



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario por el Servicio
de Gestión Ambiental de Trujillo en estado de emergencia
sanitaria**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORA:

Alvarado Figueroa, Yakeline Karen (ORCID: 0000-0002-7712-8489)

ASESORA:

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia (ORCID: 0000-0003-2721-2698)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

TRUJILLO – PERÚ
2020

Dedicatoria

A mi hermana: Dajhana

Ya que es la principal razón de mi vida, y siempre tiene palabras de amor, admiración y superación hacia mi persona.

A mis padres: Teodoro y Rosa

Ya que con su amor y dedicación siempre me enseñaron valores, a creer en mis sueños y decirme en todo momento que están orgullosos de mí.

Agradecimiento

A Dios por iluminar mi camino siempre, no soltar mi mano y darme la fortaleza que necesito en los momentos difíciles.

A mis profesores que compartieron sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión, pero de manera muy especial a una excelente docente como es la Dra. Flor Alicia Calvinapón Alva.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1.Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2.VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	15
3.3.Población(criterios de selección)muestra, muestreo y unidad de análisis.....	15
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5.Procedimientos	16
3.6.Método de Análisis de datos.....	17
3.7.Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
VIII. PROPUESTA.....	31
REFERENCIAS	33
ANEXOS	38

Índice de tablas

Tabla 1: Nivel de las dimensiones de la variable calidad de servicio	17
Tabla 2: Nivel de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario ..	18
Tabla 3: Rango de valor de coeficiente Rho de Spearman	18
Tabla 4: Calidad de servicio	20
Tabla 5: Nivel de las dimensiones de la calidad de servicio	21
Tabla 6: Satisfacción del usuario	21
Tabla 7: Nivel de las dimensiones de la satisfacción del usuario	22
Tabla 8: Relación que existe entre la dimensión calidad requerida y satisfacción del usuario por el SEGAT en estado de emergencia sanitaria	23
Tabla 9: Relación que existe entre la dimensión calidad esperada y satisfacción del usuario por el SEGAT en estado de emergencia sanitaria	24
Tabla 10: Relación que existe entre la dimensión calidad subyacente y satisfacción del usuario por el SEGAT en estado de emergencia sanitaria	24
Tabla 11: Correlación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario ..	25
Tabla 12: Presupuesto	32
Tabla 13: Programa	32

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción por el Servicio de Gestión Ambiental de Trujillo en estado de emergencia sanitaria. Investigación de diseño no experimental de corte transversal, con una población de 314,939 usuarios de la entidad de servicio de gestión ambiental del distrito de Trujillo y una muestra de 384 usuarios. Para medir las variables se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento, cuestionario que constó de 16 ítems, cuyas respuestas se basan en la escala de valoración de Likert. Posteriormente se procesaron los datos obtenidos utilizando la hoja de cálculo de Microsoft Excel y el IBM SPSS Statistics v25 para determinar el coeficiente de alfa de Cronbach y la Rho Spearman. Se concluyó que existe una relación directa entre las variables de estudio, resultando un coeficiente de correlación de 0.500 y un nivel de significancia de 0.000, lo cual significa que la calidad de servicio y la satisfacción del usuario tienen una relación positiva moderada en estado de emergencia sanitaria.

Palabras clave: Gestión ambiental, usuario.

Abstract

The objective was to determine the relationship between quality of service and satisfaction by SEGAT in a state of sanitary emergency. The methodology used in the research consisted of a non-experimental and cross-sectional design, with a population of 314,939 users from the environmental management service entity of the Trujillo district and a sample of 384 users. To measure the variables, the survey technique and the questionnaire instrument that consisted of 16 items were applied, whose responses are based on the Likert assessment scale. Subsequently, the data obtained were processed using the Microsoft Excel spreadsheet and IBM SPSS Statistics v25 to determine the alpha coefficient of Cronbach and Rho Spearman. It was concluded that there is a direct relationship between the study variables, resulting in a correlation coefficient of 0.500 and a level of significance of 0.000, which means that service quality and user satisfaction have a moderate positive relationship with respect to SEGAT in state of health emergency.

Keywords: *Environmental management, user.*

I. INTRODUCCIÓN

La organización mundial de la salud (OMS, 2020), declaró un estado de emergencia internacional, por el brote de un virus llamado Coronavirus o Covid-19, recomendando a todos los países, estar preparados para el aislamiento y prevención de la propagación de este virus, lo cual ha detenido las actividades habituales de las personas, y tendrá consecuencias ambientales en el agua, en el aire, en la biodiversidad, y otros más.

En el mundo, antes del estado de emergencia sanitaria, se estaban presenciando acelerados cambios en cuanto a la tecnología, infraestructura y servicios que deberían conllevar a la modernización y desarrollo a través de organismos municipales. Es decir, la gestión municipal comprendía acciones encaminadas al logro de objetivos y realización de metas fijados en planes, programas de trabajo y reglamentos para la interacción e incorporación de recursos materiales, financieros y humanos.

En el Perú, el Presidente Vizcarra anunció la declaración de estado de emergencia en todo el territorio nacional mediante el Decreto Supremo sobre la declaración del estado de emergencia en caso de una situación grave en la vida del país debido al brote de Covid-19 (D.S. 044-2020-PCM, 2020, art.1).

Con el apoyo de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional, se deben tomar varias medidas de emergencia y temporales sin demora para evitar la propagación del coronavirus - Covid19 en el territorio nacional (D.U. 026-2020, 2020, art.1) para garantizar el uso de medidas para evitar interferencias con la libertad de residencia, tránsito e inviolabilidad. Es decir, se suspenden todas las actividades de centros de trabajo privado y públicos, salvo algunas actividades establecidas, la cual entre ellos se encuentra los servicios de limpieza.

Así mismo, una característica importante es la descentralización de competencias y funciones, es decir, se establecen instancias públicas para gestionar los servicios municipales con calidad, transparencia, eficacia y eficiencia en el uso de recursos tecnológicos, humanos y sobre todo

económicos. Es por ello que, las municipalidades del departamento de La Libertad tienen como objetivo primordial realizar una buena gestión municipal para contar con la aceptación de los ciudadanos.

Por otro lado, los ciudadanos cada día tienen más conocimientos de sus derechos y las funciones que debería cumplir la gestión municipal hacia el interés de los ciudadanos sobre las obras que realiza, servicios que brinda y otras labores como seguridad ciudadana, transporte, comercio ambulatorio, limpieza pública, áreas verdes, entre otros.

Además, el diario (Gestión, 2019, párr. 1), señaló que el trabajo inacabado o mal ejecutado, así como el control de las ex administraciones establecidas entre ciudades y regiones, fueron los temas más recurrentes de las encuestas de opinión pública.

Así mismo, (SEGAT, 2017, párr. 2) SEGAT es una organización ejemplar para la gestión ambiental sostenible que ayuda en la mejora de la calidad de vida de la gente de Trujillo., sin embargo el diario (Opinión, 2019, párr. 9) publicó en una audiencia pública en Trujillo que estaba preocupado por la recolección de basura, las malas condiciones escolares y el trabajo inacabado dejado por la administración municipal anterior; y el diario (RPP, 2019, párr. 7) dijo en una audiencia pública en Trujillo que estaba preocupado por la recolección de basura, el mal estado de la escuela. En La Libertad, una gran parte de la capital provincial está preocupada por la falta de recolección de desechos, porque demasiado calor provoca una descomposición rápida y quedan trabajos sin terminar por la anterior administración de la ciudad.

A tal sentido, el citado diario da a conocer que la gestión municipal no ha alcanzado el nivel adecuado de percepción en los ciudadanos, así como la cobertura y calidad de los servicios que ofrece, y mucho más ahora que el servicio de limpieza se ha convertido en un rol vital, ya que es el único antídoto de defensa para controlar la propagación de la pandemia causada por el Covid-19. Motivo por el cual se plantea el presente proyecto de investigación, para determinar la relación que existe entre la percepción de la calidad de servicio y satisfacción del usuario por el SEGAT en estado de emergencia sanitaria.

Razón por la cual se formuló el siguiente problema: ¿Cuál es la relación de la calidad de servicio y satisfacción del usuario por el SEGAT en estado de emergencia sanitaria?

Para la justificación del estudio se consideró que la presente investigación se encuentra debidamente justificada considerando los criterios de Hernández et al (2010, pp. 40-41) por la cual se basa en la conveniencia porque permite identificar la relación que hay entre las variables de estudios del usuario por el SEGAT en estado de emergencia sanitaria. Además la relevancia social, ya que de los datos obtenidos favorecerán a todos los ciudadanos y sobre todo a los administrados y beneficiarios, especialmente para quienes consideren el servicio de recojo de residuos, como cualquier otro. Igualmente las implicaciones prácticas, ya que con la obtención de los resultados se tiene que relacionar con las medidas que puedan ser adoptadas por el que brinda el servicio -específicamente los responsables de dicha gestión, se busque velar por el respeto al usuario beneficiario y para todos en general, de manera especial para demás investigadores que quieran andar en el tema y complementar con el desarrollo de la investigación. Así mismo, alude al valor teórico, ya que servirá como un aporte basado en una fuente de conocimientos y antecedentes que inciten a investigaciones futuras dentro del campo de la Administración. Y por último la utilidad metodológica de las variables del usuario en la Institución SEGAT en estado de emergencia sanitaria, ya que se espera contribuir con información para implementar programas y proyectos, debido a que aportará resultados, recomendaciones y conclusiones de una realidad.

Por consiguiente, se planteó el objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción por el SEGAT en estado de emergencia sanitaria. Igualmente se plantean los objetivos específicos:

Identificar el nivel de calidad de servicio del SEGAT en estado de emergencia sanitaria.

Identificar el nivel de la satisfacción del usuario por el SEGAT en estado de emergencia sanitaria.

Determinar la relación del nivel de calidad de servicio por dimensiones y satisfacción del usuario por el SEGAT en estado de emergencia sanitaria.

En consecuencia, se propone la siguiente hipótesis: Existe relación directa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario por el SEGAT en estado de emergencia sanitaria.

II. MARCO TEÓRICO

Se buscó y revisó los siguientes trabajos previos que se detallan a continuación:

Según Armando et al (2015) investigaron la satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio Municipal de Deportes. Percepción, análisis y evolución, con el objetivo principal, valorar y analizar las etapas que tiene la satisfacción que perciben las personas de dichas instalaciones. La investigación es de diseño transaccional y no experimental, en la cual concluyeron que: Los méritos que son formas de satisfacción que las personas de las instalaciones depositaban perciben es alta. Denotando mínimas las diferencias en relación a los usuarios de 1991 que les percatan de forma mejorar a las personas del año 2015 (p. 121).

Además, Villalba (2016) analizó la calidad del servicio y atención al cliente en Azuca Beach, Azuca Bistro y Q Restaurant, y sugerencias de mejora, con el objetivo principal de examinar la calidad del servicio y atención al cliente que brindan los tres restaurantes en mención para la implementación de mejoras. La investigación es de diseño transaccional y no experimental, en la cual concluyó que: Por medio de los resultados, se determinó la trascendencia del servicio al cliente en toda empresa distinta, esto se relaciona a mejores beneficios para la organización, y también a la superioridad de la competencia dentro del mercado (p. 105).

Así mismo, Morillo, C. y Morillo, M. (2016) analizaron la satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela, con el objetivo de identificar la relación entre los servicios de alojamiento turísticos con la finalidad de reforzar la calidad del servicio. Hay 346 apartamentos turísticos en el estado de Mérida, y se incluirán en el estudio muestras de 186 organizaciones que abarcan 400 y 397 consumidores. La investigación es de diseño transaccional y no experimental, en la cual concluyeron que: La satisfacción del cliente se observó la relación entre las dos variables, y el nivel de calidad del servicio fueron ligeramente insatisfactorios o inexistentes (las expectativas excedieron ligeramente el nivel

de comprensión). La calidad y la satisfacción del servicio no son las mismas, y no son lo mismo, pero están relacionadas. (p. 127).

Por otra parte, Venturo (2016) investigó la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la UGEL Ambo, Huánuco, 2016, con el objetivo de establecer la relación entre las dos variables del usuario en Huánuco. Con la población constituida por 115 directos que se les aplicó el instrumento de prueba de normalidad. La investigación es de diseño transaccional y no experimental, en la cual concluyó que: Se arribó a los resultados la existencia de la relación positiva de significancia 1,00 entre las dos variables del usuario de la Ugel de Huánuco 2016 (p. 62).

De igual manera, Intriago y Mendoza (2017) analizaron la aplicación de modelo Servqual para potencializar la calidad del servicio en el Disney-Park, Quito, con el objetivo de ejecutar un modelo SERVQUAL para medir la relación de las dos variables de dicha ciudad en el 2017, para lo cual se empleó un diseño de tipo descriptiva-deductiva con un enfoque cuantitativo. La investigación es de diseño transaccional y no experimental, en la cual concluyeron que: El análisis de los indicadores de la calidad del servicio al usuario, determinó que la seguridad y empatía fueron de nivel porcentual de 61% y 54% respectivamente, además los bienes no intangibles fueron de 77%, la confiabilidad y responsabilidad fueron de 63% y 64% respectivamente y el nivel porcentual de la calidad de servicio con 64% y al mejor de 70% de aceptación (p. 72).

Además, Monroy y Urcádiz (2018) analizaron la calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México, para identificar la percepción de la calidad del servicio y su relevancia para el método de satisfacción del cliente. La población con una dieta mayor de 18 años se clasifica en las ocupaciones anteriores y una muestra de 207 restaurantes. La investigación es de diseño transaccional y no experimental, en la cual concluyeron que: Según el estudio, existe una diferencia significativa entre las normas aceptadas para las diversas profesiones de restaurante para

el restaurante CS y SC, por lo que se concluye que existe relación entre las dos variables (p. 17).

Igualmente, Yarlaque (2018) investigó la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018, la misma tiene como objetivo identificar la relación entre las variables del cliente. La población estuvo constituida por 1600 usuarios y la muestra por 140 de ellos, a los cuales se les aplicó la encuesta. La investigación es de diseño transaccional y no experimental, en la cual concluyó que: La relación entre las variables es directa y positiva. Valor $p=0.453$ calculado por el coeficiente de Kendall $\tau_b = 0.527$ calculado por Rho de Spearman; eso significa una mejor satisfacción del cliente antes de que mejore la calidad del servicio. Según los usuarios del punto VI de la zona de registro (p. 85).

Y por último, Monge et al (2019) analizaron la Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los restaurantes de la parroquia Turística Misahualli – Napo, con una población de 565222 turistas y una muestra de 384 turistas, a los cuales se les tomó la encuesta. La investigación es de diseño transaccional y no experimental, en la cual concluyeron que: Así mismo tomando en consideración la primera hipótesis se logró identificar que hay relación entre las dos variables del cliente dentro de los restaurantes de la Parroquia turística Puerto Misahuallí esto con el estudio estadístico correlación lineal de Pearson con un 0,884 y una significancia de 0,023 (p. 22).

A continuación, se detallan las teorías relacionadas al tema, de los siguientes autores:

El servicio es un proceso donde los usuarios analizan el compromiso social de una empresa con el consumidor, valorando las acciones y actitudes que se realizan a cabo (Parra, 1996, p. 19).

Además, la calidad es la agrupación de peculiaridades y apariencia de un servicio o producto que tienen relación con su competencia para la satisfacción de las necesidades que expresan los usuarios (Vértice, 2008, p. 1).

Así mismo, en los años antiguos se decía que la calidad tenía que ver únicamente con la actividad de inspección, es decir cuando el producto era realizado, se tenía que comprobar y medir para asegurar que realmente estaba bien fabricado o prestado (Alcalde, 2009, p. 2).

También, la calidad está constituido por un grupo de cualidades que son característica de una persona, es decir es el juicio que caracterizan las cualidades de un elemento, y puede ser un concepto moderno pero el hombre siempre ha querido perfeccionarse (Nava, 2005, p. 15).

De igual modo, la calidad compromete a todos, y la empresa debe esforzarse para poder alcanzar una mejor calidad desde el molde del diseño hasta los servicios o ventas. Además, debe alcanzar una calidad de desempeño entre los trabajadores (Ishikawa, 2003, p. 107).

Así mismo, la calidad de servicio se le conceptualiza como la diversidad que existe entre la expectativa del usuario y las necesidades percibidas en el servicio recibido (Pérez, 1994, p. 94).

Por otra parte, la calidad de servicio como el grado de perfección que una organización ha trazado como meta para la satisfacción de los usuarios que son fundamentales para medir el logro de dicha calidad (Vértice, 2008, p. 1).

Además, la calidad de servicio es prácticamente el sinónimo de calidad que se percibe, debido a que es un juicio personal que se relaciona con el desempeño percibido generando expectativas (Larrea, 1991, p. 150).

Así mismo, las organizaciones, que, a diferencia de su competencia, se dirá que habrán dado un paso fundamental en la percepción y fidelidad del usuario con una elevada calidad de servicio (Setó, 2004, p. 7).

Es por ello que Pérez hace referencia a las siguientes dimensiones de la calidad del servicio:

La satisfacción en relación a las necesidades del usuario, existen 3 tipos de calidad, conforme a los indicadores que el usuario requiere de la satisfacción todas ellas y redacta que la calidad requerida viene a ser el nivel que tienen para cumplir todas las particularidades de cada una de las características especificadas del servicio. Además, la calidad esperada se refiere a la satisfacción que tienen los usuarios sobre los aspectos que no son implícitos o especificados. Así mismo, la calidad subyacente se refiere a la satisfacción del usuario de acuerdo a las expectativas que no son explícitas (Pérez, 1994, p. 94).

De igual manera, las claves para la calidad de servicio y menciona la Excelencia cuando se presta un servicio, la palabra calidad es antónimo de lujo, y no es alcanzar un superior nivel categórico de un producto, sino que es poder alcanzar un grado de perfección al momento de satisfacer la demanda o necesidades de un grupo de usuarios seleccionados con anterioridad. Y la conformidad se refiere a mantener un grado de perfección en todo lugar y en todo momento, deduciendo que la dificultad de una calidad garantizada es diferente en todos los servicios prestados, es decir es muy complejo de alcanzar (Vértice, 2008, p. 2).

De igual forma, la ruta de la calidad de servicio y menciona que el Control de calidad se refiere a que, una vez aplicado las técnicas de gestión desde la actual tecnología, es la definición de control que se aporta en el enfoque de autocorrección y autorregulación oportuno para el aseguramiento de determinados niveles de la calidad de servicio. Además, la Mejora de calidad es un concepto no terminal, que puede ser fijado en un grado de óptimo como una meta que se necesita lograr, es decir mejorar la calidad es una serie de actividades que no tienen fin. Y por último la calidad total en ocasiones la calidad se define como un comportamiento vital e intelectual que se dirige a eliminar energías de la organización que buscan grados perfectos de respuesta a todas aquellas necesidades de los usuarios (Larrea, 1991, p. 15).

De igual manera, no hay menos afortunado y equívoco que la noción de que los conceptos, ideas y prácticas de calidad puedan ser trasplantados forzosamente de la fábrica a las operaciones de una organización de servicios, además el autor indica que no sólo que la calidad de servicio es diferente de la calidad de los productos, si no que la calidad de servicio es real, observable e identificables (Rosander, 1992, p. 6).

Por otro lado, la satisfacción de la misma forma de la calidad, la satisfacción se relaciona a una respuesta que es subjetiva, es decir es el reflejo de los valores esperanzas, creencias y expectativas, como persona o como empresa (Pickering & Thompson, 2010, p. 8).

Además, la satisfacción del usuario es el grado de cumplimiento de una empresa, conforme a las percepciones y/o expectativas del usuario en conjunto a los servicios que la empresa le presta (MINSA, 2012, p. 14).

Así mismo, la satisfacción del usuario como el resultado fundamental en la prestación de servicios con una calidad buena, es decir la incide en el comportamiento de tal forma que es una meta muy preciada (Rojas, 2000, p. 44).

De igual modo, la satisfacción del usuario es una parte de administrar la calidad total, es decir fija las pautas, expectativas y exigencias del rendimiento en relación al cliente quien conduce al manejo de la calidad (Dutka & Mazia, 2001, p. 9).

Igualmente, la satisfacción del usuario, es una disposición parcial para alcanzar el éxito mediante un sistema de información, sirviendo como reemplazo del grado fundamental de eficacia y que a menudo no están disponibles (Abad, 1997, p. 176).

Es por ello que el MINSA hace referencia a las siguientes dimensiones de la satisfacción del usuario:

La Fiabilidad que se refiere a tener la capacidad de cumplimiento con un servicio prestado de forma exitosa. Además, la capacidad de respuesta que se refiere a la capacidad de servir a los proveedores o usuarios por un servicio oportuno o veloz, frente a la demanda de calidad en un tiempo oportuno. Así mismo, la seguridad que mide la confianza que se genera en el comportamiento de los encargados de brindar la prestación del servicio, mostrando privacidad, conocimiento, habilidad y cortesía al momento de tener comunicación, y además debe inspirar confianza. Igualmente, la empatía que se refiere a ser capaz de pensar en lo que piensa o se siente la otra persona y lograr entenderlo y atenderlo con el conocimiento adecuado a sus necesidades. Y, por último, los aspectos tangibles que se refieren a la percepción física que recibe el usuario de la organización, y tienen relación con el aspecto físico de las edificaciones, a las condiciones, al personal, a la comodidad, entre otros (MINSAs, 2012, p. 14).

De igual forma, la medición de la satisfacción de usuario es conceptualizada como una medida que sirve para controlar la calidad, por lo que su valoración y estudio es fundamental para conseguir una mejor gestión y adaptación a los deseos y necesidades (Medina, 2000, p. 179).

Además, la medición se debe realizar recolectando la opinión de los usuarios del fracaso o éxito de cumplir con todos los requerimientos informativos, en lo cual se diseñan formularios que pueden aplicarse cuestionarios (Abad, 1997, p. 176).

Igualmente, las medidas de satisfacción del usuario mayormente pueden referirse a la opinión sobre los procedimientos de atención que se recibe, esto implica teorizar lo complejo que es el fenómeno dividiéndolo en conceptos y después realizar encuestas para evaluar las respuestas (Medina et al, 1999, p. 60).

Así mismo, los cuestionarios de satisfacción son herramientas que se han aceptado para medir el grado en que los usuarios están satisfechos por los servicios que se han prestado (Pickering & Thompson, 2010, p. 8).

De igual manera, la palabra satisfacción relacionado a los usuarios inicia desde 1970 y fue aumentando hasta ser conocida como una evaluación fundamental de las unidades de información para el usuario. A pesar de la importancia de la satisfacción del usuario, se ha investigado poco sobre esto, es decir se halló la escasa existencia de trabajos relacionados con la satisfacción en base a datos internacionales (Hernández, 2011, p. 352).

Por otra parte, el usuario es aquella persona con todo el derecho de usar una cosa dentro de lo ordinario o dentro de ciertos límites (Lexus, 1996). Así mismo, el usuario es aquella persona o agrupación de personas que utilizan servicios o recursos con la necesidad particular de información para cubrirla (Hernández, 2011, p. 349).

Igualmente, la palabra usuario es usado fundamentalmente en el área de servicios y está incluido en la formación de usuarios. Se ha propuesto usar dos clases de conceptos: usuario potencial y real. Y menciona que el usuario potencial cuenta con la capacidad de concurrir a satisfacer la necesidad de información en una organización de información documental, sin embargo, tiene la potestad de hacerlo o no; y el usuario real es aquel que actualiza esa posibilidad (Rendón, 2005, p. 116).

Según el Decreto Supremo que declara un estado de emergencia nacional (DS No. 044-2020-PCM, 2020, art.4), menciona que: Los empleados del servicio público que necesitan atención médica urgente debido a Covid-19 pueden tener acceso limitado a sus centros de trabajo.

Asimismo, el Decreto Supremo que extiende el estado de emergencia nacional (DS N ° 075-2020-PCM, 2020, art.1), menciona: Extender el Estado

de Emergencia Nacional declarado por el Decreto Supremo No. 044-2020-PCM, ampliado por las disposiciones complementarias.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

De acuerdo al fin que se persigue

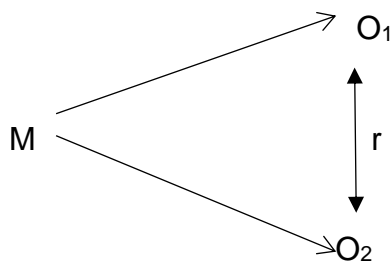
Aplicada, debido a que se fundamentó en teorías existentes han adquirido, es decir son conocimientos ya estudiados, y se consolida su aplicación para el enriqueciendo del desarrollo científico y cultura.

De acuerdo al alcance

Correlacional, debido a que se midió dos variables para determinar la existencia de la relación entre las variables.

Diseño de investigación

En la investigación se usó el diseño no experimental y de corte transversal, empleando la teoría de Hernández et al (2010, p.149) y descriptivo, debido a que se recogió información que se fundamenta en los comportamientos observados para luego analizar su significado.



M : La entidad de SEGAT

O1 : Observaciones de la variable calidad de servicio

O2 : Observaciones de la variable satisfacción del usuario

r : Relación

3.2. Variables y Operacionalización

V1. Calidad de servicio:

Definición Conceptual: A la calidad de servicio se le conceptualiza como la diferencia que existe entre la expectativa del usuario y las necesidades percibida en el servicio recibido (Pérez, 1994, p. 94).

Definición operacional: La presente variable se midió a través de la técnica encuesta y el instrumento cuestionario.

V2. Satisfacción:

Definición Conceptual: Nivel de cumplimiento de una empresa, conforme a las percepciones y/o expectativas del usuario en conjunto a los servicios que la empresa le presta. (MINSA, 2012, p. 14).

Definición operacional: La presente variable se midió a través de la técnica encuesta y el instrumento cuestionario.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

Estuvo conformada por 314,939 usuarios de la entidad de SEGAT, cifra que fue recuperada del último censo realizado por la INEI en el año 2017.

Criterios de Inclusión

Usuarios que perciban de los servicios que brinda el SEGAT.

Usuarios que vivan en la provincia de Trujillo.

Criterios de Exclusión

Referente a los usuarios que no vivan en la provincia de Trujillo.

Muestra

Se determinó como tamaño de muestra a 384 usuarios, según cálculos estadísticos aplicados y adjuntados en el anexo.

Muestreo

El tipo de variable es cuantitativa y por eso se tuvo que usar la fórmula del muestreo aleatorio simple.

Unidad de Análisis.

Un usuario de la entidad de SEGAT, año 2020.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas e instrumentos

Se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento un cuestionario, que permitió obtener datos de las variables.

Validez

Se realizó a través del juicio de expertos para ambos instrumentos de evaluación y posteriormente se aplicó el coeficiente de Validez V de Aiken.

A continuación se mencionara los expertos en el tema:

- Dr. Rodríguez Azabache Julio
- Mg. Tejada Chávez Luis Miguel
- Mg. Armas Chang Juan Carlos
- Mg. Zavaleta Chávez Miriam
- Mg. Cárdenas Rodríguez Karina

Confiabilidad

Se empleó el coeficiente de Alfa de Cronbach, y se determinó que la confiabilidad de los instrumentos de la variable 1 y la variable 2 es excelente. Por lo tanto, existe precisión en los ítems contenidos en el instrumento.

3.5. Procedimientos

La obtención de datos que fueron recolectados mediante la aplicación de cuestionarios para cada variable para el análisis de cada uno de sus

indicadores estudiados, cuyas respuestas están de acuerdo a la escala de Likert con valoraciones numéricas del 1 al 5 que representan la frecuencia y grado de sus respuestas.

Posteriormente para analizar los resultados se usó Microsoft Excel, en el cual nos permitirá el ingreso los datos obtenidos de las encuestas, esta herramienta nos facilita la generación de tablas y gráficos para un buen análisis.

El levantamiento de la información se desarrolló en una muestra de 384 usuarios de la entidad de SEGAT, en el año 2020, siendo de forma virtual, de alcance fácil y accesible.

3.6. Método de Análisis de datos

Los datos se vaciaron a una hoja de cálculo y en el programa estadístico IBM SPSS Statistics V. 25 para determinar si el contenido del instrumento es válido y confiable, para luego clasificar los resultados como bueno, regular o deficiente, según la escala de Stanones.

Tabla 1
Nivel de las dimensiones de la variable calidad de servicio

Nivel	Calidad de servicio	Calidad requerida	Calidad esperada	Calidad subyacente
Eficiente	22.00-30.00	7.33-10.00	7.33-10.00	7.33-10.00
Regular	14.00-22.00	4.67-7.33	4.67-7.33	4.67-7.33
Ineficiente	6.00-14.00	2.00-4.67	2.00-4.67	2.00-4.67

Elaboración propia

Tabla 2

Nivel de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario

Nivel	Satisfacción del usuario	Fiabilidad	Capacidad	Seguridad	Empatía	Aspectos tangibles
Muy satisfecho	64-80	4-5	8.75-10	20-25	4-5	4-5
Satisfecho	48-64	3-4	7.5-8.75	15-20	3-4	3-4
Poco satisfecho	32-48	2-3	6.25-7.5	10-15	2-3	2-3
Insatisfecho	16-32	1-2	5-6.25	5-10	1-2	1-2

Elaboración propia

Además, para determinar si la hipótesis es aceptada o no, se aplicó un test estadístico llamado prueba de Shapiro Wilk para comprobar si la variable independiente y dependiente se distribuyen normalmente con el criterio de que los valores obtenidos de significancia sean mayores ($p\text{-value} > 0,05$), y se aplicó la prueba de Spearman para determinar si existe relación entre las dos variables, con los siguientes rangos:

Tabla 3

Rango de valor de coeficiente Rho de Spearman

Interpretación	Valores estimados
Correlación negativa muy alta	De -0.91 a -1
Correlación negativa alta	De -0.71 a -0.90
Correlación negativa moderada	De -0.41 a -0.70
Correlación negativa baja	De -0.21 a -0.40
Correlación nula	De -0 a -0.20
Correlación positiva baja	De 0.21 a 0.40
Correlación positiva moderada	De 0.41 a 0.70
Correlación positiva alta	De 0.71 a 0.90
Correlación positiva muy alta	De 0.91 a 1

Nota: Información obtenida de Bisquerra (2009).

3.7. Aspectos éticos

Pardinas menciona que en el trabajo científico no únicamente la honradez se refiere a formular resultados reales que se han obtenido, si no adicionalmente se refiere al respeto que se tiene al contar con los datos observados, no modificándolas nunca con fines demostrativos para confirmar la hipótesis que se está buscando comprobar (2005, p.19).

Es por ello que, en la presente tesis se recolectó los datos y se determinó resultados reales y precisas. Por otro lado, se consideró apropiado el consentimiento de la empresa objeto de estudio; es decir se ha desarrollado en con el debido permiso de todos los informantes de la empresa.

IV. RESULTADOS

4.1. Generalidades

El SEGAT, fue constituida con fecha 12 de junio del 2007, teniendo como Gerente al Sr. Kenny Eduardo Heredia García, fecha en la cual fue inscrita en SUNAT con el RUC 20481592063, con la actividad de regulación de actividades de organismos que prestan servicios sociales, culturales, educativos y sanitarios, teniendo como domicilio fiscal Av. Manuel Vera Enríquez Nro. 171 La Libertad - Trujillo – Trujillo.

Actualmente cuenta con más de 900 trabajadores en planilla y más de 100 trabajadores independientes, los cuales se encargan de realizar una buena gestión municipal para contar con la aceptación de los ciudadanos de radican en Trujillo, siendo una muestra de 384 usuarios.

4.2. Nivel de calidad de servicio del SEGAT

Tabla 4

Calidad de servicio

Nivel	N	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Regular	344	89.6%
Bueno	40	10.4%
Total	384	100.0%

Nota: Según lo determinado por las respuestas recolectadas se muestra que la calidad de servicio que presta el SEGAT en estado de emergencia sanitaria; el 89.6% representada por 384 usuarios lo considera de nivel regular.

Tabla 5

Nivel de las dimensiones de la calidad de servicio

Dimensión	Nivel	Ni	%
Calidad requerida	Eficiente	41	10.7%
	Regular	343	89.3%
	Ineficiente	0	0.0%
	Total	384	100.00%
Calidad esperada	Eficiente	56	14.6%
	Regular	328	85.4%
	Ineficiente	0	0.0%
	Total	384	100.00%
Calidad subyacente	Eficiente	62	16.1%
	Regular	322	83.9%
	Ineficiente	0	0.0%
	Total	384	100.00%

Nota: Según lo determinado por las respuestas recolectadas se muestra que la calidad requerida del SEGAT en estado de emergencia sanitaria; el 89.3% considera que es de nivel regular. Además la calidad esperada del SEGAT en estado de emergencia sanitaria; el 85.4% considera que es de nivel regular. Y por último la calidad subyacente del SEGAT en estado de emergencia sanitaria; el 83.9% representada por 384 usuarios lo considera de nivel regular.

4.3. Nivel de la satisfacción del usuario por el SEGAT

Tabla 6

Satisfacción del usuario

Nivel	N	Porcentaje
Insatisfecho	0	0.0%
Poco Satisfecho	0	0.0%
Satisfecho	384	100.0%
Muy satisfecho	0	0.0%
Total	384	100.0%

Nota: Según lo determinado por las respuestas recolectadas se muestra que la satisfacción del usuario respecto al SEGAT en estado de emergencia sanitaria; el 100% representada por 384 usuarios considera que están satisfechos.

Tabla 7
Nivel de las dimensiones de la satisfacción del usuario

Dimensión	Nivel	ni	%
Fiabilidad	Insatisfecho	0	0.0%
	Poco Satisfecho	0	0.0%
	Satisfecho	341	88.8%
	Muy satisfecho	43	11.20%
	Total	384	100.00%
Empatía	Insatisfecho	0	0.0%
	Poco Satisfecho	0	0.0%
	Satisfecho	348	90.6%
	Muy satisfecho	36	9.4%
	Total	384	100.00%
Capacidad de respuesta	Insatisfecho	0	0.0%
	Poco Satisfecho	0	0.0%
	Satisfecho	280	72.9%
	Muy satisfecho	104	27.10%
	Total	384	100.00%
Seguridad	Insatisfecho	0	0.0%
	Poco Satisfecho	0	0.0%
	Satisfecho	348	90.6%
	Muy satisfecho	36	9.4%
	Total	384	100.00%
Aspectos tangibles	Insatisfecho	0	0.0%
	Poco Satisfecho	0	0.0%
	Satisfecho	345	89.8%
	Muy satisfecho	39	10.2%
	Total	384	100.00%

Nota: Según lo determinado por las respuestas recolectadas se muestra que la fiabilidad del SEGAT en estado de emergencia sanitaria; el 88.8% considera que están satisfechos. Además, la empatía del SEGAT en estado de emergencia sanitaria; el 90.6% considera que están satisfechos. Así mismo, la

capacidad de respuesta del SEGAT en estado de emergencia sanitaria; el 72.9% considera que están satisfechos. Igualmente, la seguridad del SEGAT en estado de emergencia sanitaria; el 90.6% considera que están satisfechos. Y por último, los aspectos tangibles del SEGAT en estado de emergencia sanitaria; el 89.8% representada por 384 usuarios considera que están satisfechos.

4.4. Relación que existe entre la calidad de servicio por dimensiones y satisfacción del usuario por el SEGAT en estado de emergencia sanitaria.

Tabla 8

Relación que existe entre la dimensión calidad requerida y satisfacción del usuario por el SEGAT en estado de emergencia sanitaria

			Calidad requerida	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad requerida	Coef. de correlación	1,000	,021
		Sig. (bi)	.	,678
		N	384	384
	Satisfacción del usuario	Coef. de correlación	,021	1,000
		Sig. (bi)	,678	.
		N	384	384

Nota: Se observa que no existe relación entre la dimensión calidad requerida y la variable satisfacción del usuario con respecto a SEGAT, resultando un coeficiente de correlación de 0.021 y un nivel de significancia de 0.678.

Tabla 9

Relación que existe entre la dimensión calidad esperada y satisfacción del usuario por el SEGAT en estado de emergencia sanitaria

			Calidad esperada	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad esperada	Coef. de correlación	1,000	,481**
		Sig. (bi)	.	,000
		N	384	384
	Satisfacción del usuario	Coef. de correlación	,481**	1,000
		Sig. (bi)	,000	.
		N	384	384

Nota: Se observa que existe relación entre la dimensión calidad esperada y la variable satisfacción del usuario con respecto a SEGAT, resultando un coeficiente de correlación de 0.481 y un nivel de significancia de 0.000

Tabla 10

Relación que existe entre la dimensión calidad subyacente y satisfacción del usuario por el SEGAT en estado de emergencia sanitaria

			Calidad Subyacente	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad Subyacente	Coef. de correlación	1,000	,428**
		Sig. (bi)	.	,000
		N	384	384
	Satisfacción del usuario	Coef. de correlación	,428**	1,000
		Sig. (bi)	,000	.
		N	384	384

Nota: Se observa que existe relación entre la dimensión calidad subyacente y la variable satisfacción del usuario con respecto a SEGAT, resultando un coeficiente de correlación de 0.428 y un nivel de significancia de 0.000

4.5. Relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario por el SEGAT en estado de emergencia sanitaria.

Hipótesis Nula (H0): No existe relación directa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario por el SEGAT en estado de emergencia sanitaria.

Hipótesis alterna (H1): Existe relación directa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario por el SEGAT en estado de emergencia sanitaria.

Tabla 11

Correlación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario

Correlaciones				
			Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coef. de correlación	1,000	,500**
		Sig. (bi)	.	,000
		N	384	384
	Satisfacción del usuario	Coef. de correlación	,500**	1,000
		Sig. (bi)	,000	.
		N	384	384

Nota: Se observa que existe una relación directa entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario con respecto a SEGAT, resultando un coeficiente de correlación de 0.500 y un nivel de significancia de 0.000. Por lo que se acepta la hipótesis y se rechaza la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

Se observa que la problemática de la satisfacción del usuario es una de las causas fundamentales de contrarrestar la peligrosidad y el volumen de los residuos sólidos de carácter doméstico o provocado por el avance tecnológico de las actividades empresariales en el mundo moderno. Para ello, el gobierno local se enfocó en el diseño de un esquema de repartición de políticas en materia a la calidad requerida, la calidad esperada y la calidad subyacente con respecto al SEGAT, dado que los usuarios se ven en la necesidad de requerir información y resultados de la planificación, estructuración e inspección de la realización de limpieza pública, así también el mejoramiento y mantenimiento de las áreas verdes del distrito, y otras funciones que demuestren la buena calidad de servicio. Es por ello que, se decidió realizar la presente investigación en una población conformada por 314,939 usuarios del distrito de Trujillo, aplicándose un cuestionario a una muestra de 384 usuarios para determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario por el SEGAT en estado de emergencia sanitaria.

Además, se presentaron limitaciones para la implementación de medidas de emergencia sanitaria para evitar la propagación de la pandemia causada por el virus Covid-19, motivo por el cual, en la presente investigación aplicó encuestas virtuales para la recolección de datos.

Luego de haber analizado las variables de estudio y la revisión del marco teórico, corresponde a determinar las posibles similitudes o contrastaciones con otros resultados de parecida característica a la hipótesis aceptada en este presente trabajo de investigación.

De acuerdo a los resultados de los objetivos específicos, se logró determinar que la calidad de servicio y la satisfacción del usuario son de nivel regular con un 89.6% y un 100% respectivamente. Lo cual se corroboró con Intriago y Mendoza (2017) que analizaron la aplicación de modelo Servqual para potencializar la calidad del servicio en el Disney-Park, Quito, donde concluyeron que: El análisis de los indicadores de la calidad del servicio al usuario, determinó que la seguridad y empatía fueron de nivel porcentual de

61% y 54% respectivamente, además los bienes no intangibles fueron de 77%, la confiabilidad y responsabilidad fueron de 63% y 64% respectivamente y el nivel porcentual de la calidad de servicio con 64% y al mejor de 70% de aceptación (p. 72); y fue corroborado por Armando et al (2015) que investigaron la satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio Municipal de Deportes, donde concluyeron que: Los méritos que son formas de satisfacción que las personas de las instalaciones depositabas perciben es alta. Denotando mínimas las diferencias en relación a los usuarios de 1991 que les percatan de forma mejorar a las personas del año 2015 (p. 121).

Así mismo, de acuerdo a los resultados del objetivo general, se logró determinar que existe una relación directa entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario con respecto al SEGAT, resultando un coeficiente de correlación de 0.500 y un nivel de significancia de 0.000. Lo cual es corroborado por Villalba (2016) que analizó la calidad del servicio y atención al cliente en Azuca Beach, Azuca Bistro y Q Restaurant, y sugerencias de mejora, donde concluyó que: Por medio de los resultados, se determinó la trascendencia del servicio al cliente en toda empresa distinta, esto se relaciona a mejores beneficios para la organización, y también a la superioridad de la competencia dentro del mercado (p. 105); así mismo, fue corroborado por Morillo, C. y Morillo, M. (2016) que analizaron la satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela, donde concluyeron que: La satisfacción del cliente se observó la relación entre las dos variables del usuario, y en este caso, la calidad y la satisfacción del servicio no son las mismas, pero están relacionadas. (p. 127); igualmente, se corroboró con Venturo (2016) que investigó la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la UGEL Ambo, Huánuco, 2016, donde concluyó que: Se arribó a los resultados la existencia de la relación positiva de significancia 1,00 entre las dos variables del usuario de la Ugel de Huánuco 2016 (p. 62); además, se corroboró con Monroy y Urcádiz (2018) que analizaron la calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México, en donde concluyeron que: Según el estudio, existe una diferencia significativa entre las normas aceptadas para las diversas profesiones de restaurante para el restaurante CS y SC. Finalmente, se concluye que CS tiene

una relación bastante positiva con SC, pero un estudio detallado de las causas entre estas estructuras debería ser el foco de más investigación (p. 17). Igualmente, se corroboró con Yarlaque (2018) que investigó la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018, donde concluyó que: La relación entre las variables es directa y positiva. Valor $p=0.453$ calculado por el coeficiente de Kendall $\tau = 0.527$ calculado por Rho de Spearman; eso significa una mejor satisfacción del cliente antes de que mejore la calidad del servicio. Según los usuarios del punto VI de la zona de registro (p. 85). Y por último, se corroboró con Monge et al (2019) que analizaron la Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los restaurantes de la parroquia Turística Misahualli – Napo, donde concluyeron que: tomando en consideración la primera hipótesis se puede concluir que si existe relación entre las dos variables del cliente dentro de los restaurantes de la Parroquia turística Puerto Misahuallí esto con el estudio estadístico correlación lineal de Pearson con un $0,884$ y una significancia de $0,023$ (p. 22).

Es preciso mencionar que los resultados en comparación fueron entrelazados con los datos que se obtuvieron en base a los trabajos previos, siendo una evaluación crítica desde la perspectiva del trabajo de cada uno de los autores y el propio.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una relación directa entre las variables de estudio, resultando un coeficiente de correlación de 0.500 y un nivel de significancia de 0.000, lo cual significa que la calidad de servicio y la satisfacción del usuario tienen relación positiva moderada con respecto al SEGAT en estado de emergencia sanitaria
2. Se identificó que la calidad de servicio es de nivel regular con un 89.6%, además la dimensión calidad requerida es de nivel regular con un 89.3%, la dimensión calidad esperada es de nivel regular con un 85.4% y la dimensión calidad subyacente es de nivel regular con un 83.9%, según las respuestas recolectadas por los usuarios del SEGAT en estado de emergencia sanitaria
3. Se identificó que el usuario está satisfecho con SEGAT con un 100%, además en la dimensión fiabilidad están satisfechos con un 88.8%, en la dimensión empatía están satisfechos con un 96.6%, en la dimensión capacidad de respuesta están satisfechos con un 72.9%, en la dimensión seguridad están satisfechos con un 90.6%, y en la dimensión aspectos intangibles están satisfechos con un 89.8%, según las respuestas recolectadas por los usuarios del SEGAT en estado de emergencia sanitaria
4. Se determinó que no existe relación entre la dimensión calidad requerida y la variable satisfacción del usuario con respecto a SEGAT, resultando un coeficiente de correlación de 0.021 y un nivel de significancia de 0.678. Además, existe relación entre la dimensión calidad esperada y la variable satisfacción del usuario con respecto a SEGAT, resultando un coeficiente de correlación de 0.481 y un nivel de significancia de 0.000. Y existe relación entre la dimensión calidad subyacente y la variable satisfacción del usuario con respecto a SEGAT, resultando un coeficiente de correlación de 0.428 y un nivel de significancia de 0.000.

VII. RECOMENDACIONES

1. Evaluar estrategias para mejorar la calidad de servicio que brinda SEGAT, en relación a la satisfacción del usuario de tal manera que tengan la información requerida de la planificación, estructuración e inspección de limpieza pública en el estado de emergencia sanitaria,
2. Capacitar al personal en materia a la calidad requerida, la calidad esperada y la calidad subyacente con respecto al SEGAT, para que los usuarios se vean satisfechos con los resultados en la realización de limpieza pública, así también el mejoramiento y mantenimiento de las áreas verdes del distrito, y otras funciones que demuestren la buena calidad de servicio.
3. Participar en la creación de trabajos orientados a brindar servicios de limpieza pública, mejoramiento y mantenimiento de áreas verdes en centros poblados donde se requiera con emergencia, para ampliar la cobertura de satisfacción del usuario.
4. Fortalecer los mecanismos de planificación del servicio de acción ambiental, de manera que produzca la consideración de una buena calidad de servicio desde el inicio y no solamente cuando el usuario se ve afectado, de esta forma se tomará en cuenta la opinión, reclamos y sugerencias de los usuarios conforme al grado de su satisfacción.

VIII. PROPUESTA

8.1. Fundamentación

Tomando como base los resultados obtenidos, se ha identificado que la calidad de servicio que presta el SEGAT en estado de emergencia sanitaria; es de nivel regular según las respuestas recolectadas del 89.6% de la muestra de estudio, por lo que se requiere proponer acciones orientadas a mejorar la calidad de servicio.

8.2. Objetivos

8.2.1. Objetivo general

Mejorar la calidad de servicio que presta el SEGAT en estado de emergencia sanitaria.

8.2.2. Objetivo específico

Proponer estrategias para mejorar la calidad de servicio que presta el SEGAT en estado de emergencia sanitaria.

8.3. Propuesta

8.3.1. Ampliación del servicio

Establecer medidas para aumentar la capacidad de los servicios públicos de limpieza y para atender a nuevos usuarios en áreas donde el servicio aún no se ha establecido, debido a que hay sectores de la población que aún no recibe el SEGAT en estado de emergencia sanitaria.

8.3.2. Mejoramiento del servicio

Mejorar uno o más factores que afectan la calidad de los servicios públicos de limpieza, incluidas las medidas destinadas a adaptarse o adecuarse a los estándares establecidos por el SEGAT. Esto incluye proporcionar servicios de mayor calidad a los usuarios existentes.

8.3.3. Recuperación del servicio

Medidas para restaurar parcial o completamente la capacidad de los servicios públicos de limpieza si la infraestructura y / o el equipo se daña o se destruyen por un desastre u otra causa. La recuperación posterior al desastre y las medidas de reemplazo de activos están incluidas. Esto puede significar la misma cobertura, superior cobertura o mejor calidad de servicio, es decir, un cambio en la capacidad o calidad.

8.4. Presupuesto

Tabla 12

Presupuesto

Concepto	S/
Ampliación del servicio	8,000.00
Mejoramiento del servicio	4,000.00
Recuperación del servicio	10,000.00
Total	22,000.00

Nota: Elaboración propia

8.5. Programa

Tabla 13

Programa

Propuesta:	Período
Tiempo para establecer la acción 1:	2 semanas
Tiempo para establecer la acción 2:	1 semanas
Tiempo para establecer la acción 3:	4 semanas
Direccionado:	Empleados del SEGAT

Nota: Elaboración propia

IX. REFERENCIAS

- Abad, M (Ed). (1997). *Investigación evaluativa en Documentación*. Editorial Tipografía artística Puertes, S.L.
- Alcalde, P (Ed). (2009). *Calidad*. Editorial Paraninfo, S.A.
- Armanda, E. et al. *La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio Municipal de Deportes. Percepción, análisis y evolución*. Revista Euroamericana de ciencias del deporte, 5(1), 119-122.
- De la Parra, E (Ed). (1996). *La virtud del servicio*. Editorial Fiscales ISEF
- Dutka, A. & Mazia, A (Ed). (2001). *Manual de AMA para la satisfacción del cliente*. Editorial Granica S.A.
- Gestión (2019, Marzo 3). Obras inconclusas o mal ejecutadas son los hechos más denunciados por los ciudadanos. Gestión. <https://gestion.pe/economia/obras-inconclusas-mal-ejecutadas-son-hechos-denunciados-ciudadanos-260274-noticia/>
- Hernández, P (Ed). (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 34(1). 349-368
- Intriago, E. & Mendoza, M, (2017). Aplicación de modelo Servqual para potencializar la calidad del servicio en el Disney-Park, Quito (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20625/1/TESIS%20FINAL%2009-05-2017%20.pdf>
- Ishikawa, K (Ed). (2003) *¿Qué es el control total de calidad?*. Editorial Norma
- Larrea, P (Ed). (1991). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Editorial Díaz de Santos

Lexus (1996). *Diccionario enciclopédico*. Editorial Trébol, SL

Lisa, C. & Siancas, C (2016). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016 (Tesis magistral). Universidad Privada del Norte.
<http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10969/Liza%20Soriano%20de%20Silva%20Claudia%20Milsa%20-%20Siancas%20Ascoy%20Cecilia%20de%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Medina, M. et al (Ed). (1999). *La psicología como profesión*. Editorial EDITUM

Medina, M (Ed). (2000). *Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio en el ayuntamiento de Murcia*. Editorial EDITUM

MINSA, (Ed). (2012). *Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo*. Editorial Ministerio de Salud

Miranda, J (2018). Calidad de servicio y satisfacción al cliente en el hostel Scorpio en la ciudad de Trujillo, 2018 (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo.
http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11671/mirandabazan_juan.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Monge, M. et al (2019) Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los restaurantes de la parroquia Turística Misahualli – Napo. *Revista turismo y desarrollo local*, 12(27), 1-23.
<https://www.eumed.net/rev/turydes/27/servicio-restaurantes-misahualli.html>

Monroy, M. & Urcádiz, F. (2018). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México.

Investigación administrativa, 48(123), 1-21.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456057665005>

Morillo, C. & Morillo, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de ciencias sociales*, 22(2), 111-131.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28049145009>

Muñante, A (2017). Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones (Tesis magistral). Universidad Cesar Vallejo.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23580/Mu%c3%b1_ante_RAJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Muñoz, G (2017). Análisis de la calidad del servicio del hotel Perla Verde de la ciudad de Esmeraldas (Tesis magistral). Universidad Católica del Ecuador.
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1116/1/MU%c3%91OZ%20BENAVIDES%20GIRA.pdf>

Nava, V (Ed). (2005) *¿Qué es la calidad?* Editorial Limusa, S.A. de CV

Opinión (2019, Febrero 23). Contraloría realizó audiencia pública en la provincia de Pisco. *La Opinión*. <https://laopinion.pe/2019/02/23/contraloria-realizo-audiencia-publica-en-la-provincia-de-pisco/>

Pardinas, F (Ed). (2005). *Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales*. Editorial Siglo XXI

Paz, R (Ed). (2005). *Servicio al cliente*. Editorial Ideas propias Editorial S.L.

Pérez, J (Ed). (1994). *Gestión de la calidad empresarial*. Editorial Esic

Pickering, S. & Thompson, J (Ed). (2010). *Gobierno clínico y gestión eficiente*. Editorial Elsevier España

Rendón, M (Ed). (2005). *Bases teóricas y filosóficas de la bibliotecología*. Editorial Universidad Nacional Autónoma de México.

Rivera (2018). Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en los estudiantes del Instituto Prime, de la Provincia de Huancayo 2017 (Tesis de pregrado). Universidad peruana los andes. <http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/688/TESIS%20UPLA%20KAREN%20RIVERA%20RIVERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rojas, J (Ed). (2000). *Gestión por procesos y atención del usuario en los establecimientos del sistema nacional de salud*. Editorial Juan Carlos Martínez Coll

Rosander, A (Ed). (1992). *La búsqueda de la calidad en los servicios*. Editorial Díaz de Santos

RPP (2019, Febrero 15). Basurales en Trujillo: la ciudad muestra su peor cara. RPP Noticias. <https://rpp.pe/peru/la-libertad/basurales-en-trujillo-la-ciudad-muestra-su-peor-cara-noticia-1181093?ref=rpp>

SEGAT (2017). Misión y visión del SEGAT. <http://www.segat.gob.pe/index.php/Site/Misionvision>

Setó, D (Ed). (2004). *De calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Editorial Esic

Venturo, Y (2016). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la UGEL Ambo, Huánuco, 2016 (Tesis magistral). Universidad Cesar Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21024/Venturo_BY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Verde, H. et al (2018). Calidad de servicio y satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de Salaverry. Investigación estadística, 1(1), 1-7. <http://revistas.unitru.edu.pe/index.php/REDIES/article/view/2788/2864>

Vértice (Ed). (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. Editorial Vértice

Vértice (Ed). (2008). *Aspectos prácticos de la calidad en el servicio*. Editorial Vértice

Villalba, S (2016). Análisis de calidad del servicio y atención al cliente en Azuca Beach, Azuca Bistro y Q Restaurant, y sugerencias de mejora (Tesis de pregrado). Universidad Católica de Ecuador.
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11384/TESIS%20FINAL%20CON%20FORMATO%20DISE%c3%91ADO2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Yarlaque (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018 (Tesis magistral). Universidad Cesar Vallejo.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27613/yarleque_ay.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexo 05: Matriz de Operacionalización

Operacionalización de la variable 1

Variable	Definición conceptual	Defin. Operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Calidad de servicio	A la calidad de servicio se le conceptualiza como la diferencia que existe entre la expectativa del usuario y las necesidades percibida en el servicio recibido (Pérez, 1994, p.94).	La presente variable se midió a través de la técnica encuesta y el instrumento cuestionario	Calidad requerida	Cumplimiento eficiente	Ordinal
				Cumplimiento eficaz	
			Calidad esperada	Estandarización	
				Control del proceso	
			Calidad subyacente	Expectativa de eficacia	
				Expectativa de resultado	

Nota. Se elaboró según la teoría indicado por Pérez (1994, p.94).

Operacionalización de la variable 2

Variable	Definición conceptual	Defin. Operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
Satisfacción	Nivel de cumplimiento de una empresa, conforme a las percepciones y/o expectativas del usuario en conjunto a los servicios que la empresa le presta. (MINSAs, 2012, p.14).	La presente variable se midió a través de la técnica encuesta y el instrumento cuestionario	Fiabilidad	Capacidad de cumplimiento Servicio ofrecido	Ordinal
			Empatía	Entender las necesidades Atender las necesidades	
			Capacidad de respuesta	Disposición de servicio rápido Disposición de servicio oportuno	
			Seguridad	Cortesía Inspirar confianza	
			Aspectos tangibles	Condición física Apariencia de la institución	

Nota. Se elaboró según la teoría indicado por el MINSAs (2012, p.14).

Anexo 06: Instrumento de recolección de datos

El propósito de esta encuesta es recopilar información para determinar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en SEGAT. Su respuesta requiere honestidad y objetividad. Su valiosa participación y colaboración se valora de antemano.

VARIABLE	DIMENSIÓN	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Calidad de servicio	Calidad requerida	¿Considera que en este estado de emergencia sanitaria el cumplimiento del servicio del SEGAT se presta con eficiencia?					
		¿Considera que en este estado de emergencia sanitaria el cumplimiento del servicio del SEGAT se presta con eficacia?					
	Calidad esperada	¿Considera que en este estado de emergencia sanitaria se aplica mejoras en las normas empleadas en la calidad de servicio del SEGAT?					
		¿Considera que en este estado de emergencia sanitaria se lleva un control de la calidad de servicio del SEGAT?					
	Calidad subyacente	¿Considera que en este estado de emergencia sanitaria la calidad de servicio del SEGAT cumple con la expectativa de eficacia?					
		¿Considera que en este estado de emergencia sanitaria los resultados de la calidad de servicio del SEGAT cumplen sus expectativas?					
Satisfacción del usuario	Fiabilidad	¿Considera que SEGAT tiene la capacidad de cumplir su labor en este estado de emergencia sanitaria?					
		¿Considera que el servicio ofrecido por el SEGAT en emergencia sanitaria, es buena?					

Empatía	¿Considera que en este estado de emergencia sanitaria el SEGAT entiende las necesidades de los ciudadanos?					
	¿Considera que en este estado de emergencia sanitaria el SEGAT atiende las necesidades de los ciudadanos?					
Capacidad de respuesta	¿Considera que en este estado de emergencia sanitaria el SEGAT brinda un servicio rápido a los ciudadanos?					
	¿Considera que en este estado de emergencia sanitaria el SEGAT brinda un servicio oportuno a los ciudadanos?					
Seguridad	¿Considera que en este estado de emergencia sanitaria el SEGAT brinda privacidad a los ciudadanos?					
	¿Considera que en este estado de emergencia sanitaria el SEGAT inspira confianza a los ciudadanos?					
Aspectos tangibles	¿Considera que en este estado de emergencia sanitaria el SEGAT cumple con las condiciones físicas necesarias?					
	¿Considera que en este estado de emergencia sanitaria el SEGAT tiene una buena apariencia institucional?					

Anexo 07: Calculo del tamaño de la muestra.

Muestra

Se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2 * pq}{(N - 1)E^2 + Z^2 * PQ}$$

Muestreo

El tipo de variable es cuantitativa y por eso se tuvo que usar la fórmula del muestreo aleatorio simple, así como se muestra la fórmula siguiente:

Entonces:

$$n = \frac{314939(1.96^2 * 0.5 * 0.5)}{(314939 - 1)0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 384$$

Anexo 08: Validez (Ficha de validación, cálculo de validez)

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS	
DATOS GENERALES:	
Apellidos y nombres del experto <i>Cárdenas Rodríguez, Kaciana</i>	Cargo e institución donde labora <i>BOCENTE</i>
Nombre del instrumento Cuestionario para medir la calidad de servicio y la satisfacción del usuario	Autor(a) del instrumento Alvarado Figueroa, Yakeline Karen
Título del estudio: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la entidad de servicio de gestión ambiental de Trujillo, año 2019	

ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación:

Variable	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuestas					SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA
				1	2	3	4	5				
Calidad de servicio	Calidad requerida	Cumplimiento de especificaciones de servicio	¿El servicio se presta habitualmente con eficiente calidad?									
	Calidad esperada	Aspectos no explícitos o implícitos	¿Se recogen los residuos en su integridad en toda su zona? ¿La maquinaria que se emplea para el servicio de recojo de residuos, es de óptima calidad?									
	Calidad subyacente	Expectativas no explícitas	¿Los trabajadores usan implementos de seguridad en la prestación del servicio? ¿Los trabajadores que prestan el servicio recogen todos los residuos de los usuarios?									
	Fiabilidad	Capacidad de cumplimiento	¿Los tiempos de espera en cada zona, son adecuados para atender la demanda?									
	Capacidad de respuesta	Disposición de servicio rápido Disposición de servicio oportuno	¿Considera usted que el SEGAT atiende la demanda de todo el distrito de Trujillo, incluyendo el recojo de residuos de hospitales y fábricas? ¿El horario de recojo diario por sectores es suficiente para la atención de su zona? ¿Considera necesario que se amplíen los horarios de atención en horas alternas de madrugada? ¿Los vehículos de recojo de residuos usan claxon o sonido estridente para llamar a la población para disponer del servicio?									
Satisfacción del usuario	Seguridad	Conocimiento Privacidad Cortesía	¿Los trabajadores recogen los residuos abriendo las bolsas de residuos? ¿Son amables los trabajadores en la prestación del servicio?									
		Habilidad para comunicación	¿Se recibe oportuna comunicación por cualquier medio por cambios de horarios del servicio?									
		Inspirar confianza Entender y atender las necesidades	¿Inspira confianza la gestión del servicio de Gestión Ambiental de Trujillo? ¿Considera usted que el servicio cumple con la finalidad de dejar "limpia" la ciudad?									
		Condición y apariencia física de la institución	¿Los trabajadores del servicio visten uniforme adecuado a la actividad que realiza?									
		Empatía Aspectos Tangibles										

OPINION DE APLICABILIDAD

- Procede su aplicación
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
 No procede su aplicación

Trujillo 10/11/2019	18165440	97636177
Lugar y fecha	DNI N°	Teléfono
Firma y sello del experto		

Observaciones: *Mejorar redacción en ítems sobrecuadrado.*

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto <i>Armas Chang Juan Carlos</i>	Cargo e institución donde labora <i>Docente UCV</i>	Nombre del instrumento Cuestionario para medir la calidad de servicio y la satisfacción del usuario	Autor(a) del instrumento Alvarado Figueroa, Yakeline Karen
---	--	--	--

Título del estudio: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la entidad de servicio de gestión ambiental de Trujillo, año 2019

ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Coloque un ASFA (X) de acuerdo a la siguiente calificación:

Variable	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTAS					COHERENCIA	RELEVANCIA										
				1	2	3	4	5												
Calidad de servicio	Calidad requerida	Cumplimiento de especificaciones de servicio	¿El servicio se presta habitualmente con eficiente calidad?																	
	Calidad esperada	Aspectos no explícitos o implícitos	¿Se recogen los residuos en su integridad en toda su zona?																	
	Calidad subyacente	Expectativas no explícitas	¿La maquinaria que se emplea para el servicio de recojo de residuos, es de óptima calidad?																	
	Fiabilidad	Capacidad de cumplimiento	¿Los trabajadores usan implementos de seguridad en la prestación del servicio?																	
	Capacidad de respuesta	Disposición de servicio rápido	¿Los tiempos de espera en cada zona, son adecuados para atender la demanda?																	
Satisfacción del usuario		Disposición de servicio oportuno	¿Considera usted que el SEGAT atiende la demanda de todo el distrito de Trujillo, incluyendo el recojo de residuos de hospitales y fábricas?																	
		Conocimiento	¿El horario de recojo diario por sectores es suficiente para la atención de su zona?																	
		Privacidad	¿Considera necesario que se amplíen los horarios de atención en horas alternas de madrugada?																	
		Cortesía	¿Los vehículos de recojo de residuos usan claxon o sonido estridente para llamar a la población para disponer del servicio?																	
		Seguridad	Privacidad	¿Los trabajadores recogen los residuos abriendo las bolsas de residuos?																
Empatía Aspectos Tangibles		Capacidad de comunicación	¿Son amables los trabajadores en la prestación del servicio?																	
		Inspirar confianza	¿Se recibe oportuna comunicación por cualquier medio por cambios de horarios del servicio?																	
		Entender y atender las necesidades	¿Inspira confianza la gestión del servicio de Gestión Ambiental de Trujillo?																	
		Conchición y apariencia física de la institución	¿Considera usted que el servicio cumple con la finalidad de dejar "limpia" la ciudad?																	
				¿Los trabajadores del servicio visten uniforme adecuado a la actividad que realiza																

OPINION DE APLICABILIDAD

Procede su aplicación
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
 No procede su aplicación

Trujillo <i>13/10/19</i>	<i>18137231</i>	Firma y sello del experto	<i>98882254</i>
Lugar y fecha	DNL N°	Teléfono	

Observaciones:

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Castillo Quezada Adelaida Giovanino	Análisis de Placamiento - SEGAT	Cuestionario para medir la calidad de servicio y la satisfacción del usuario	Alvarado Figueroa, Yveline Karen

Título del estudio: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la entidad de servicio de gestión ambiental de Trujillo, año 2019

ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Coloque un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación:

Variable	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuestas	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
					1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Calidad de servicio	Calidad requerida	Cumplimiento de especificaciones de servicio	¿El servicio se presta habitualmente con eficiente calidad?	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)																
		Aspectos no explícitos o implícitos	¿Se recogen los residuos en su integridad en toda su zona? ¿La maquinaria que se emplea para el servicio de recojo de residuos, es de óptima calidad? ¿Los trabajadores usan implementos de seguridad en la prestación del servicio? ¿Los trabajadores que prestan el servicio recogen todos los residuos de los usuarios? ¿Los tiempos de espera en cada zona, son adecuados para atender la demanda?																	
	Calidad subyacente	Expectativas no explícitas	¿Considera usted que el SEGAT atiende la demanda de todo el distrito de Trujillo, incluyendo el recojo de residuos de hospitales y fábricas? ¿El horario de recojo diario por sectores es suficiente para la atención de su zona? ¿Considera necesario que se amplíen los horarios de atención en horas alternas de madrugada? ¿Los vehículos de recojo de residuos usan claxon o sonido estridente para llamar a la población para disponer del servicio? ¿Los trabajadores recogen los residuos abriendo las bolsas de residuos?																	
	Fiabilidad	Capacidad de cumplimiento	¿Son amables los trabajadores en la prestación del servicio?																	
	Capacidad de respuesta	Disposición de servicio rápido oportuno	¿Se recibe oportuna comunicación por cualquier medios por cambios de horarios del servicio? ¿Inspira confianza la gestión del servicio de Gestión Ambiental de Trujillo? ¿Considera usted que el servicio cumple con la finalidad de dejar "limpia" la ciudad? ¿Los trabajadores del servicio visten uniforme adecuado a la actividad que realiza																	
Satisfacción del usuario	Seguridad	Privacidad	¿Los trabajadores recogen los residuos abriendo las bolsas de residuos?																	
		Cortesía	¿Son amables los trabajadores en la prestación del servicio?																	
	Empatía	Habilidad para comunicación	¿Se recibe oportuna comunicación por cualquier medios por cambios de horarios del servicio? ¿Inspira confianza la gestión del servicio de Gestión Ambiental de Trujillo? ¿Considera usted que el servicio cumple con la finalidad de dejar "limpia" la ciudad? ¿Los trabajadores del servicio visten uniforme adecuado a la actividad que realiza																	

OPINION DE APLICABILIDAD

Procede su aplicación
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan
 No procede su aplicación


 Firma y sello del experto

Trujillo 10/11/19	32928850	945072897
Lugar y fecha	DNI N°	Teléfono

Observaciones:

Validez de Aiken de la variable 1

V Aiken con intervalos de confianza de la V1

N° Expertos	N° de ítems	Concepto	V-Aiken
5	6	Suficiencia	1
5	6	Claridad	1
5	6	Coherencia	1
5	6	Relevancia	1

N°	Juez 1				Juez 2				Juez 3				Juez 4				Juez 5				V-Aiken suficiencia	V-Aiken Claridad	V-Aiken Coherencia	V-Aiken Relevancia	V-Aiken				
	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia									
Item 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 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	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 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	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
																								V-Aiken	1				

Validez de Aiken de la variable 2

V Aiken con intervalos de confianza de la V2

N° Expertos	N° de ítems	Concepto	V-Aiken
5	10	Suficiencia	1
5	10	Claridad	1
5	10	Coherencia	1
5	10	Relevancia	1

N°	Juez 1				Juez 2				Juez 3				Juez 4				Juez 5				V-Aiken suficiencia	V-Aiken Claridad	V-Aiken Coherencia	V-Aiken Relevancia	V-Aiken				
	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia									
Item 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 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	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 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	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Item 10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
																								V-Aiken	1				

Anexo 09: Confiabilidad de la variable 1

Alfa de Cronbach de la variable calidad de servicio.

01	3	2	2	3	2	2	14
02	2	3	2	3	2	2	14
03	3	3	3	3	2	2	16
04	2	2	3	3	1	3	14
05	3	2	3	3	1	4	16
06	3	3	3	3	2	3	17
07	3	3	3	3	1	4	17
08	3	3	3	3	2	3	17
09	4	4	4	3	3	4	22
10	3	3	4	4	4	3	21
11	4	4	3	3	2	4	20
12	3	3	4	4	4	3	21
13	3	3	3	3	3	3	18
14	4	4	4	4	4	4	24
15	3	3	3	3	3	3	18
16	4	4	4	4	4	5	25
17	4	4	4	4	4	4	24
18	3	4	4	4	4	4	23
19	4	3	4	3	4	4	22
20	4	4	4	4	4	5	25
VARIANZA	0.388	0.460	0.428	0.228	1.260	0.748	14.147

K (TOTAL ITEN).	6
SUMA VARIANZA I	3.510
VARIANZA TOTAL	14.147
SEC1	1.200
SEC 2	0.752
ABSS2	0.752

**ALFA DE
CRONBACH**

0.902

Anexo 10: Confiabilidad de la variable 2

Alfa de Cronbach de la variable satisfacción del usuario.

01	2	2	2	3	2	2	3	2	2	4	24
02	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	24
03	2	3	3	3	2	1	3	3	3	4	27
04	2	2	3	3	1	1	2	2	3	4	23
05	2	2	3	3	1	1	3	2	3	4	24
06	2	3	3	3	2	1	3	3	3	3	26
07	2	3	3	3	1	1	3	3	3	4	26
08	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	27
09	2	4	4	3	3	2	4	4	4	4	34
10	1	3	4	4	4	2	3	3	4	3	31
11	2	4	3	3	2	2	4	4	3	4	31
12	1	3	4	4	4	3	3	3	4	3	32
13	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
14	1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	35
15	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	28
16	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	36
17	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
18	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	38
19	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	36
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
VARIANZA	0.548	0.460	0.428	0.228	1.260	1.110	0.388	0.460	0.428	0.228	30.053

K (TOTAL ITEN).	10
SUMA VARIANZA I	5.535
VARIANZA TOTAL	30.053
SECC1	1.111
SECC2	0.816
ABSS2	0.816

**ALFA DE
CRONBACH**

0.906

Anexo 11: Fotos del servicio de recolección de residuos sólidos y desinfección





