómica, entre otros aspectos. Por ello se dice que los indicadores para poder medir la igualdad, es que el servicio sea ofrecido con objetividad en todo momento, que exista un compromiso por parte de la organización para poder realizarlo conforme las expectativas y que tengan iniciativa para la mejora del mismo, de acuerdo a las necesidades y expectativas cambiantes del usuario.

Dimensión 2. Expectativa; las expectativas comprenden en todas aquellas situaciones, circunstancias y beneficios que el usuario espera vivir a través del servicio que le ofrece una organización. cada una de sus expectativas en los usuarios, son distintas y dependerá de las experiencias adquiridas, por tanto, depende también de la imagen que tenga la organización la cual puede o no contribuir para que las expectativas del usuario aumenten o disminuyan, percibiendo más o menos exigencia de su parte en relación al servicio. En este sentido, las expectativas del usuario siempre van a evaluar, los deseos que se tienen en relación al servicio, la capacidad organizacional para cumplir con las insuficiencias de los usuarios, el nivel de cumplimiento y compromiso para estar a la altura de lo que ofrecen al momento que ejecutan el servicio.

Dimensión 3. Justo procedimiento; está considerado como el conjunto de acciones y capacidades de tiene la organización para poder ajustar al procedimiento correcto de ejecución del servicio. El cual deberá estar diseñado conforme las necesidades y requerimientos del usuario, pudiendo ser flexible a los cambios y necesidad de ser

modificado. Este justo procedimiento, comprende el trato justo hacia el usuario por parte de los colaboradores de la organización, los cuales son los encargados de ofrecer el servicio; considerando ser amables y empático para poder propiciar un acercamiento entre la organización y los usuarios lo que favorecerá al conocimiento de sus necesidades, expectativas, inconformidades e incluso sugerencias para la mejora del servicio; y por último, el respeto mutuo entre el usuario y los miembros de la organización

La formulación del problema quedó plasmada en la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020?. Problema secundario: ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020; Cual es la relación entre la fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos en la Municipalidad de Independencia 2020?; ¿Cuál es la relación entre capacidad de respuesta de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020?; ¿Cuál es la relación entre seguridad de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020?; ¿Cuál es la relación entre la empatía de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020?.

Sobre la justificación de este estudio, se tiene que teóricamente se fundamenta en las corrientes de investigación sobre las variables para poder sustentar los resultados encontrados y de esta manera contribuir al conocimiento ya existente. En lo que respecta a la justificación práctica, esta investigación constituye en material informativo importante para la Municipalidad de este estudio porque tendrá un reporte de los niveles sobre la satisfacción que tienen todo usuario con respecto a calidad de servicio de la Municipalidad. En la justificación metodológica, se plantea un conjunto de pasos que se han obtenido de la experiencia de esta investigación la cual sirve de base para otros investigadores que desean profundizar en este tema.

El Objetivo general: Establecer la relación que existe entre4 calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020. Los objetivos específicos son: Establecer la relación que existe entre los elementos tangibles de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020. –Establecer la relación que existe entre la fiabilidad dela calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020. – Establecer la relación que existe entre la capacidad de respuesta dela calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020. –Establecer la relación que existe entre la seguridad de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020. –Establecer la relación que existe entre la empatía de la calidad d3e servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020.

Hipótesis general: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020. Hipótesis específicas son: Existe una relación n significativa entre los elementos tangibles de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020. –Existe una relación significativa entre la fiabilidad de la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Independencia 2020.-Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020. –Existe una relación significativa entre la seguridad de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020.-Existe una relación significativa entre la empatía de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020.

II. Método.

2.1 Tipo y diseño de la investigación.

Fue de tipo básica; (Alan y Cortez, 2018), afirman sobre estas investigaciones básicas, también pueden ser llamadas fundamentales son las que obtienen información previa y existente de diferentes fenómenos y no entran al campo de lo práctico. El diseño fue no experimental. Para Hernández y Mendoza (2018), en estos diseños no se interviene en su desarrollo ni influye en su naturaleza. El corte de la investigación fue transversal. Para Hernández y Mendoza (2018), el diseño transversal cumple con recolectar en un tiempo establecido y no más. En cuanto al nivel de la investigación fue correlacional debido a que se encontró relación entre las dos variables; al respecto, (Hernández y Mendoza, 2018), se busca la asociación entre las variables.

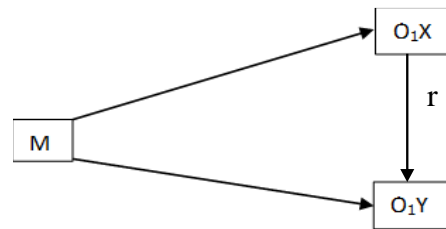


Figura 1. Diseño de investigación.

M- muestra de estudio

X- calidad de servicio

Y- satisfacción del usuario

2.2 Operacionalización de variables.

Definición conceptual

“Calidad de servicio es igualar o sobrepasar las expectativas que el cliente tiene respecto al servicio”, Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993).

Definición operacional

Variable calidad de servicio, se operacionaliza en cinco dimensiones de acuerdo al autor Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993, pg. 29), a saber; (Elementos tangibles, 4 ítems), (Fiabilidad, 5 ítems), (Capacidad de respuesta, 4 ítems), (Seguridad, 4 ítems) y (empatía,

5 ítems); la medición de esta variable se da a través de las encuestas, se utilizan cuestionarios de escala ordinal y con cinco opciones de respuesta tipo Likert.

Tabla-1.

“Operacionalización de la variable calidad de servicio”

Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Elementos tangibles	Equipos médicos.	1-4		
	Instalaciones.			
Fiabilidad	Apariencia del personal	5-9		
	Elementos informativos.			
Capacidad de respuesta	Cumplimiento de lo ofrecido.	10-13	Ordinal	
	Imagen de la organización.			
Seguridad	Información verificable por el cliente.	14-17		
	Disposición del personal.			
Empatía	Rapidez en la respuesta	18-22		
	Tiempo de respuesta.			
	Compromiso		Nunca (1)	Bajo (22 - 50)
	Amabilidad		Casi nunca (2)	Medio (51 - 81)
	Conocimiento		A veces (3)	Alto (82 - 110)
	Atención individualizada.		Casi siempre (4)	
	Acompañamiento.		Siempre (5)	
	Conoce la necesidad del usuario.			

Definición conceptual

“La satisfacción del usuario es considera como el resultado del cumplimiento de las expectativas y necesidades de los usuarios, los cuales demanda un servicio considerando ciertas condiciones que están determinadas a su vez por su experiencia, su percepción y sus expectativas”, (Armada Martínez Segarra y Díaz, 2016 Pg. 119).

Definición operacional

Operacionalmente se sigue las dimensiones propuestas por Armada, Martínez, Segarra y Díaz (2016), quienes refieren que la variable satisfacción del usuario tiene las siguientes dimensiones: igualdad (6 preguntas), expectativas (6 preguntas) y justo procedimiento (6 preguntas)

Tabla-2.

Operacionalización de la variable satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala y valores	Nivel y Rangos
Igualdad	Objetividad	1-6	Ordinal	
	Compromiso			
	Iniciativa			
Expectativa	Deseos del usuario	7-12	Siempre (5)	Bajo (18-41)
	Cumple con las necesidades		Casi siempre (4)	Medio (42-66)
	Cumple lo ofrecido		A veces (3)	Alto (67-90)
Justo procedimiento	Trato justo	13-18	Casi nunca (2)	
	Amabilidad		Nunca (1)	
	Respeto			

2.3 Población, muestra y muestreo.

Población.

Se conformó con 7424 hogares en la urbanización El Ermitaño en el distrito de independencia (Educca, 2016). Al respecto, (Hernández y Mendoza, 2018), definen que la población, es como aquella que cumple con ciertos requisitos para el estudio y está conformada por las personas, empresas, hogares, familias, etc.

Sobre el criterio de inclusión se menciona que se han considerado los hogares de la Urbanización Ermitaño del distrito de Independencia. El criterio de inclusión fue que no participan personas de otros distritos u otras urbanizaciones en el distrito de Independencia. Así también aquellas personas que viven solas, solo se contabilizan hogares.

Muestra

La muestra estuvo conformada por 117 hogares de la urbanización El Ermitaño en el distrito de Independencia; (Hernández y Mendoza, 2018), define a que la muestra es aquella parte de la población que representa a cada uno de los integrantes por sus características y que pueden ser proyectadas a la totalidad; para realizar el caculo de la muestra se tuvo que aplicar la fórmula de Bernal (2010) para realizar el cálculo de la muestra, obteniendo una muestra de 117 hogares.

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2 (N-1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Para efectos de explicación de los componentes que la conforman Z, es el nivel de confiabilidad de 1.96, P y Q probabilidad de ocurrencia, E, es el error muestral, N es la población y “n” es la muestra.

Reemplazando se tiene:

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5) \times 7424}{0,09^2(7424-1) + 1,96^2 \cdot (0,5)(0,5)} = \frac{(3.8416)(0.25) \times 7424}{(0.0081)(7423) + (3.8416)(0.25)} = \frac{7130.01}{61.01} = 117 \text{ hogares}$$

Muestreo

Fue aleatorio simple, porque todos tuvieron la posibilidad de ser encuestados. Al respecto Martínez (2012), en este tipo de muestreo, tienen que participar todos los integrantes que es la población donde tienen la posibilidad de participar en el trabajo de investigación.

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

Técnicas.

Se empleó como técnica la encuesta; (Cabezas, Andrade y Torres, 2018), es una técnica empleada por la investigación de enfoque cuantitativo para recolectar información de la población.

Instrumento

Se empleó un cuestionario de preguntas estructuradas con el que se obtuvo la información de la población. Según Hernández y Mendoza (2018), el cuestionario es un formato con un número de preguntas relacionadas con las variables de investigación.

Ficha técnica de cuestionario calidad de servicio

Denominación:	Calidad de servicio
Autor:	Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993)
Adaptado:	Chávez, A. (2020)
Fecha de aplicación:	10 de junio de 2020
Objetivo:	Obtener información para elaboración de la investigación
Administrado a:	Hogares de la urbanización Ermitaño.

Tiempo de ejecución: 15 minutos
Escala de medición: Escala ordinal

Descripción

El instrumento estuvo estructurado con de 22 ítems, que estarán distribuidos en 05 dimensiones (1) Elementos intangibles, (2) Fiabilidad, (3) Capacidad de respuesta, (4) Seguridad y (5) Empatía, cuyas respuestas se distribuyeron en respuestas de escala de Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

Ficha técnica de cuestionario satisfacción del usuario

Denominación: Satisfacción del usuario
Autor: Armada, Martínez, Segarra y Díaz (2016).
Adaptado: Chávez, A. (2020)
Fecha de aplicación: 10 de junio del 2020
Objetivo: Obtener informacion para elaboracion de la investigacion
Administrado a: Hogares de la urbanización Ermitaño.
Tiempo de ejecución: 15 minutos
Escala de medición: Escala ordinal

Validez de contenido.

La validez se efectuó, mediante los juicios de los expertos que evaluaron instrumento en base a tres criterios: pertinencia, relevancia y claridad. Para Yuni y Urbano (2006), la validez consiste en identificar si “el instrumento permite observar y registrar los fenómenos de objeto de la investigación, entonces la clave de los instrumentos es medir lo que se desea medir, (p. 30). Los validadores fueron el Mg. Willy Gastello Mathews y el Mg. Enrique Flavio Gutiérrez Rivasplata.

Confiabilidad

Se empleó el estadístico “alfa de cronbach” así evaluar lo de fiabilidad del instrumento. Este coeficiente “alfa de cronbach”, mide que las preguntas tengas respuestas similares al ser aplicadas a diversos sujetos de estudio de la misma población (Hernández y Mendoza,

2018, p. 323). Se aplicó una encuesta piloto a un grupo de 20 hogares en la Urbanización El Ermitaño para evaluar las respuestas en función al estadístico del Alfa de Cronbach, de la cual se obtuvo como resultado el cuestionario, en calidad de servicio 0.930 y en cuestionario, satisfacción del usuario fue de 0.919. En ambos cuestionarios el resultado es alto, lo que significa que existe una relación muy alta (Anexo. 3)

2.5. Procedimiento

El procedimiento que se empleó para la aplicación de la investigación fue que se elaboró un cuestionario de preguntas relacionadas a las variables de investigación. Se determinó la cantidad de familias existentes en la Urbanización El Ermitaño del distrito de independencia. Se aplicó en primer lugar una encuesta piloto a 20 hogares que se escogieron al azar en la urbanización en mención. Se les explicó sobre el objetivo de la investigación y así mismo se procedió para la realización de la encuesta a la muestra. Posteriormente a obtener los resultados se tabuló las encuestas. Es necesario mencionar que estas encuestas se hicieron de manera virtual empleando para ello el whatsapp.

2.6. Método de análisis de dato.

Con respecto al método de análisis se ha tabulado las respuestas en los encuestados en una hoja Excel, luego se empleó un programa estadístico Spss de la versión 25 para obtener la estadística descriptiva e inferencial, esta última se aplicó el estadístico Rho Spearman y poder probar cada hipótesis, además de ser una prueba no paramétrica, pues los resultados no tienen una tendencia normal.

2.7. Aspectos éticos.

Se emplearon tres principios básicos fundamentales. El primero relacionado al consentimiento informado para comunicar a las familias encuestadas sobre el propósito de la investigación y obtener la información necesaria. El segundo principio es la veracidad de la información reportada, la cual puede ser verificada en la fuente. Por último, se tuvo en cuenta la consideración de las referencias de las citas tomadas de otros autores, quienes fueron citados y referenciados empleando para ello las Normas APA.

III. Resultados.

Resultado descriptivos.

Tabla 3

Niveles porcentuales en la variable calidad de servicio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	26	22%
Medio	28	24%
Alto	63	54%
Total	117	100%

Fuente. Encuesta aplicada a usuarios del distrito de independencia, 2020.

En la tabla 3 se muestra los resultados descriptivos de la percepción de la calidad de servicio, los cuales son de acuerdo a la respuesta de los encuestados de 54% en el nivel alto, 24% en el nivel medio y 22% en el nivel bajo.

Tabla 4

Niveles porcentuales de la variable calidad de servicio y sus dimensiones

Niveles	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	36	31%	37	32%	30	26%	49	42%	32	27%
Medio	27	23%	25	21%	46	39%	31	26%	29	25%
Alto	54	46%	55	47%	41	35%	37	32%	26	22%
Total	117	100%	117	100%	117	100%	117	100%	87	74%

Fuente. Encuesta aplicada a usuarios del distrito de independencia, 2020.

Los resultados de la tabla 4, muestra las dimensiones de la variable calidad de servicio e indica que en la dimensión elementos tangibles el 46% percibe que es de nivel alto, 31% percibe que es de nivel bajo y el 23% es de nivel medio. En cuanto a la dimensión fiabilidad el 47% percibe que es de nivel alto, 32% considera que es de nivel bajo y 21% percibe que es de nivel medio. En la dimensión capacidad de respuesta, el 39% percibe que es de nivel medio, 35% de nivel alto y 26% de nivel bajo. En la dimensión seguridad

el 42% percibe que es de nivel bajo, 32% de nivel alto y 26% de nivel medio. En la dimensión empatía el 27% percibe que es de nivel bajo, 25% de nivel medio y 22% de nivel alto.

Tabla 5

Niveles porcentuales de la variable satisfacción del usuario

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	7%
Medio	80	68%
Alto	29	25%
Total	117	100%

Fuente. Encuesta aplicada a usuarios del distrito de independencia, 2020.

Los resultados de la tabla 5, muestra las dimensiones de la variable satisfacción del usuario e indica que en la variable el 68% percibe que es de nivel medio, 25% percibe que es de nivel alto y el 7% es de nivel bajo.

Tabla 6

Niveles porcentuales de la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones

Niveles	Igualdad		Expectativas		Justo procedimiento	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	9	8%	21	18%	15	13%
Medio	70	60%	55	47%	65	56%
Alto	38	32%	41	35%	37	32%
Total	117	100%	117	100%	117	100%

Fuente. Encuesta aplicada a usuarios del distrito de independencia, 2020.

En cuanto a la dimensión igualdad el 60% percibe que es de nivel medio, 32% considera que es de nivel alto y 8% percibe que es de nivel bajo. En la dimensión expectativa, el 47% percibe que es de nivel medio, 35% de nivel alto y 18% de nivel bajo. En la dimensión justo procedimiento el 56% percibe que es de nivel medio, 32% de nivel alto y 13% de nivel bajo.

Resultados inferenciales

Tabla 7

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,120	117	,000	,906	117	,000
Satisfacción del usuario	,121	117	,000	,950	117	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Debido a que los datos son mayores a 50 se empleó Shapiro Wilk para determinar la normalidad de los datos, en este caso fue que los datos no son normales debido a que son menores a 0.05, razón por la cual se aplicará una prueba estadística no paramétrica como la de Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H_0 = No existe una relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020.

H_1 = Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020.

Tabla 8

Relación entre; “calidad de servicio y satisfacción del usuario”

		Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,410**
		N	117
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,410**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	117

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

En la tabla 8, se muestra el resultado de la aplicación de la prueba de hipótesis correspondiente a la hipótesis general en la que se aplicó el estadístico de Rho de Spearman que indica un coeficiente de correlación de 0.410 lo cual significa que existe una correlación positiva media y un Sig. (Bilateral) 0.000; este valor es inferior al $\alpha = 0.05$; con ello se puede rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis del investigador confirmando que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020.

Hipótesis específica uno

H_0 = No existe una relación significativa entre los elementos tangibles de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020.

H_1 = Existe una relación significativa entre los elementos tangibles de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020.

Hipótesis específica dos

H_0 = No existe una relación significativa entre la fiabilidad de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020.

H_1 = Existe una relación significativa entre la fiabilidad de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020.

Hipótesis específica tres

H_0 = No existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020.

H₁= Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020.

Hipótesis específica cuatro

H₀= No existe una relación significativa entre la seguridad de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020.

H₁= Existe una relación significativa entre la seguridad de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020.

Hipótesis específica cinco

H₀= No existe una relación significativa entre la empatía de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020.

H₁= Existe una relación significativa entre la empatía de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020.

Tabla 9

Relación entre las dimensiones de la; “calidad de servicio y satisfacción del usuario”.

		Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	0.400	0.401	0.327	0.351	0.308
		0.000	0.000	0.000	0.000	0.001
		117	117	117	117	117

En la tabla 9, se muestra el resultado de la aplicación de la prueba de hipótesis correspondiente a la hipótesis específica uno en la que se aplicó el estadístico de Rho de Spearman que indica un coeficiente de correlación de 0.400 lo cual significa que existe una correlación positiva media y un Sig. (Bilateral) 0.000; este valor es inferior al $\alpha = 0.05$; con ello se acepta la hipótesis del investigador confirmando que existe una relación significativa entre los elementos tangibles de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020.

En la tabla 9, se muestra el resultado de la aplicación de la prueba de hipótesis correspondiente a la hipótesis específica dos en la que se aplicó el estadístico de Rho de Spearman que indica un coeficiente de correlación de 0.401 lo cual significa que existe una correlación positiva media y un Sig. (Bilateral) 0.000; este valor es inferior al $\alpha = 0.05$; con ello se acepta la hipótesis del investigador confirmando que existe una relación significativa entre la fiabilidad de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020.

En la tabla 9, se muestra el resultado de la aplicación de la prueba de hipótesis correspondiente a la hipótesis específica tres en la que se aplicó el estadístico de Rho de Spearman que indica un coeficiente de correlación de 0.327 lo cual significa que existe una correlación positiva media y un Sig. (Bilateral) 0.000; este valor es inferior al $\alpha = 0.05$; con ello se acepta la hipótesis del investigador confirmando que existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020.

En la tabla 9, se muestra el resultado de la aplicación de la prueba de hipótesis correspondiente a la hipótesis específica cuatro en la que se aplicó el estadístico de Rho de Spearman que indica un coeficiente de correlación de 0.351 lo cual significa que existe una correlación positiva media y un Sig. (Bilateral) 0.000; este valor es inferior al $\alpha = 0.05$; con ello se acepta la hipótesis del investigador confirmando que existe una relación

significativa entre la seguridad de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020.

En la tabla 9, se muestra el resultado de la aplicación de la prueba de hipótesis correspondiente a la hipótesis específica cuatro en la que se aplicó el estadístico de Rho de Spearman que indica un coeficiente de correlación de 0.308 lo cual significa que existe una correlación positiva media y un Sig. (Bilateral) 0.001; este valor es inferior al $\alpha = 0.05$; con ello se acepta la hipótesis del investigador confirmando que existe una relación significativa entre la empatía de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020.

En cuanto a los resultados descriptivos del objetivo general se obtuvo que el 54% de los usuarios del distrito perciben que la calidad del servicio es de nivel alto, es decir se puede inferir que el ciudadano de este distrito se encuentra satisfecho con el servicio que se evalúa y así lo demuestra en sus respuestas con respecto con la variable satisfacción del usuario donde se puede observar que el nivel es medio en un porcentaje de 68%, coincidiendo además con los resultados inferenciales mostrados líneas arriba. En tal sentido, se puede inferir de manera general que el usuario del distrito de Independencia se encuentra satisfecho con el servicio realizado en la gestión de residuos sólidos que actualmente brinda la Municipalidad de Independencia.

El caso con Paiva (2018), presentó un resultado diferente al referirse a la calidad de servicio mostrando resultados descriptivos de 40% en el nivel bajo, ello en función en que el servicio de recojo de residuos solidosdomiciliarios de la Municipalidad de Paita esto es deficiente en este aspecto. Es así que los usuarios se expresan cuando el servicio que realiza su gobierno local a quien pagan sus impuestos es deficiente, una forma de obtener esta impresión es cuando las municipalidades hacen una encuesta de satisfacción y percepción a sus administrados y de esta manera puede identificar las deficiencias de la gestión que se realiza el alcalde y partiendo de ello puede implementar aspectos de mejora en el gobierno local para beneficio de sus administrados.

IV. Discusión.

La presente investigación se propuso encontrar la relación, entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario, con respecto a la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020. En tal sentido, se obtuvo información de los usuarios para obtener dicho propósito mediante una encuesta para identificar la calidad del servicio empleando la encuesta de Servqual desde la perspectiva de la percepción del usuario. Esta información es importante para la municipalidad porque sirve como un barómetro para poder medir el nivel de satisfacción en el usuario con respecto en la gestión relacionada a los residuos sólidos. En función a lo mencionado, el objetivo general de esta investigación fue establecer la relación que existe calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020.

En referencia al objetivo mencionado líneas arriba se ha realizado la prueba Rho Spearman para encontrar dicha relación mencionada en el objetivo. De tal manera que los resultados inferenciales muestran, mediante la aplicación de la prueba de hipótesis en el estadístico Rho Spearman indicando un a coeficiente correlacion de 0.410 lo cual significa que existe correlación positiva media, (Hernández y Mendoza, 2018,p .382) y un sig. (Bilateral) 0.000.este valor es inferior al $Q=0.05$, para ello se aceptó la hipótesis del investigador, donde confirma que si existe una relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020. En otras palabras, se puede afirmar que a mayor calidad de servicio se puede obtener una mejor satisfacción del usuario con respecto de la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia. Un resultado similar es el que obtuvo Ros, (2016), en su investigación sobre la prestación de servicio de calidad y cómo influye en la satisfacción del usuario, estableciendo una relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario, sustentado con los resultados estadísticos de Durbin- Watson con un valor de 0,767, valor que indica que indica un grado de relación fuerte, a lo cual concluyó que los servicios de calidad, se han convertido en el elemento medular para aumentar la organización, favorece el incremento de usuarios satisfechos

que continuaran adquieren el servicio. Por su parte, Maggi (2018), realizó una investigación en una institución pública aplicando el método Servqual con la intención de identificar su grado de relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario, encontrando que los usuarios de dicha institución estatal no se encontraban satisfechos porque en dicha institución no había los servicios adecuados como para poder tener una percepción diferente del servicio. Así también León (2018), presentó una investigación sobre calidad de servicio y como esta se relaciona con la imagen institucional, de tal manera que sus resultados le reportaron que sí existía relación entre las dimensiones consideradas como la imagen institucional y la experiencia del servicio, esta última es la que interesa saber para determinar la calidad del servicio, por lo que sus resultados presentan un Sig. (Bilateral), menor a 0.05 por lo que halló una relación entre las variables. Finalmente, se tiene la investigación de Rocca (2016), quien reporta un resultado distinto a los anteriores, es decir mediante la herramienta servqual aplicó una encuesta de percepción de calidad de servicio en la Municipalidad de Argentina y los usuarios de esta municipalidad estudiada se encontraban en un nivel intermedio ya que se mostraron satisfechos y algo insatisfechos con un valor de -0,0873 de respuestas. Concluyó que la mayor parte de los usuarios de las municipalidades que se estudiaron no se encontraban satisfechos y que estaban por debajo del nivel de satisfacción esperados.

En lo que respecta al objetivo específico uno, se determina la relación entre los elementos tangibles en la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020. Los resultados inferenciales muestran que la aplicación de la prueba de hipótesis correspondiente al estadístico Rho Spearman, indica un coeficiente de correlación de 0.400 lo cual significa que existe una correlación positiva media y un Sig. (Bilateral) 0.000, este valor es inferior a $Q=0.05$, con ello se acepta la hipótesis del investigador confirmando que si existe una relación significativa entre los elementos tangibles sobre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020. Lo que significa que a mayor performance en los elementos tangibles, la satisfacción del usuario, se verá mejorado con respecto a la gestión de los RSD. Al

respecto Torres (2018), muestra resultados aplicando Rho Spearman, fueron de 0.212 y Sig. (Bilateral) de 0.013, lo que indica que aún hay relación entre la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción del usuario, esta no es significativa porque solo alcanza a relacionarse de manera positiva débil, lo que indica que los elementos tangibles referidos a maquinaria, equipos y otros no son suficientes como para indicar que los usuarios se encuentran totalmente satisfecho En el caso, (Paiva (2018), quien también realizó una investigación en un gobierno local presentó resultados con respecto a la dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario, donde indica valores de Rho de Spearman de 0.683 y Sig. (Bilateral) de 0.000 con ello indica que indica una mejora con la calidad de la infraestructura como es el caso de los camiones recolectores, personal que recoge la basura, tachos de basura, escobas y todo aquello que represente parte de la infraestructura, contribuirá a la mejora de la percepción que tienen los usuarios acerca de los servicios de limpieza de la Municipalidad.

En relación al objetivo específico número dos de establecer la relación que existe entre la fiabilidad de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020. En los resultados inferenciales se muestra el resultado de la aplicación de la prueba de hipótesis correspondiente a la hipótesis específica dos en la que se aplicó el estadístico de Rho de Spearman que indica un coeficiente de correlación de 0.401 lo cual significa que existe una correlación positiva media y un Sig. (Bilateral) 0.000; este valor es inferior al $\alpha = 0.05$; con ello se acepta la hipótesis del investigador confirmando que existe una relación significativa entre la fiabilidad de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020. En otras palabras, se puede interpretar que cuanto mayor fiabilidad muestre el servicio otorgado por la municipalidad mayor será la satisfacción del usuario. Al respecto, Torres (2018), también arriba a un resultado similar en el estudio que presenta acerca de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el distrito de Morales en San Martín, cuyos valores aplicando el estadístico de Rho de Spearman fueron de 0.240 y Sig. (Bilateral) de 0.005,

lo que nos muestra que aunque hay relación entre las variables, esta no es significativa porque solo alcanza a relacionarse de manera positiva débil.

En cuanto al objetivo específico tres de establecer la relación que existe entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020. Los resultados inferenciales muestra el resultado de la aplicación de la prueba de hipótesis correspondiente a la hipótesis específica tres en la que se aplicó el estadístico de Rho de Spearman que indica un coeficiente de correlación de 0.327 lo cual significa que existe una correlación positiva media y un Sig. (Bilateral) 0.000; este valor es inferior al $\alpha = 0.05$; con ello se acepta la hipótesis del investigador confirmando que existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020. Ello significa que sí la capacidad de respuesta es rápida entonces la satisfacción del usuario se verá mejorada porque que siente que sus inquietudes son tomadas en cuenta y respondidas de manera eficiente. Un resultado diferente es el que obtuvo Torres (2018), quien presentó una investigación acerca de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el distrito de Morales en San Martín, cuyos valores aplicando el estadístico de Rho de Spearman fueron de 0.130 y Sig. (Bilateral) de 0.130, lo que nos muestran que no hay relación entre la dimensión de la capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario, los que nos indica que el servicio que brinda la municipalidad de ese estudio no está respondiendo a la altura de las expectativas de los usuarios. En esa misma línea Paiva (2018), presentó resultados similares sobre la capacidad de respuesta en relación a la satisfacción del usuario, mostrando valores de Rho de Spearman de 0.570 y Sig. (Bilateral) de 0.000. En tal sentido, este resultado indicó que la satisfacción del usuario mejora con la respuesta rápida a los reclamos, demandas y sugerencias de los usuarios.

Acerca del objetivo específico cuatro de establecer la relación que existe entre la seguridad de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020. Los resultados inferenciales se muestra el resultado de la aplicación de la prueba de hipótesis correspondiente a la

hipótesis específica cuatro en la que se aplicó el estadístico de Rho de Spearman que indica un coeficiente de correlación de 0.351 lo cual significa que existe una correlación positiva media y un Sig. (Bilateral) 0.000; este valor es inferior al $\alpha = 0.05$; con ello se acepta la hipótesis del investigador confirmando que existe una relación significativa entre la seguridad de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020. Ello significa que los usuarios conocen que el servicio que realiza la municipalidad con respecto al recojo de los residuos sólido son efectuados por personas que conocen su labor por lo que efectúan un trabajo eficiente. Al respecto, Torres (2018), también arriba a un resultado similar en el estudio que presenta acerca de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el distrito de Morales en San Martín, en el que encuentra una relación positiva débil entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario, representado en los valores del estadístico de Rho de Spearman de 0.223 y Sig. (Bilateral) de 0.009, lo que nos muestra que los usuarios reconocen que con respecto al recojo de la basura en dicho distrito, esta se está realizando de manera normal y que conocen las rutas de recojo de RSD, así como también conocen la labor que hacen. Paiva (2018), en su investigación realizada en la municipalidad de distrital de La Unión, presentó resultados positivos acerca de la calidad del personal de atención a la ciudadanía en relación a la satisfacción del usuario, mostrando valores de Rho de Spearman de 0.696 y Sig. (Bilateral) de 0.000. En tal sentido, este resultado indicó que en la medida que la atención del personal de la municipalidad mejore en relación a los servicios de limpieza y una gestión integral en el recojo de residuos sólidos, la satisfacción del usuario se verá mejorada.

Acerca del objetivo específico cinco de establecer la relación que existe entre la empatía de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020. Los resultados inferenciales muestran la aplicación de la prueba de hipótesis correspondiente a la hipótesis específica cuatro en la que se aplicó el estadístico de Rho de Spearman que indica un coeficiente de correlación de 0.308 lo cual significa que existe una correlación positiva media y un Sig. (Bilateral) 0.001; este valor es inferior al $\alpha = 0.05$; con ello se acepta la hipótesis del

investigador confirmando que existe una relación significativa entre la empatía de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020. Este resultado nos indica que la municipalidad se preocupa por satisfacer las necesidades de los usuarios y la manera que lo hace es escuchando sus inquietudes y realizar una labor efectiva en el recojo de la basura. Así también, Torres (2018), arriba a un resultado similar en el estudio que presenta acerca de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el distrito de Morales en San Martín, cuyos valores acerca de la relación entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario muestran el estadístico de Rho de Spearman de 0.189 y Sig. (Bilateral) de 0.027, aunque la relación es positiva débil, llega a determinarse una relación entre la dimensión y la variables, confirmando con ello que la municipalidad hace esfuerzos por satisfacer las necesidades de los usuarios relacionado al recojo de los desechos.

En cuanto a los resultados descriptivos relacionados a la variable calidad de servicio se pudo obtener de la encuesta realizada que el 54% de los usuarios perciben que es de nivel alto, ello refleja que los usuarios reconocen que el servicio realizado por la Municipalidad de independencia se encuentra dentro de los estándares de aceptación de la gestión actual, teniendo en cuenta que el poblador es un personaje acucioso y que se manifiesta en cuanto a temas en los que no está de acuerdo a la gestión de residuos sólidos es delicado porque refleja el trabajo y la preocupación que el gobierno local le pone al cuidado de la salud pública en su distrito. Este resultado es sustentado también en el porcentaje elevado observado en la variable satisfacción del usuario, el cual según se reporta es de 68% en el nivel medio, lo que demuestra la consistencia entre las respuestas de ambas variables, por lo que se infiere en la gestión referente a los residuos sólidos del distrito de Independencia se está dando dentro de los parámetros que se pueden considerar aceptables para el ciudadano. Los mismos resultados en el nivel alto se pueden apreciar en las dos dimensiones (calidad de servicio) referida al tema en esta investigación.

V. Conclusiones.

Primera-

En referencia del objetivo general se ha concluido en que si existe relación significativa con “calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020”, sustentado con los resultados inferenciales Rho Spearman de 0.410 y Sig. (Bilateral) de 0.000.

Segunda-

En referencia del objetivo específico uno concluye en que si existe relación significativa entre los elementos tangibles con “calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020”, sustentado con resultados inferenciales Rho Spearman de 0.400 y Sig. (Bilateral) de 0.000.

Tercera-

En referencia del objetivo específico dos concluye que si existe relación significativa entre fiabilidad con “calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos en la Municipalidad de Independencia 2020”, sustentado con resultados inferenciales. Rho Spearman de 0.401 y Sig. (Bilateral) de 0.000.

Cuarta-

En referencia del objetivo específico tres concluye que si existe relación significativa entre capacidad de respuesta con “calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020, sustentado con resultados inferenciales Rho Spearman de 0.327 y Sig. (Bilateral) de 0.000.

Quinta-

En referencia del objetivo específico cuatro concluye que si existe relación significativa entre seguridad con “calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020, sustentado con resultado inferenciales Rho Spearman de 0.351 y Sig. (Bilateral) de 0.000.

Sexta-

En referencia del objetivo específico cinco concluye que si existe relación significativa entre empatía con “calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020, sustentado con resultados inferenciales Rho Spearman de 0.308 y Sig. (Bilateral) 0.001.

VI. Recomendaciones.

Primera-

La municipalidad de Independencia debe mejorar sus servicios con la implementación de una ruta diseñada para las necesidades de la población, es decir debe identificar los focos de contaminación o acumulación de basura para tomar acciones inmediatas al respecto ya sea que se implemente mayor control en caso sea producto de una indiscriminada acumulación de basura o tomar acciones distintas para no permitir la acumulación de basura por varios días.

Segunda-

En cuanto a lo tangible la municipalidad debe llegar los acuerdos, para que la empresa que se encargan del recojo de la basura en el distrito implemente una flota de camiones compactadores acordes a las necesidades de la población. Así también, los canales de comunicación entre los usuarios y la municipalidad deben ser más efectivos para que la comunicación sea fluida entre ambos.

Tercera-

En cuanto a la fiabilidad, la municipalidad debe recuperar la confianza de los usuarios en la gestión que realiza y una forma de hacerlo es cumplir con un recojo eficiente de los residuos sólidos domiciliarios, cumplir con una ruta establecida de los camiones recolectores y no dejar que se acumule los desperdicios en la vía pública.

Cuarta-

En cuanto a la capacidad de respuesta, es necesario tener conocimiento que una respuesta rápida permite que el usuario se sienta atendido en sus reclamos y demandas pero también en sus sugerencias. En tal sentido, la municipalidad debe implementar canales de comunicación efectivos que le permitan una comunicación fluida de ida y vuelta con los usuarios y que estos encuentren respuestas rápidas y asertivas antes sus inquietudes.

Quinta-

En cuanto a la dimensión seguridad, en este aspecto la municipalidad debe brindar la garantía de que no habrá deficiencia en cuanto al recojo de los residuos sólidos domiciliarios, y ello debe mostrarlo diariamente en el servicio que realiza, pero también debe dar respuestas acertadas de tal manera que los usuarios sientan que están siendo escuchados y tengan la seguridad de ser atendidos.

Sexta-

La empatía es una característica de las instituciones que ponen como prioridad la satisfacción del usuario. En tal sentido, la municipalidad debe adoptar medidas que permitan conocer al usuario, saber cuáles son sus reclamos y demandas pero también sus propuestas, es decir es necesario hacerlos partícipes de los planes del gobierno local.

Referencias.

- Adamu A., & Bahtiar, M. (2019). Developing a Strategic Model of Internal Crisis Communication: Empirical Evidence from Nigeria. *International Journal of Strategic Communication*, 13 (3), 233-254. <https://doi.org/10.1080/08934215.2018.1497180>
- Alan, D. y Cortez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Editorial Utmach. Ecuador.
- Alcaldes de México (2017). Cuidado del medio ambiente con el Tratamiento de RSU Municipales de TECMED. México. Recuperado de <https://www.alcaldesdemexico.com/notas-principales/cuidado-del-medio-ambiente-con-el-tratamiento-de-rsu-municipales-de-tecmec/>
- Amaya, P. Félix, E. Rojas, S. Díaz, L. (2020). Gestión de la calidad: Un estudio desde sus principios. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, (90), 632-647. <https://bit.ly/2C09IVA>
- Arias, P. Bauer, C. (2019). *Satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de servicios hospitalarios en emergencia del hospital general Guasmo sur*. Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/43104>.
- Armada, E., Martínez- Gallego, F., Segarra, E., & Díaz, A. (2016). La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes: Percepción, análisis y evolución. *Sportk: Revista Euroamericana de Ciencias Del Deporte*, 5(1), 119–122. <https://doi.org/10.6018/254121>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. 3ª edición. Grupo Editorial Patria. México.
- Barrera, A. Ysuiza, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la municipalidad provincial de alto amazonas, Loreto 2018*. (Tesis de Maestría). Instituto de gobierno y de gestión pública de posgrado.

Lima, Perú.

http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/4387/barrera_ysuiza.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Bel, Hebdon & Warner, M. (2018). Beyond privatisation and cost savings: alternatives for local government reform. *Journal Local Government Studies*, 44 (2), 173-182. DOI: <https://doi.org/10.1080/03003930.2018.1428190>.
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/03003930.2018.1428190>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. 3ª Edición. Editorial Pearson. México. Recuperado de <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2020/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bramulya, R. Prabowo, H. Kurniawan, W. (2018). Customer Retention as a Result of Behavioural Intention: Relationship between Customer Orientation of Service Employee and Service Quality. *Pertanika J. Soc. Sci. & Hum*, 26, 243 – 252.
<https://bit.ly/39VVgoP>
- Campos, L., & Lazo, C. (2019). La calidad del servicio en la mejora de la gestión en la atención al usuario de CNEL EP del cantón Milagro-Ecuador en el año 2018. *Visionario Digital*, 3 (2), 99-113.
<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.395>
- Cuatrecasas, L. y González, J. (2017). *Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación*. Profit Editorial. Barcelona, España. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=k449DwAAQBAJ&dq=calidad++%2B+2017&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Educca (2016). Aspectos generales del distrito de Independencia. Recuperado de <https://www.muniindependencia.gob.pe/educca/aspectos.php>
- Él, P., Baiocchi, G., Hubacek, K., Kuishuang, F. & Yang, Y. (2018). The environmental impacts of rapidly changing diets and their nutritional quality in China. *Nat Sustain* 1, 122–127. <https://doi.org/10.1038/s41893-018-0035-y>

- Escudero, M. (2015). *Servicios de atención comercial*. Editorial Editex, S.A. España. Recuperado de <https://bit.ly/2CQj2Gs>
- Exitosa Noticias Perú (2020). Paz de la barra pide presupuesto adicional para municipios ante posible ampliación del periodo de cuarentena. Recuperado de <https://exitosanoticias.pe/v1/paz-de-la-barra-pide-presupuesto-adicional-para-municipios-ante-posible-ampliacion-de-cuarentena/>
- Faris, B. (2018). Total Quality Management and Organizational Performance: A Possible Role of Organizational Culture. *International Journal of Business Administration*, 9 (4), 1923-4015. DOI: <https://doi.org/10.5430/ijba.v9n4p186>. <https://bit.ly/3kcy4Y1>
- Fragaso, J. y Luna, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. Universidad Istmo. *Revista de contaduría y Administración* 62, 1270-1293. México. DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2016.01.009> 01.
- Gago, M. (2016). *Manual de técnicas de información y atención al cliente/ consumidor/usuario*. Editorial CEP. España. Recuperado de <https://bit.ly/32Y077t>
- García, C. Bustos, J. Juárez, M. Rivera, B. Limón, G. (2017). Expectativas de usuarios del servicio de agua potable en torno al abastecimiento, la calidad y las tarifas en el marco de futuras elecciones en una localidad de la ciudad de México. *Revista compendium cuadernos de economía y administración*, 4 (7), 35 -54. <http://www.test.revistas.espol.edu.ec/index.php/compendium/article/view/167>
- Hernández, H. Barrios, I. Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16 (28), 179 195. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6676025>

- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Educación
- Hussein I., Shafya, S. & Mansour, M. (2018). Solid waste issue: Sources, composition, disposal, recycling, and valorization. *Egyptian Journal of Petroleum*, 27 (4), 1275-1290. <https://doi.org/10.1016/j.ejpe.2018.07.003>
- Hwa, W., & Chan, Ch. (2018). Less is more: A new insight for measuring service quality of green hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 68 (1): 32-40. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.09.005>
- Jeréz, W., Borja, E. D'Armas, M. (2018). Percepción de la calidad del servicio de recolección de desechos sólidos: evaluación de un Gobierno Autónomo Descentralizado del Ecuador. *Revista Actualidad y Nuevas Tendencias*, 6 (21), 7-26. Recuperado de <https://bit.ly/30kn9nd>
- Kerin, R. y Hartley, S. (2018). *Marketing*. Décimo Tercera Edición. Editorial Mc Graw Hill. México. Recuperado de <https://bit.ly/2Epi98o>
- Kumar, V. Fdez, L. Zhou, Y. Álvarez, C. Romero, L. Jern, W. (2018). Anaerobic co-digestion of organic fraction of municipal solid waste (OFMSW): Progress and challenges. *Renewable and Sustainable Energy ReviewS*, 93, 380-399. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.rser.2018.05.051>. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1364032118303976>
- Le, P.B. and Lei, H. (2018). The mediating role of trust in stimulating the relationship between transformational leadership and knowledge sharing processes. *Journal of Knowledge Management*, 22 (3), 521-537. <https://doi.org/10.1108/JKM-10-2016-0463>
- León, P. (2018). *Calidad del servicio en el gobierno autónomo descentralizado del Cantón San Miguel de Bolívar, para fortalecer su imagen institucional* (Tesis de

- maestría). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Riobamba, Ecuador. Recuperado de <https://bit.ly/3k2koP8>
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro* (Tesis de Maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Marcelino, M. y Ramírez, D. (2014). *Administración de la calidad. Nuevas perspectivas*. Grupo Editorial Patria. México. Recuperado de <https://bit.ly/39vwdIM>
- Martínez, C. (2012). *Estadística y muestreo*. 13ª Edición. Colombia. Ecoe ediciones.
- Montalvo, F. (2018). Brecha del servicio de limpieza pública en la ciudad de Tingo María, Perú. *Anales Científicos*, 79 (2), 291–297. DOI: <http://dx.doi.org/10.21704/ac.v79i2.1241>
- Musleh, A., Salleh, F., Afthanorhan, A. & Liza, P. (2018). The relationship between services quality and customer satisfaction among Jordanian healthcare sector. *Management Science Letters*, 8 (12): 1413-1420. DOI: 10.5267/j.msl.2018.10.003
- Oldenhage, F. (2016). Propuesta de un programa de gestión para mejorar el manejo de los residuos sólidos en el distrito de San Juan de Miraflores. *Industrial Data*, 19 (2), 07-12. <https://doi.org/10.15381/idata.v19i2.12810>
- Ortiz, J. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la sub gerencia de administración tributaria y rentas de la municipalidad distrital de santa maría – 2017*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huá nuco, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/39DTI2v>
- Orozco, M. (2020). Preocupa el aumento y el mal manejo de las basuras en Medellín. L tiempo. Medellín, Colombia. Recuperado de <https://bit.ly/39uKzJF>
- OEFA (2014). *Fiscalización ambiental en residuos sólidos de gestión municipal provincial*. Consejo de evaluación y fiscalización ambiental. Perú. Recuperado de https://www.oefa.gob.pe/?wpfb_dl=13926

- Paiva, O. (2018). *Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión – 2018* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Piura, Perú.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28586/Paiva_POJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Perona, M. (2016). *Tendencia del tratamiento de residuos urbanos. Informes de sostenibilidad*. Recuperado de <https://www.vidasostenible.org/tendencias-en-el-tratamiento-de-residuos-urbanos-en-europa/>
- Rocca, L. (2016). *Satisfacción del usuario en el ámbito del sector público: un estudio sobre el departamento de obras particulares de la Municipalidad de Berisso* (Tesis de Magister). Universidad Nacional de La Plata. Perú.
<http://catalogo.econo.unlp.edu.ar/meran/opacdetail.pl?id1=19513#.XybqKShKjIU>
- Rodríguez, E. (2020). Mercado manejo de residuos sólidos para 2025 tendencias de mercados emergentes, actores clave de la industria, oportunidades y planes de desarrollo. *Diario obregón digital*. Recuperado de <https://bit.ly/3hFjuGl>
- Sarmiento, D. Vinuesa, J. (2020). Percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario: caso de una Universidad Ecuatoriana. *Revista Científica Del Amazonas*, 3 (5), 54-66. <https://doi.org/10.34069/RC/2020.5.05>.
<https://revistadelamazonas.info/index.php/amazonas/article/view/27>
- Shahid, M., Hassan, M. y Habibah, U. (2018). Impacto de la calidad del servicio de tecnología de autoservicio (SST) en la lealtad del cliente y la intención de comportamiento: el papel mediador de la satisfacción del cliente. *Cogent Business & Management*, 5 (1), 142-770. <https://doi.org/10.1080/23311975.2018.1423770>
- Solimun, S. and Fernandes, A. (2018). The mediation effect of customer satisfaction in the relationship between service quality, service orientation, and marketing mix

- strategy to customer loyalty. *Journal of Management Development*, 37 (1), 76-87.
<https://doi.org/10.1108/JMD-12-2016-0315>
- Spoann, V. Fujiwara, T. & Seng, B. (2018). Municipal solid waste management: Constraints and opportunities to improve capacity of local government authorities of Phnom Penh Capital. *Waste Management & Research*, 36 (10), 1-8. doi: 10.1177/0734242x18785722
- Torres, F. (2018). *Calidad de los servicios de saneamiento y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Morales-provincia de San Martín-2018* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto, Perú.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28774/Torres_GFM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Visvizi, A. Lytras, MD. Damiani, E. y Mathkour, H. (2018). Policy making for smart cities: innovation and social inclusive economic growth for sustainability. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 9 (2), 126-133.
<https://doi.org/10.1108/JSTPM-07-2018-079>
- Wirtz, J., Patterson, P.G., Kunz, W.H., Gruber, T., Lu, V.N., Paluch, S. and Martins, A. (2018). Brave new world: service robots in the frontline. *Journal of Service Management*, 29 (5): 907-931. <https://doi.org/10.1108/JOSM-04-2018-0119>
- Yilmaz, V., Ari, E. and Gürbüz, H. (2018). Investigating the relationship between service quality dimensions, customer satisfaction and loyalty in Turkish banking sector: An application of structural equation model. *International Journal of Bank Marketing*, 36 (3): 423-440. <https://doi.org/10.1108/IJBM-02-2017-0037>
- Yuni, A. y Urbano, C. (2003). *Técnicas para investigar*. Segunda edición. Editorial Brujas. Argentina. Recuperado de <https://bit.ly/2yjrR>.

Anexos.
Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020									
Autor: Alen Chávez Fernández									
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES						
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la fiabilidad de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la seguridad y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la empatía de la seguridad y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020?</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020.</p> <p>Objetivos específicos. Establecer la relación que los elementos tangibles de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la fiabilidad de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la seguridad de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020.</p> <p>Establecer la relación que existe entre la empatía de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020.</p>	<p>Hipótesis general Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020.</p> <p>Hipótesis específicas Existe una relación significativa entre los elementos tangibles de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020.</p> <p>Existe una relación significativa entre la fiabilidad de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020.</p> <p>Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020.</p> <p>Existe una relación significativa entre la seguridad de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020.</p> <p>Existe una relación significativa entre la empatía de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020.</p>	Variable 1: Calidad de servicio						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas valores	Niveles o rangos		
			Elementos tangibles	Equipos médicos. Instalaciones. Apariencia del personal Elementos informativos.	1-4	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo (22 - 50) Medio (51 - 81) Alto (82 - 110)		
			Fiabilidad	Cumplimiento de lo ofrecido. Imagen de la organización. Información verificable por el cliente.	5-9				
			Capacidad de respuesta	Disposición del personal. Rapidez en la respuesta Tiempo de respuesta.	10-13				
			Seguridad	Compromiso Amabilidad Conocimiento	14-17				
			Empatía	Equipos médicos. Instalaciones. Apariencia del personal Elementos informativos.	1-4				
			Variable 2: Satisfacción del usuario						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems			Escalas valores	Niveles o rangos
			Igualdad	Objetivo. Compromiso. Iniciativa	1 - 6	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4)	Bajo (18-41) Medio (42-66) Alto (67-90)		

			Expectativas	Deseos del usuario. Cumple con las necesidades. Cumple lo ofrecido.	7 - 12	Siempre (5)	
			Justo procedimiento	Trato justo. Amabilidad. Respeto.	13 - 18		

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
ENFOQUE: Cuantitativo MÉTODO. Hipotético-deductivo TIPO: Básica NIVEL: Correlacional DISEÑO: <p style="text-align: center;">No experimental. Transversal</p>	Población: La población fue de 7424 familias. Muestra: Fue de 117 hogares.	Técnica: La encuesta Instrumentos: Cuestionario	DESCRIPTIVA: - Figuras de frecuencia - Figuras estadísticas INFERENCIAL: Para la prueba de Hipótesis se realizarán los cálculos estadísticos necesarios mediante las fórmulas de Correlación de Spearman: $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ <p style="text-align: center;">Dónde:</p> r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman d = Diferencia entre los rangos (X menos Y) n = Número de datos

Anexo 2. Instrumento de evaluación.

Instrumento de recolección de datos

Estimado (a) ciudadano (a), mediante el presente cuestionario se desea obtener información respecto a la relación que existe entre la **Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad de Independencia 2020**, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo a todas las preguntas. Las respuestas son confidenciales y se mantendrá en reserva su identidad. Marque con una (X) la alternativa que considere pertinente en cada caso, tomando en cuenta la escala valorativa.

ESCALA VALORATIVA: Likert

CÓDIGO	CATEGORÍA	VALOR
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

Al llenar las respuestas del cuestionario marcar lo que crea conveniente acorde a lo propuesto

:

N°	Variable Independiente: Calidad de servicio					
	Dimensión 1: Elementos tangibles	S	CS	AV	CN	N
1	La Municipalidad cuenta con una flota de camiones en buen estado					
2	La Municipalidad cuenta con un número suficiente de recolectores de basura					
3	La Municipalidad cuenta materiales y herramientas para hacer la limpieza pública (escobas, tachos de basura)					
4	Los elementos informativos de la municipalidad como folletos y carteles visibles son atractivos y fáciles de entender					
	Dimensión 2: Fiabilidad					
5	La Municipalidad cumple con dar un servicio adecuado en el recojo de los residuos sólidos.					
6	El recojo de residuos sólidos se hace a una hora prudente					
7	El recojo de residuos sólidos es permanente					
8	El recojo de basura concluye su servicio en el tiempo establecido					
9	La municipalidad se preocupa por mantener las calles limpias.					

	Dimensión 3: Capacidad de respuesta					
10	Los servicios de la limpieza pública son rápidos.					
11	La limpieza en mi barrio es eficiente.					
12	La basura no se amontona en espacios públicos					
13	El personal de la municipalidad está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los usuarios.					
	Dimensión 4: Seguridad					
14	El compromiso del personal de la municipalidad transmite confianza a los usuarios.					
15	Los usuarios se sienten seguros en las transacciones que hacen con la municipalidad					
16	El personal de la municipalidad es amable con los usuarios					
17	El personal de la municipalidad tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.					
	Dimensión 5: Empatía					
18	Puedo comunicarme con la gerencia de servicios municipalidad sin inconvenientes					
19	El personal de la Municipalidad es servicial cuando hago mi reclamo					
20	Los trabajadores tienen la voluntad y el interés para resolver los problemas					
21	La municipalidad se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.					
22	El personal de la municipalidad comprende las necesidades específicas de los usuarios					

Instrumento de recolección de datos sobre la satisfacción del usuario

ESCALA VALORATIVA: Likert

CÓDIGO	CATEGORÍA	VALOR
S	Siempre	5
CS	Casi siempre	4
AV	A veces	3
CN	Casi nunca	2
N	Nunca	1

Al llenar las respuestas del cuestionario marcar lo que crea conveniente acorde a lo propuesto:

N°	Variable Dependiente: Satisfacción del usuario					
	Dimensión 1: Igualdad	S	CS	AV	CN	N
1	El servicio brindado por la municipalidad esta libre de preferencias hacia otras personas					
2	Todas las calles se recoge la basura por igual					
3	La municipalidad muestra su compromiso en el recojo de los RSD					
4	El personal de la Municipalidad siempre esta atento en solucionar problemas de los usuarios					
5	El plan de recojo de basura tiene un fundamento técnico					
6	La municipalidad aplica una gestión proactiva en el recojo de los RSD.					
	Dimensión 2: Expectativa					
7	La municipalidad conoce las necesidades de los usuarios con respecto a la limpieza pública					
8	Mis expectativas con respecto al recojo de RSD por parte de la municipalidad han sido satisfechas					
9	La municipalidad tiene las calles limpias					
10	La municipalidad muestra su compromiso con los vecinos cumpliendo con la limpieza					
11	La municipalidad satisface las expectativas del usuario					
12	El alcalde ha cumplido con sus promesas referidas a la limpieza pública					
	Dimensión 3: Justo procedimiento					
13	El trato del personal de la municipalidad es cortés					
14	El personal de la municipalidad está preparada para dar una buena atención al usuario					
15	La amabilidad de los trabajadores se demuestra en la atención rápida.					
16	Me siento muy bien con el servicio de la municipalidad					
17	El cumplimiento de los servicios públicos de limpieza es parte del respecto que tiene la municipalidad a los usuarios.					
18	El respeto es un principio que la municipalidad tiene en cuenta					

Anexo 3. Confiabilidad del instrumento

Resultado [Documento1] - IBM SPSS Statistics Viseur

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
 - Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Escala: ALL VARIAB...
 - Título
 - Resumen de Estadísticas

Fiabilidad

[ConjuntoDatos0]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido	21	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	21	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.990	22

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031
VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035 VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039 VAR00040
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON 18:12 5/08/2020

Resultado [Documento1] - IBM SPSS Statistics Viseur

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
 - Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Escala: ALL VARIAB...
 - Título
 - Resumen de Estadísticas

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.990	22

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031
VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035 VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039 VAR00040
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido	21	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	21	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.746	18

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON 18:13 5/08/2020

Anexo 4. Validación del instrumento



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VI: CALIDAD DE SERVICIO								
Dimensión 1: Elementos tangibles								
1	La Municipalidad cuenta con una flota de camiones en buen estado	X		X		X		
2	La Municipalidad cuenta con un número suficiente de recolectores de basura	X		X		X		
3	La Municipalidad cuenta materiales y herramientas para hacer la limpieza pública (escobas, tachos de basura)	X		X		X		
4	Los elementos informativos de la municipalidad como folletos y carteles visibles son atractivos y fáciles de entender	X		X		X		
Dimensión 2: Fiabilidad								
5	La Municipalidad cumple con dar un servicio adecuado en el recojo de los residuos sólidos.	X		X		X		
6	El recojo de residuos sólidos se hace a una hora prudente	X		X		X		
7	El recojo de residuos sólidos es permanente	X		X		X		
8	El recojo de basura concluye su servicio en el tiempo establecido	X		X		X		
9	La municipalidad se preocupa por mantener las calles limpias.	X		X		X		
Dimensión 3: Capacidad de respuesta								
10	Los servicios de la limpieza pública son rápidos.	X		X		X		
11	La limpieza en mi barrio es eficiente.	X		X		X		
12	La basura no se amontona en espacios públicos	X		X		X		
13	El personal de la municipalidad está demasiado ocupado para responder a las preguntas de los usuarios.	X		X		X		
Dimensión 4: Seguridad								
14	El compromiso del personal de la municipalidad transmite confianza a los usuarios.	X		X		X		
15	Los usuarios se sienten seguros en las transacciones que hacen con la municipalidad	X		X		X		
16	El personal de la municipalidad es amable con los usuarios	X		X		X		
17	El personal de la municipalidad tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	X		X		X		
Dimensión 5: Empatía								
18	Puedo comunicarme con la gerencia de servicios municipalidad sin inconvenientes	X		X		X		
19	El personal de la Municipalidad es servicial cuando hago mi reclamo	X		X		X		

20	Los trabajadores tienen la voluntad y el interés para resolver los problemas	X		X		X		
21	La municipalidad se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.	X		X		X		
22	El personal de la municipalidad comprende las necesidades específicas de los usuarios	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mgs: Mg. Gastello Mathews Willy DNI: 0963581

Especialidad del validador: Maestría en Gestión Pública

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 dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

01 de 06 del 2020
Gastello
 Mg. Willy Gastello Mathews
 Maestro en Gestión Pública

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VI: SATISFACCIÓN DEL USUARIO								
Dimensión 1: Igualdad								
1	El servicio brindado por la municipalidad <u>esta</u> libre de preferencias hacia otras personas	X		X		X		
2	Todas las calles se recoge la basura por igual	X		X		X		
3	La municipalidad muestra su compromiso en el recojo de los RSD	X		X		X		
4	El personal de la Municipalidad siempre <u>esta</u> atento en solucionar problemas de los usuarios	X		X		X		
5	El plan de recojo de basura tiene un fundamento técnico	X		X		X		
6	La municipalidad aplica una gestión proactiva en el recojo de los RSD	X		X		X		
Dimensión 2: Expectativa								
7	La municipalidad conoce las necesidades de los usuarios con respecto a la limpieza pública	X		X		X		
8	Mis expectativas con respecto al recojo de RSD por parte de la municipalidad han sido satisfechas	X		X		X		
9	La municipalidad tiene las calles limpias	X		X		X		
10	La municipalidad muestra su compromiso con los vecinos cumpliendo con la limpieza	X		X		X		
11	La municipalidad satisface las expectativas del usuario	X		X		X		
12	El alcalde ha cumplido con sus promesas referidas a la limpieza pública	X		X		X		
Dimensión 3: Justo procedimiento								
13	El trato del personal de la municipalidad es cortés	X		X		X		
14	El personal de la municipalidad está <u>preparada</u> para dar una buena atención al usuario	X		X		X		
15	La amabilidad de los trabajadores se demuestra en la atención rápida.	X		X		X		
16	Me siento muy bien con el servicio de la municipalidad	X		X		X		
17	El cumplimiento de los servicios públicos de limpieza es parte del respecto que tiene la municipalidad a los usuarios.	X		X		X		
18	El respeto es un principio que la municipalidad tiene en cuenta	X		X		X		

 Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

 Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable

 Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Mg. Gastello Mathews Willy DNI: 09635581

 Especialidad del validador: Maestría en Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** 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.

04 de 06 del 2020
Gastello
 Mg. Willy Gastello Mathews
 Maestro en Gestión Pública

Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Base de datos.

	Calidad de servicio																				Satisfacción del usuario																			
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	P 26	P 27	P 28	P 29	P 30	P 31	P 32	P 33	P 34	P 35	P 36	P 37	P 38	P 39	P 40
1	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	4	5	5	5	2	4	3	4	2	2	1	4	1	4	1	1
2	4	4	4	4	1	2	2	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	1	2	2	1	5	4	3	5	1	1	5	5	4	5	4	5	3	4	4	1	5	5
3	4	4	4	4	1	2	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	1	1	1	5	5	1	5	1	1	2	4	3	4	2	2	1	1	5	1	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	2	2	4	4	3	5	3	4	5	4	5	2	5	3
5	2	2	2	5	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5	1	2	5	5	5	4	3	3	2	5	5	2	5	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	5	5	5	5	3	4	3	5	4	4	5	5
7	2	2	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	1	1	1	1	1	2	5	3	5	5	1	1	1	1	1	1	3	5	2	4	5	4	5	5
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	4	5	4	4	2	2	1	3	2	2	2	3	4	1	5	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	2	2	4	3
10	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	1	4	4	4	4	4	3	3	2	1	2	1	5	5	5	5	4	2	2	4	3	4	2	2	3	5	2	1	2	3
11	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	1	2	2	1	3	2	2	2	2	4	5	3	5	4
12	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	1	2	2	5	4	4	5	2	3	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	2	4	3	4	2	2	1	1	1	1	1	1
14	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	2	4	4	1	2	2	5	5	1	5	1	3	2	2	2	5	3	5	3	2	4	3	5	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	2	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	2	4	3	
16	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	2	4	4	3	4	3	3	2	4	4	2	4	4
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	4	3	4	2	2	2	3	5	3	4	3
18	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	4	4	1	2	2	5	5	5	4	2	3	5	4	4	3	2	5	5	5	4	4	5	5
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	4	3	4	2	2	1	1	5	1	5	5
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	4	4	5	2	3	4	2	3	4	3	1	1	1	1	1	1
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	1	1	4	4	4	4	3	3	2	5	5	1	5	4
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	5	5	2	3	2	4	3	4	2	2	5	4	5	1	5	5
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	1	3	5	5	4	5	4	5	3	3	3	1	4	3	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	2	3	3	3	4	4	4	5	3	2	3	3	1	3	4	3	1	5	5	2	5	5

25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	5	1	1	2	4	3	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1					
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	5	5	1	2	2	4	3	4	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3		
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	2	2	5	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	5			
28	4	4	4	4	1	2	4	2	1	2	3	2	5	5	5	5	4	1	2	4	4	4	4	3	4	2	1	4	5	4	5	4	4	4	4	3	1	1	1	1	1	1			
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	1	5	1	1	5	3	3	5	2	1	1	5	5	1	5	3	4	5	3			
30	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	3	4	4	1	1	1	1	1	5	5	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	3	3	2	4	5	3	5	4	4	5	4			
31	2	2	2	5	1	1	1	1	1	4	4	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	5	3	4	5	1	2	5	5	5	5	5	3	2	4	5	2	5	5	5	5	5			
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	2	3	5	5	4	4	4	4	4	1	5	4	1	5	5	5				
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	3	2	4	3	4	2	2	2	2	4	4	2	5	4	4	2	5	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	2	2	2	1	3	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
35	2	2	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	1	1	2	4	4	4	4	1	2	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4		
36	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	2	2	2	4	3	4	2	2	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4		
37	2	2	2	5	2	1	4	2	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	4	5	4	5	2	2	5	5	5	5	3	1	3	4	3	1	4	4	4	4	4		
38	1	1	1	1	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	2	4	5	5	5	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	4	2	2	4	5	4	5	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	1	2	5	5	5	5	3	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5		
40	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3		
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	1	1	5	4	4	5	1	4	5	5	4	1	4	5
42	2	2	2	5	5	5	4	4	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	4	5	4	4	5	2	1	5	5	4	5	3	2	2	4	5	2	5	5	5	5		
43	1	1	1	1	1	4	5	4	4	1	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	1	2	2	4	3	4	2	2	1	2	2	1	2	2	1	3	2	2	
44	5	5	5	5	5	4	1	1	1	1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	4	5	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	5	1	1	4	5	5	5	5	
45	4	5	5	5	5	5	5	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	5	2	4	5	1	2	4	5	5	5	3	5	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5		
46	2	2	2	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	2	3	3	4	3	2	2	4	3	3	4	1	4	4	4	4	4		
47	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	1	1	2	4	5	3	5	1	2	2	1	3	2	2	2	1	5	4	3	5	5	5	5	5		
48	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	5	2	2	2	4	3	4	2	2	1	3	5	1	4	5	5	5	5	5		
49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	3	5	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	5	1	4	3	3	3	5	1	4	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	2	5	4	4	4	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	1	1	3	3	3	5	5	2	4	1	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4

52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	1	2	5	5	5	5	3	4	5	4	2	2	5	2					
53	1	1	1	1	1	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	5	4	1	5	1	3	5	4	3	5	3	3	1	1	5	1	4	5						
54	3	4	3	3	1	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	5	3	5	5	3	1	5	5	5	5	3	1	3	3	4	1	5	5						
55	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	1	2	2	5	4	4	4	2	1	2	4	3	4	2	2	2	4	5	1	3	3						
56	1	1	2	2	3	3	4	3	3	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	4	1	2	5	5	4	5	2	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4						
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	5	5	5	2	4	4	1	2	2	4	5	5	5	2	3	5	5	5	4	3	4	3	3	4	2	4	4						
58	2	4	3	4	3	4	4	4	4	1	4	3	4	4	3	3	2	4	4	1	2	2	5	3	5	5	2	2	5	5	5	4	4	3	3	4	3	1	4	4						
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	1	2	2	4	4	4	4	1	2	5	5	4	4	3	4	2	4	2	2	4	5					
60	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	5	2	2	2	4	3	4	2	2	1	5	5	1	5	5						
61	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	4	5	2	2	5	5	5	5	3	1	3	3	2	2	3	3						
62	2	2	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	1	1	1	4	5	5	5	3	2	4	3	4	2	2	2	5	5	4	1	4	5						
63	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	1	1	5	5	2	4	4	1	2	2	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	2	3	4	1	5	3						
64	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	4	4	2	4	4	1	2	2	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	2	2	4	3						
65	2	4	4	3	4	3	3	4	4	1	3	3	4	3	1	1	1	1	2	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	1	3	5	5	1	5	3						
66	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	1	1	1	1	1	4	4	4	5	5	5	5	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	3	5	4					
67	4	4	1	3	3	3	4	4	4	1	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	2	3	2	4	3	4	2	2	5	5	5	5	5	5						
68	4	3	3	3	3	3	4	4	4	1	4	3	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	3	4	2	2	1	1	1	1	1						
69	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	1	2	2	5	5	1	5	1	3	2	1	3	2	2	2	3	4	4	3	5	4						
70	2	2	2	5	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	4	4	1	2	2	4	3	4	5	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3						
71	2	2	2	5	3	3	4	3	3	2	2	3	2	2	1	2	2	4	4	1	2	2	3	4	2	4	3	2	4	4	3	4	3	3	2	4	4	2	4	4						
72	2	2	1	2	5	4	4	4	4	2	2	3	2	2	3	2	2	4	4	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	4	3	4	2	2	2	3	5	3	4	3						
73	4	4	4	5	4	4	5	4	4	2	2	3	2	3	2	1	2	4	4	1	2	2	5	5	5	4	2	2	2	4	3	4	2	2	2	5	4	4	5	5						
74	1	1	2	2	3	3	4	3	3	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	4	3	4	2	2	1	1	5	1	5	5						
75	1	1	1	1	3	2	3	3	4	2	2	3	2	3	5	1	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	2	5	5	5	5	3	3	1	1	1	1	1	1						
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	1	4	4	4	4	3	3	2	5	5	1	5	4						
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	3	2	1	3	2	2	2	5	4	5	1	5	5					
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	1	3	5	5	4	5	4	5	3	3	3	1	4	3
79	5	5	5	4	4	5	4	5	4	2	2	3	2	1	5	1	4	5	5	5	4	2	4	4	4	5	3	2	5	2	4	3	4	2	2	5	5	2	5	5						

80	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	5	1	1	4	5	5	3	3	2	1	1	1	1	1	1				
81	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	5	5	1	2	4	4	3	5	3	3	3	3	3	2	2	3	3			
82	5	4	4	3	5	5	3	4	5	4	3	3	4	4	4	2	4	4	5	5	5	2	4	4	4	5	2	2	5	3	3	4	3	3	2	3	3	2	4	5			
83	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	4	2	1	4	2	4	3	4	2	2	3	1	1	1	1				
84	4	4	4	5	2	4	1	2	4	5	2	3	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	3	1	5	1	1	5	3	3	5	2	1	1	5	5	1	5	3			
85	5	5	5	2	5	4	4	4	4	5	5	2	1	2	2	1	3	2	5	5	5	1	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	3	3	2	4	5	3	5	4			
86	5	5	4	2	4	3	5	5	4	4	5	3	2	5	1	1	4	5	5	5	4	3	5	3	4	5	1	2	2	1	3	2	2	2	2	4	5	2	5	5			
87	5	4	4	4	5	1	5	3	5	5	5	5	1	5	5	1	2	4	4	1	2	2	5	5	4	5	2	3	5	5	4	4	4	4	4	1	5	4	1	5	5		
88	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	5	5	2	3	5	2	4	3	4	2	2	4	4	2	5	4				
89	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	2	2	2	1	3	2	2	2	5	5	5	5	5	5				
90	2	2	2	2	5	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	2	2	4	4	1	2	2	5	4	4	5	2	3	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5			
91	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	2	4	3	4	2	2	1	1	1	1	1	1				
92	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	2	1	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	5	5	1	5	1	3	2	1	3	2	2	2	3	4	4	3	5	4			
93	4	5	5	1	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	2	4	4	1	2	2	4	3	4	5	2	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	2	4	3			
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	3	4	2	4	3	2	4	4	3	4	3	3	2	4	4	2	4	4			
95	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	4	3	4	2	2	2	3	5	3	4	3				
96	4	5	5	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	2	3	5	4	4	3	2	5	5	5	4	4	5	5				
97	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	5	5
98	4	5	4	5	4	2	5	5	4	5	5	3	2	2	4	4	2	4	4	1	2	2	5	4	4	5	2	3	2	4	3	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5		
99	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	3	1	1	1	1	2	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	1	1	1	1	1	1	1			
100	4	5	4	2	5	4	5	3	5	4	5	1	4	3	1	1	1	1	1	4	4	4	5	5	1	5	1	2	4	3	4	2	2	5	3	4	4	3	5	4			
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	2	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	2	4	3			
102	5	5	3	5	4	3	3	5	4	4	5	2	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	4		
103	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	5	3	4	3			
104	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	2	4	3	4	2	2	3	5	5	5	5	5	5			
105	5	5	5	1	4	4	4	4	5	4	5	1	2	2	1	2	2	4	4	1	2	2	5	5	5	5	5	2	4	3	4	2	2	3	1	1	1	1	1	1			
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	

10 7	5	5	5	1	5	1	5	4	5	4	4	3	2	3	2	1	2	4	4	1	2	2	4	3	4	5	2	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	2	4	3		
10 8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	2	4	4	3	4	3	3	2	4	4	2	4	4		
10 9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	5	1	4	3	5	5	5	5	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	5	3	4	3	
11 0	5	4	5	1	5	2	5	5	4	4	3	4	2	1	1	1	2	4	4	1	2	2	5	5	5	4	2	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5		
11 1	5	4	4	2	5	4	4	4	4	4	5	3	2	2	1	2	2	4	4	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	5	5
11 2	5	5	4	2	4	4	4	5	4	5	5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	4	4	5	2	5	5	5	5	3	3	1	1	1	1	1	1	1	
11 3	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	2	1	5	1	4	5	5	5	4	2	4	4	4	5	1	1	4	4	4	4	3	3	2	5	5	1	5	4		
11 4	4	5	4	2	5	4	5	3	5	4	5	1	2	3	4	1	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	3	2	4	3	4	2	2	5	4	5	1	5	5		
11 5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	
11 6	5	5	3	5	4	3	3	5	4	4	5	2	4	4	4	2	4	4	5	5	5	2	4	4	4	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	5	5	
11 7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	5	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	