



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la división de
parques de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Pimentel Cahuaza, Karen Yanet (ORCID: 0000-0003-0411-4219)

ASESOR:

Dr. Mamani Apaza, Juan de la Cruz (ORCID: 0000-0002-5177-8264)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Lima – Perú

2021

Dedicatoria:

A mi padre Juan Ricardo Pimentel Benites por sus sabios consejos, por haber confiado siempre en mí y por darme la mejor herencia que es mi estudio.

A mi madre por su gran amor, por ser ejemplo de fortaleza y por todo su apoyo incondicional.

A mis hijos que son mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día.

Agradecimiento:

A Dios por darme la vida, por su bendición y permitirme culminar un objetivo más en mi vida profesional.

A mi compañero de vida Juan Pio por compartirme su conocimiento y apoyarme en todo momento para lograr mis metas personales y profesionales.

A mi asesor de tesis por haberme guiado en esta investigación en base a su paciencia, preocupación, conocimiento y experiencia.

A la Universidad Cesar Vallejo y a sus catedráticos por guiarme en el camino hacia mi formación como profesional con sus conocimientos.

Índice de contenido

Dedicatoria:	ii
Agradecimiento:	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de Investigación	12
3.2. Variables y Operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	16
3.5. Procedimientos:	18
3.6. Métodos de análisis de datos:	18
3.7. Aspectos éticos:	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	30
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1	Matriz operacional de la variable independiente: Calidad de servicio	13
Tabla 2	Matriz operacional de la variable dependiente: Satisfacción del usuario...	15
Tabla 3	Tabla de Contingencia de la variable calidad de servicio en la división de parques de la municipalidad provincial de Maynas, 2021.	20
Tabla 4	Porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de la variable calidad de servicio en la división de parques de la municipalidad provincial de Maynas, 2021.	21
Tabla 5	Tabla de Contingencia de la variable satisfacción del usuario en la división de parques de la municipalidad provincial de Maynas, 2021.	22
Tabla 6	Frecuencia y porcentaje de los niveles de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario en la división de parques de la municipalidad provincial de Maynas, 2021.	23
Tabla 7	Pruebas de normalidad de la hipótesis general.....	24
Tabla 8	Análisis de correlación de Rho Spearman de las variables.....	24
Tabla 9	Análisis de correlación de Rho Spearman de la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción del usuario.....	25
Tabla10	Análisis de correlación de Rho Spearman de la dimensión empatía y la variable satisfacción del usuario.....	26
Tabla 11	Análisis de correlación de Rho Spearman de la dimensión seguridad y la variable satisfacción del usuario.....	27
Tabla 12	Análisis de correlación de Rho Spearman de la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario.....	28
Tabla 13	Análisis de correlación de Rho Spearman de la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción del usuario	29

Índice de figuras

Figura 1	Calidad de servicio en la división de parques de la municipalidad provincial de Maynas, 2021	
Figura 2	Dimensiones de la variable calidad de servicio	21
Figura 3	Satisfacción del usuario en la división de parques de la municipalidad provincial de Maynas, 2021.....	22
Figura 4	Dimensiones de la variable satisfacción del usuario	23

RESUMEN

La finalidad de la presente tesis es determinar si existe una relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la división de parques de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2021. Se desarrolló mediante el enfoque cuantitativo y de tipo no experimental, correlacional y descriptivo, para el análisis de la población y la muestra de 110 usuarios en una población de 200 que son atendidos en promedio de forma mensual en la Municipalidad Provincial de Maynas, 2021, para la recolección de datos se ha elaborado los instrumentos de los cuestionarios aplicado en las encuestas realizados a los usuarios y para la confiabilidad se usó el alfa Cronbach.

Los resultados de la investigación mostro que la correlación obtenida es $r=0.725$ y un nivel de significancia de 0.000 inferior a la región crítica, con estos valores se ha logrado determinar que existe una correlación alta entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la división de parques. Se concluye que los resultados formulados en la hipótesis coinciden con los objetivos de la investigación en función del problema, finalmente existe una correlación alta, que es positivo para la investigación.

Palabras Clave: Calidad, satisfacción, servicio y usuario

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to determine if there is a significant relationship between the quality of service and user satisfaction in the parks division of the Provincial Municipality of Maynas, 2021. It was developed through a quantitative and non-experimental, correlational and descriptive approach, for the analysis of the population and the sample of 110 users in a population of 200 who are served on an average monthly in the Provincial Municipality of Maynas, 2021, For data collection, the instruments of the questionnaires applied in the user surveys have been developed, and Cronbach's alpha was used for reliability.

The results of the research showed that the correlation obtained is $r = 0.725$ and a level of significance of 0.000 lower than the critical region, with these values it has been possible to determine that there is a high correlation between the quality of service and user satisfaction in the parks division. It is concluded that the results formulated in the hypothesis coincide with the objectives of the research depending on the problem, finally there is a high correlation, which is positive for the research.

Keywords: Quality, satisfaction, service and user

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional Morillo & Morillo (2016) en su artículo científico Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado de Mérida, Venezuela, los autores indican que las variables estudiadas, son términos similares, en este caso se investigó la relación de ambas variables a través del modelo Servqual, se estableció un muestreo aleatorio estratificado, en lo que se encuestaron a 400 clientes en el cual los resultados que existe una dependencia asociativa y positiva entre la variables de estudio, se pudo constatar también variable satisfacción y la condición de la infraestructura tienen relación con la percepción del mismo.

Henao et al. (2018) en su artículo científico titulado Calidad de servicio y valor percibido, la conformidad evaluada por los clientes de compañías de telecomunicación de Colombia, señala que el modelo SERVQUAL, continua vigente y como paradigma para estudiar los componentes de la calidad y conformidad del cliente, el cual demostró la existencia que patrón Servqual se usa para analizar las variables y sus elementos.

Palupi et al.(2021) en su artículo calidad del servicio logístico en Indonesia en la satisfacción y la lealtad del cliente en el contexto del COVID 19, señala que se la existencia de tres variables como la calidad del servicio personal, operativo y técnico, son esenciales para garantizar la confianza y lealtad de los consumidores, para la recolección de datos se encuestaron a 300 clientes, el resultado del estudio revelo que se aceptaron 4 hipótesis de 10 formuladas y donde indica que logro establecer que las variables de estudio influyen directamente entre las dimensiones e indican que existe una relación significativa y positiva .

En el contexto nacional Montalvo et al. (2020) señala en su artículo Calidad de servicio y satisfacción del usuario, que tiene como propósito demostrar la existencia de una vinculación entre X, Y del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, de carácter cuantitativo, diseño no experimental y correlacional.

Burgos & Morocho (2018) en su artículo científico, calidad de servicio y conformidad del cliente en la empresa Alpecorp 2018, el objetivo fue en delimitar la correspondencia entre las variables investigadas, en el cual se aplicó los instrumentos de encuesta, con el cual se desarrolló el modelo Servqual.

Monroy & Urcádiz (2018) sostiene que, para evaluar la calidad es necesario recurrir a un instrumento para su valoración, eligió el modelo Servqual, cuyo objetivo es identificar los indicadores de reciprocidad de los parámetros estudiados, la cual se analiza las dimensiones a través de escalas multi ítems en multidimensional. El seguimiento y monitoreo sobre qué calidad se está brindando a los clientes debe ser de carácter permanente. Por lo que es necesario realizar encuestas en forma periódicas para tener información valiosa para aplicarlos que ayuden a tomar acciones correctivas orientados a una mejora continua.

En el ámbito local, los gobiernos locales son organismos cuya autoridad es el alcalde elegido por voto popular para ser representado por la población por un periodo de cuatro años y su función principal es resolver los problemas que afectan al desarrollo local de su territorio (*Constitución Política del Perú*, 1993).

En las entidades públicas se observa varios problemas respecto a calidad de servicio; y la Municipalidad Provincial de Maynas no es ajeno a esta problemática, muchas veces se traduce en fastidio, quejas y reclamos por parte de la población y/o usuarios, porque sienten que los servicios que les brindan no cumplen con lo ofrecido y lo recibido, debido a la escasa participación proactiva de la municipalidad referente a la solución de los problemas de parques y jardines de la ciudad, que constantemente los vecinos reclaman que sean atendidos en forma oportuna sus pedidos de mantenimiento de parques y jardines de la ciudad de Iquitos.

Considerando la problemática mencionada, surgió la pregunta para el problema general en este estudio ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la división de parques de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2021?

Así mismo surgieron las preguntas específicas: 1) ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la división de parques de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2021? 2) ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en la división de parques de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2021? 3) ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la división de parques de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2021? 4) ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la división de parques de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2021? 5) ¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la división de parques de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2021?

Esta investigación es importante porque permitirá responder si existe o no una relación entre las variables, para que sirva como información útil tanto en el presente estudio y futuras investigaciones teniendo en cuenta que la calidad de servicios es un elemento clave para que los consumidores elijan los productos en forma preferencial y opinen positivamente al recibir los servicios en forma satisfactoria. Los resultados obtenidos servirán a la autoridad municipal, funcionarios y servidores para que identifiquen fortalezas y debilidades del servicio que brindan a la población y puedan tomar medidas correctivas e implementar mejoras en los servicios públicos.

En lo teórico servirá como una guía para que las autoridades puedan tener información para la toma de decisiones y desde lo práctico permitirá que los funcionarios implementen las recomendaciones en sus procesos continuos orientados a brindar un buen servicio y la conformidad de los usuarios en forma de satisfactoria.

En el campo social se utilizará para contribuir con la mejorar la calidad de vida de los vecinos y gestionar una mejor relación entre la municipalidad y la población.

El objetivo general de la investigación es: Establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la división de parques de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2021. Y como objetivos específicos son: 1) Establecer la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la división de parques de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2021. 2) Establecer la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en la división de parques de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2021. 3) Establecer la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la división de parques de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2021. 4) Establecer la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la división de parques de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2021. 5) Establecer la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la división de parques de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2021.

En la hipótesis general se quiere demostrar si, existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la división de parques de la Municipalidad Provincial de Maynas,2021. Así mismo se ha planteado las siguientes hipótesis específicas: 1) Existe relación directa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la división de parques de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2021. 2) Existe relación directa entre la empatía y la satisfacción del usuario en la división de parques de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2021. 3) Existe relación directa entre la seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la división de parques de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2021. 4) Existe relación directa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la división de parques de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2021. 5) Existe relación directa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la división de parques de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional Rocca (2016) en su tesis de maestría, “Satisfacción del usuario del sector público” en Argentina, tuvo como objetivo calcular la percepción sobre el servicio que ofrece el área de obras del gobierno local de Berriso, en lo cual se utilizó la investigación de tipo exploratoria, cuantitativa, para la recopilación de información utilizó instrumentos de cuestionarios, encuestas a través del modelo SERVQUAL, cuya conclusión de la investigación es que existe usuarios que se ha cumplido con sus expectativas y otros usuarios que no han sido cubiertos sus expectativas por parte de la municipalidad, La contribución de este estudio es de acuerdo al modelo SERVQUAL, se ha investigado los elementos que intervienen a través de dimensiones de la calidad y su vinculación con la satisfacción o confinidad del cliente; esta información será de gran utilidad para próximas investigaciones respecto a las variables de estudio.

Morillo & Morillo (2016) de acuerdo a la revista de ciencias sociales de Venezuela, en un artículo sobre la satisfacción del cliente y calidad de servicios turísticos en Mérida Venezuela. Con frecuencia se ha estudiado a estas dos variables de estudio, son términos que parecen ser sinónimos, sin embargo, algunos teóricos hacen hincapié que para lograr la calidad está supeditado a la satisfacción, por ese motivo se ha estudiado esas dos variables. La fue de carácter no experimental con diseño analítico en el que uso el modelo de calidad de servicio (Servqual), un muestreo estratificado, respecto a la población fue de 346 alojamientos turísticos, para la muestra se estimó de 186 establecimientos y los resultados demostraron que existió una dependencia positiva entre los entes involucrados, así mismo se constató la vigencia de una asociación favorable, y en consecuencia para lograr las conformidades de los clientes es mejorar un buen servicio de calidad.

Olvera & Castillo (2020) en su artículo de la revista conciencia tecnológica en México, denominada analizar la calidad del servicio en el departamento de control escolar, donde se identificó la necesidad de una investigación para evaluar la eficiencia del servicio y la aprobación del cliente, para lo cual se planteó el modelo Servqual, que sirvió para analizar la búsqueda de información respecto a sus elementos y características el estudio fue descriptivo y transversal, cuantitativo, la muestra fue intencionada y está conformado por 303 estudiantes, los resultados revelaron una baja calidad del servicio.

Boada et al. (2019) en su artículo que fue publicada por la revista de investigación en salud, de la universidad de Boyacá, Colombia, señala que un buen servicio se mide en función de la calidad y a través de la satisfacción del cliente, el propósito de este estudio fue establecer la percepción de la calidad de atención a los clientes en salud de consultorios externos, para el análisis se utilizó el método Servqual, se elaboró los cuestionarios para la encuesta respectiva, y con una muestra fue 282 usuarios, los resultados obtenidos obtuvieron un promedio de 70% que indicaron de estar satisfechos.

Pincay & Parra (2020) en su artículo, Gestión de la calidad en el servicio de las PYMES comercializadoras, una mirada en Ecuador, tiene como finalidad realizar un estudio para evaluar la el comportamiento de la calidad y servicios en la PYMES, para lo cual realizaron una revisión documental, bajo en enfoque cualitativo a través del método inductivo en el análisis de bibliografías, para el plan de búsqueda de información primaria y posterior análisis del contenido, se revisó información académica de los cuales 13 estudios seleccionados por cumplir con los requerimientos de la investigación, finalmente se concluye que aplicado en la investigación es la más recomendable para evaluar la calidad de servicio en las empresas.

A nivel nacional Silva (2021) en su tesis de maestría “Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación-Gobierno Regional La Libertad, 2020” utilizó la metodología con un enfoque cuantitativo, transversal de tipo

no experimental, correlacional-causal, la población fue de 180 usuarios, y con una muestra de 122 para efectos del análisis de las variables en lo que respecta a la calidad, por otro lado los resultados descriptivos muestran que un 80.3% de usuarios afirman que la calidad es mala y con un 49.2% opinan que es regular : Concluyendo con los resultados de Spearman es $Rho=0,462$ y con un nivel de significancia de 0.000 que viene hacer menos del 1% de ($P<0.01$);que existe una correlación progresiva a positiva.

López et al. (2018) en su tesis de maestría "Satisfacción del usuario en marco de la relación Estado y Sociedad", cuyo objetivo fue dictaminar la intención de relación entre las variables contrastadas , respecto a un servicio público, para este trabajo se revisaron textos académicos, como la regulación normativa, así como el modelo de brechas que permitió la vinculación con las teorías, en el aspecto metodológico la investigación fue cuantitativa y la recolección de datos se hizo cuestionarios y se aplicó encuestas es que se ha propuesto la certificación ISO 9001 dirigida a la atención presencial, con sus respectivos indicadores que servirán para evaluar las la correlación y aspectos conceptuales. . El segundo aspecto a trabajar es mejorar la atención personal, se planteó desarrollar las capacidades de los trabajadores de la institución.

Las entidades estatales por ley brindan un servicio público a la ciudadanía, sin embargo, muchas veces no reciben un servicio de calidad y esto genera malestar y descontento y pérdida de credibilidad, es por esa razón que se debe mejorar la capacitación del personal implementar gestión por procesos y que el beneficiado final de un buen servicio sea el usuario.

Mestanza (2021) en su tesis de maestría Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos en tiempos de COVID-19, cuyo propósito es investigar el comportamiento de la variables intervinientes en el estudio en la metodología fue descriptiva participativa de tipo no experimental donde han participado 134 usuarios a quienes colaboración en el formato PECASSUS y en los papeles de trabajo Servqual y como resultado se encontraron que la calidad del

servicio es proporcionalmente medio en un 59.7% es decir los usuarios están satisfecho.

Martínez (2018) en su tesis de maestría denominada calidad de servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de Tinguíña, Ica 2018, cuyo objeto fue determinar la correlación de la variables de estudio, la investigación fue de enfoque cuantitativo de tipo no experimental , la recolección de datos se realizó con los instrumentos de cuestionarios y se aplicó las encuestas a los usuarios y analizados a través de la prueba de confiabilidad, para determinar si existe correlación de variables , se obtuvo que $r = 0.624$ y un nivel de significancia de 0.000.

Torres R. (2020) en su tesis de maestría calidad de servicio y satisfacción en la Municipalidad Distrital de Yauya- Ancash 2020. El objetivo fue establecer un nexo entre las variables que intervienen en el proyecto y la investigación por la particularidad de los lechos es básica, descriptivo que busca la correlación su diseño no experimental con enfoque cuantitativo transversal, para levantar la información se utilizó cuestionarios y se preguntó a 80 usuarios, y para el análisis de la confiabilidad de información se requirió el los juicios de docentes expertos, el alfa Cronbach que obtuvo un resultado de 0.830 considerando de esta manera que la calidad de servicio es muy alta y de 0.747 para la satisfacción del usuario que indica que es moderada y para determinar la relación de la variables por lo que se deduce una vinculación significativa con los resultado obtenidos.

La contribución de este estudio radica que la información obtenida será materia de revisión por otros investigadores sobre las dimensiones de X y de Y, a fin de poder enriquecer sus conocimientos y citarlos o mejóralos en sus respectivos estudios.

Las teorías relacionadas a las variables de estudios, se proceden a describir: Parasuraman et al (1985) en el modelo Servqual (Service Quality), plantearon un instrumento que facilita el análisis de las dimensiones estudiadas. esto se realizó producto de varios estudios, análisis y evaluaciones que dio inicio al modelo Servqual

que en primer orden propusieron 10 dimensiones que recibieron muchas críticas y después de un análisis de compatibilidades y correlación se redujeron a 5 dimensiones como: la empatía, la fiabilidad, la seguridad, la capacidad de respuesta, y los elementos tangibles. Este modelo también se conoce como una técnica comercial, que estudia las expectativas de los clientes y cómo valoran el servicio recibido por las organizaciones, pues este modelo sirve para analizar características cuantitativas y cualitativas, para la proporción de información sobre percepciones de los clientes y el servicio que brinda las empresas.

Calidad de servicio, se conceptualiza como la brecha que existe entre el servicio que el usuario predice y que en la práctica recibe, lo que infiere cuanto mayor sea la diferencia disminuirá el nivel de calidad, es decir crearon el modelo Servqual, que se usa para medir la calidad desde un punto de vista de lo entregado y recibido, el aporte de estos autores es que estructuran en dimensiones para medir y evaluar el servicio a los clientes como la confiabilidad, la capacidad de respuesta, seguridad, empatía y los elementos tangibles (Parasuraman et al. 1994 citado en Ganga, Alarcón & Pedraja, 2019).

Bolton & Drew, et, al (1991;1993) indican que expectativas y calidad de servicio, en estudios realizados son conceptos relacionados a brindar un buen producto de calidad y lograr satisfacer las necesidades de los usuarios, es la diferencia entre lo que rinde el servicio en relación a los que pensaba de este. En ese orden para Spreng & Mackoy (1996) la teoría de expectativas se anticipa a la calidad de servicio en efecto positivo mediante una buena percepción del rendimiento/funcionamiento.

Los enfoques cualitativos de los elementos con respecto a la calidad del servicio que actualmente se ha escogido al modelo servqual, que hace referencia Torres S. & Vásquez S. (2017) se describe:

-Empatía: “Mostrar el interés y atención personalizada al brindar el servicio a los usuarios”. Se entiende como el esfuerzo de ponerse en el lugar del usuario para brindar una atención individualizada.

-Fiabilidad: Responde a las inquietudes de los clientes donde es necesario conocer las expectativas de los clientes al usuario en forma fiable y con mucha responsabilidad minimizando los errores.” Con esta dimensión se mide la capacidad para brindar el servicio, mediante la eficiencia y eficacia.

-Seguridad: “Sostiene conocimientos en la atención del servicio mostradas de los empleados y destreza para generar credibilidad y confianza. Esta dimensión transmite confianza y seguridad por parte de los trabajadores hacia los clientes.

-Capacidad de respuesta: “Acción para facilitar a los consumidores y dotarlos de un servicio con respuesta de conducta y habilidades rápidas. Es la actitud de los trabajadores en desempeñar un servicio con respuestas adecuadas.

- Elementos tangibles: Están relacionado a los aspectos físicos de la infraestructura, recursos humanos y materiales. Es lo que percibe el usuario respecto a la empresa.

La satisfacción del usuario es una evaluación posterior que se da en función de las expectativas y experiencias del servicio solicitado por los usuarios (Umar & Bahrun, 2017).

Uno de los factores claves de toda gestión exitosa es lograr la satisfacción de los usuarios, siendo una tendencia mundial que por medio del modelo Servqual, ayudo a emitir juicio partiendo de las expectativas y percepciones de los clientes (Arbeláez & Mendoza, 2017).

Para lograr esa mejora se tiene que garantizar la calidad de los servicios y gerencia el desempeño de las bondades de los servicios y valorar los impactos de sus resultados (Mejías et al., 2020).

Este enfoque está relacionado a la estructura de la conformidad de los usuarios:

-Valor percibido: Responde a la expectativa de los clientes sobre los beneficios y costos de una oferta. El cliente tiene en cuenta que el valor monetario es percibido beneficios de aspectos funcionales y psicológicos (Mejía, 2016).

Se entiende a la satisfacción del usuario como un sistema de emociones de placer o decepción que experimenta una persona, producto de su decisión de compra y su comparación de su expectativa versus lo que realmente recibe.

-Confianza y Expectativa: Para lograr la confianza el usuario al referirse a la expectativa el usuario espera que sus necesidades sean atendidas de la manera óptima al recibir un bien o servicio por parte del ofertante. Así mismo la confianza que el usuario espera conseguir, se ajusta a sus requerimientos de satisfacción y estaría dispuesto a recomendar a otro usuario (Mejía, 2016).

-Capacidad funcional -Técnica percibida: El usuario experimenta que sus quejas y reclamos han sido resueltas en forma oportuna y satisfactoria. Con la intervención del servicio automatizado de excelente calidad (Mejía, 2016).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

Tipo de investigación: Es básico porque utiliza conceptos teóricos existentes para modificarlos con el objetivo de conocer nuevos conocimientos. La investigación básica como un conjunto sistematizado de procesos empíricos que se utiliza en el estudio de un problema de investigación. El objeto de este tipo de investigación es la construcción de un problema y realizar el estudio a partir de las hipótesis (Hernández, 2018).

Diseño de Investigación:

Presenta un carácter no experimental, en un enfoque cuantitativo menciona que no se necesita forzar la naturaleza de las variables, estos son de diseño fue transversal debido a su modo de recoger información en un solo momento a su vez tiene vinculación las variables de estudio son participativas (Hernández 2018).

Es de método estadístico porque se basa en una cadena de procedimientos y de análisis descriptivos, porque tiene como finalidad sintetizar la información que abarca la muestra de la población objeto de estudio.

Así mismo es de método hipotético deductivo porque a raíz de un problema se propone el espacio teórico que contempla el contraste de la hipótesis de partida o general y se deduce las hipótesis derivadas o específicas. Mediante la contrastación sucesiva de las hipótesis es posible reafirmar o falsar el hipotético general. (Popper, 1980).

3.2. Variables y Operacionalización

Estudio Vx: Calidad de servicio

Estudio Vy: Satisfacción del usuario

Tabla 1*Matriz operacional de la variable X - Calidad de servicio*

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Calidad de servicio es la evaluación de las brechas que existen entre lo que el cliente percibe y lo que realmente recibe, lo que infiere cuanto mayor sea la diferencia disminuirá el nivel de calidad. (Parasuraman, et al. citado por Ganga, et al., 2019)	Se confecciono los cuestionarios para la recolección de datos que permitió aplicar las encuestas a los usuarios en base a las cinco dimensiones de calidad. Estructurado por 30 ítems en una escala de tipo Likert. Los resultados se presentaron en niveles muy deficiente, deficiente, regular, bueno y muy bueno.	X1 Fiabilidad	Cumplir con el servicio en la fecha programada.	1-6	Escala: Ordinal Escala Likert de cinco posiciones 1= Nunca 2= Casi nunca 3= Regular 4= Casi siempre 5= Siempre	Nivel: Politómica Muy deficiente 30-54 Deficiente 55-78 Regular 79-102 Bueno 103-126 Muy bueno 127-150
			Interés de brindar un buen servicio			
		X2 Empatía	Horario de atención apropiado	7-12		
			Atención empática			
		X3 Seguridad	Capacidad técnica	13-18		
			Servicio oportuno			
		X4 Capacidad de respuesta	Asistencia expedido y rápido	19-24		
			Disposición de contribuir con el usuario			
		X5 Elementos tangibles	Oficina de atención confortable	25-30		

			Materiales y herramientas adecuadas para el servicio.			
			Personal correctamente implementado con su EPP.			

Tabla 2*Matriz operacional de la variable Y - Satisfacción del usuario*

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
La satisfacción del usuario es una evaluación posterior que se da en función de las expectativas y experiencia del servicio solicitado por los usuarios” (Umar & Bahrun, 2017).	Los cuestionarios permitieron recolectar los datos de campo y trabajado en gabinete pues las encuestas a los usuarios en base a tres dimensiones de satisfacción. Estructurado por 30 ítems en una escala de tipo Likert. Los resultados se presentarán en niveles muy deficiente, deficiente, regular, bueno y muy bueno.	Y1 Valor percibido	Confianza	1-10	Escala Likert de cinco posiciones 1= Nunca 2=Casi nunca 3= Regular 4= Casi siempre 5= Siempre	Muy deficiente 30-54 Deficiente 55-78 Regular 79-102 Bueno 103-126 Muy bueno 127-150
			Tasas y tarifas			
			Comunicación			
			Atención			
		Y2 Confianza y Expectativa	Satisfacción con la expectativa	11-20		
			Siente confianza			
		Y3 Calidad funcional-técnica percibida	Satisfacción con el servicio	21-30		
			Satisfacción con la exigencias			
			Seguridad en el trámite			
			Capacidad técnica			

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Está constituida por un conjunto de personas definidas y accesibles, que se extraerá la muestra para estudio del investigador. Conformados por los usuarios de la división de parques y áreas verdes, lo que asciende a 200 usuarios que asisten en forma mensual por la Municipalidad Provincial de Maynas en el año 2021.

- **Criterios de inclusión:** Se incluyó a los usuarios de los servicios que presta la división de parques y áreas verdes.
- **Criterios de exclusión:** Se excluyó a las demás áreas y clientes de la Municipalidad Provincial de Maynas.

Muestra: Conjunto de operaciones que representan una cuota de la población que se usa para la distribución según determinadas características del total de una población. (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018).

Muestreo: En la investigación se aplicó el método no probabilístico, porque la forma de selección del muestreo se dio por cuotas y se determinaron 110 usuarios que recibieron el servicio durante las dos semanas de ejecución de la encuesta en la división de parques de la Municipalidad Provincial de Maynas en el año 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Para el desarrollo se empleó los papeles de trabajo para la recolección de datos de la encuesta. Esta técnica se ha empleado un cuestionario que se estructuraron y se elaboraron con preguntas cerradas para facilitar las respuestas.

A través de las encuestas se realizan la recolección de datos, esta técnica es de gran utilidad en el proceso de investigación y se elabora en función de los diseños de investigación planteados y su tipo de población y muestra a trabajar según la metodología trazada.

Se recopiló información y fue utilizado para las dos variables de estudio y que midió la percepción de los usuarios de la división de parques de la Municipalidad Provincial de Maynas en el 2021.

Cuestionario modelo SERVQUAL sobre la variable calidad de servicio

En el instrumento se consideró 30 ítems; estructurado 5 dimensiones establecidas según el marco teórico: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Teniendo una escala de medición de tipo Likert de 5 valores: siempre = 5, casi siempre = 4, regular = 3, casi nunca = 2 y nunca = 1.

Se realizó una muestra piloto en el que la estadística de la fiabilidad de Alfa de Cronbach resulta 0.840, el cual afirma que tiene una confiabilidad buena.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	30

Cuestionario sobre la variable satisfacción del usuario

En el instrumento se consideró 30 ítems; estructurado 3 dimensiones establecidas según el marco teórico: calidad funcional y técnica percibida, valor percibido, confianza y expectativa. Teniendo una escala de medición de tipo Likert de 5 valores: siempre = 5, casi siempre = 4, regular = 3, casi nunca = 2 y nunca = 1.

En la validación se necesitó el juicio de tres expertos que poseen el grado de magister, que realizan actividades de docencia universitaria en la especialidad afín, quienes revisaron los resultados de la encuesta fueron: Mg. Marco Antonio Reátegui Meza, Mg. Juan Pio Flores Tang y el Mg. Jorge Gonzales Bardales.

Para el análisis de confiabilidad se contó con un solo instrumento, en la que se utilizó la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach, este coeficiente en la variable calidad de servicio es equivalente a 0.840, según la valoración de la fiabilidad de los ítems analizados es bueno y en la variable satisfacción del usuario el Alfa de Cronbach dio como resultado de fiabilidad 0.813 y según la valoración de la fiabilidad de los ítems analizados es bueno.

3.5 Procedimientos:

Se ingresó por mesa de partes de la Municipalidad Provincial de Maynas una carta de presentación y autorización dirigida al señor alcalde para realizar la recolección de información con los usuarios, lo cual se obtuvo el permiso de aceptación y se realizó la toma de 110 muestras, previo a una introducción poniendo en conocimiento al usuario que el instrumento es para fines de investigación académica. Se logró una comunicación fluida y asertiva con los ciudadanos usuarios que a quienes se les encuestó en un tiempo promedio de 30 minutos.

3.6 Métodos de análisis de datos:

Para el desarrollo del análisis de datos se realizó los siguientes pasos:

- Nivel descriptivo: El análisis de los resultados de las tablas de frecuencia y gráficos con sus respectivas interpretaciones.
- Nivel inferencial: Para el análisis de correlación entre las variables y dimensiones se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov^a, lo cual permitió identificar la prueba no paramétrica de Rho Spearman. Inicialmente los datos han sido trabajados en el Excel 2016, donde se consideró todos los códigos muestrales, para ser llevados al software estadístico SPSS-versión 26 para su análisis y procesamiento.

3.7 Aspectos éticos:

Para la aplicación de los instrumentos y encuestas se presentó una carta de autorización y presentación a la gerencia municipal, obteniendo como respuesta el permiso correspondiente por parte de la entidad.

Además, se garantizó la reserva de los datos de los usuarios que participaron en la encuesta. Por otro lado, se aplicó las normas APA séptima edición en la redacción respetando así las autorías de propiedad intelectual.

IV. RESULTADOS

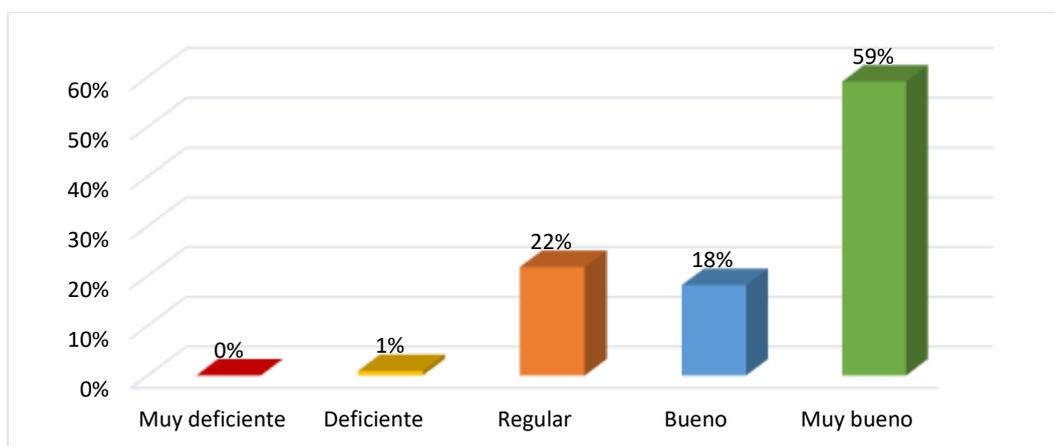
Tabla 3

Tabla de Contingencia de la variable calidad de servicio en la división de parques de la municipalidad provincial de Maynas, 2021.

Rangos	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
30-54	Muy deficiente	0	0%	0%
55-78	Deficiente	1	1%	1%
79-102	Regular	24	22%	23%
103-126	Bueno	20	18%	41%
127-150	Muy bueno	65	59%	100%
	Total	110	100%	

Figura 1

Calidad de servicio en la división de parques de la municipalidad provincial de Maynas, 2021



Se aprecia en los resultados que la calidad del servicio en la división de parques de la Municipalidad Provincial de Maynas ,2021 el 1% (1) usuario indica que la calidad de servicio es deficiente, que el 22% equivalente a 24 usuarios manifiestan que es regular, el 18% (20) de usuarios expresan que es bueno y el 59% (65) usuarios señalan que la calidad del servicio es muy bueno.

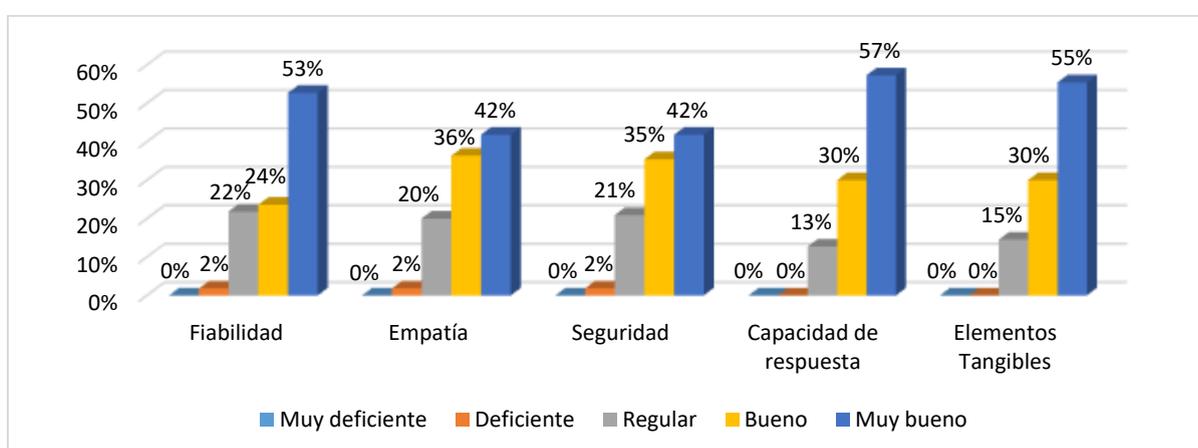
Tabla 4

Porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de la variable calidad de servicio en la división de parques de la municipalidad provincial de Maynas, 2021.

Niveles	Fiabilidad	Empatía	Seguridad	Capacidad de respuesta	Elementos Tangibles
Muy deficiente	0%	0%	0%	0%	0%
Deficiente	2%	2%	2%	0%	0%
Regular	22%	20%	21%	13%	15%
Bueno	24%	36%	35%	30%	30%
Muy bueno	53%	42%	42%	57%	55%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Figura 2

Dimensiones de la variable calidad de servicio



En la tabla y figura se observa que el 53 % de los encuestados de la división de parques cree que la fiabilidad es muy bueno, el 24% de los encuestados manifiestan que es bueno, el 22% opina que es regular y el 2% indica que es deficiente. También el 42% de los usuarios encuestados en la división de parques de la municipalidad provincial de Maynas opina que la empatía es muy bueno, el 36% de los usuarios señalan que es bueno, el 20% expresa que es regular y el 2% manifiesta que es deficiente. Además, el 42% de los usuarios encuestados en la división de parques de la municipalidad provincial de Maynas manifiestan que la seguridad es muy bueno, el 35% opina que es bueno, el 21% expresa que es regular y el 2% de los encuestados indican que es deficiente. Los usuarios indican que capacidad de respuesta es muy buena obteniendo un porcentaje de 57% en el

resultado, 30% expresa que es bueno y el 13% considera que es regular. De esta manera el 55% de los usuarios de la división de parques de la municipalidad provincial de Maynas opinan que los elementos tangibles son muy buenos, el 30% señala que es bueno y el 15% manifiesta que es regular.

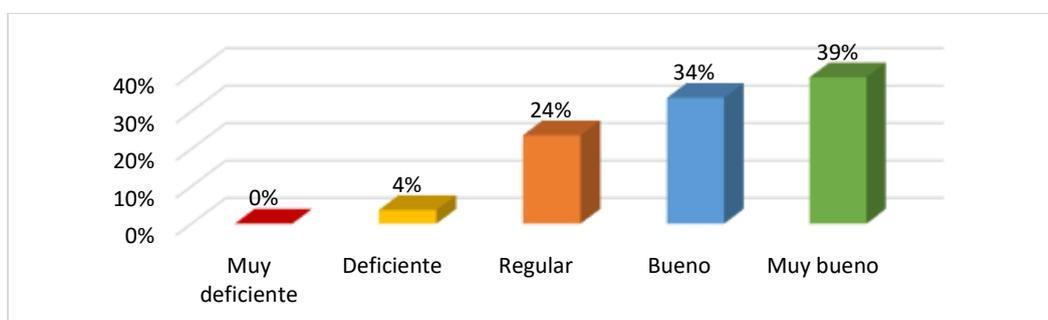
Tabla 5

Tabla de Contingencia de la variable satisfacción del usuario en la división de parques de la municipalidad provincial de Maynas, 2021.

Rangos	Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
30-54	Muy deficiente	0	0%	0%
55-78	Deficiente	4	4%	4%
79-102	Regular	26	24%	27%
103-126	Bueno	37	34%	61%
127-150	Muy bueno	43	39%	100%
	TOTAL	110	100%	

Figura 3

Satisfacción del usuario en la división de parques de la municipalidad provincial de Maynas, 2021.



Se observa en los resultados que el 4% (4) usuarios indican que la satisfacción es deficiente, el 24% (26) usuarios señalan que la satisfacción del usuario es regular, el 34% (37) usuarios expresan que es bueno y el 39% equivalente a 43 usuarios manifiestan que la satisfacción del usuario que brinda la división de parques de la Municipalidad Provincial de Maynas del servicio es muy bueno.

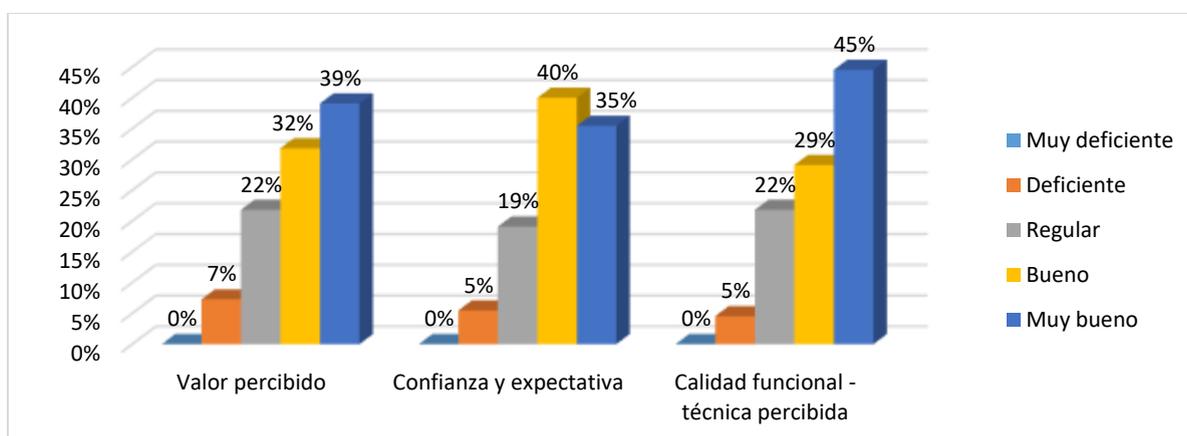
Tabla 6

Frecuencia y porcentaje de los niveles de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario en la división de parques de la municipalidad provincial de Maynas, 2021.

Niveles	f	Valor percibido	f	Confianza y expectativa	f	Calidad funcional - técnica percibida
Muy deficiente	0	0%	0	0%	0	0%
Deficiente	8	7%	6	5%	5	5%
Regular	24	22%	21	19%	24	22%
Bueno	35	32%	44	40%	32	29%
Muy bueno	43	39%	39	35%	49	45%
TOTAL	110	100%	110	100%	110	100%

Figura 4

Dimensiones de la variable satisfacción del usuario



Con respecto a la tabla y figura se aprecia que el 39% de los usuarios de la división de parques de la municipalidad provincial de Maynas opina que el valor percibido es muy bueno, el 32% de los encuestados indican que es bueno, el 22% señala que es regular y el 7% manifiesta que es deficiente. Además, para los usuarios en la dimensión confianza y expectativa un 35% opina que es muy bueno, el 40% indica que es bueno, el 19% señala que es regular y el 5% indica que es deficiente. De esta manera el 45% de los usuarios de la división de parques de la municipalidad de Maynas opina que la calidad funcional – técnica percibida es muy bueno, un 29% expresa que es bueno, el 22% señala que es regular y el 5% de los usuarios consideran que es deficiente.

Tabla 7*Pruebas de normalidad de la hipótesis general*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Servicio	,244	110	,000	,807	110	,000
Satisfacción del Usuario	,264	110	,000	,837	110	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 7 se observa que el número muestral es superior de 50 donde tenemos 110 usuarios aplicando el criterio de normalidad Kolmogorov - Smirnov^a, en lo cual se aprecia que la significancia bilateral es inferior de 0.05. En consecuencia, se utilizará el análisis de correlación de Rho Spearman.

Hipótesis general:

Existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la división de parques de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2021.

Tabla 8*Análisis de correlación de Rho Spearman de las variables*

			Vx: Calidad de Servicio	Vy: Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Vx: Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	1.000	0.725**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	110	110
	Vy: Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0.725**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	110	110

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

La tabla 8 presenta una correlación alta ($r=0.725$; $p=0.000$); lo cual, la hipótesis general se acepta. En consecuencia, existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la división de parques de la municipalidad provincial de Maynas, 2021, por lo que está ligado a los objetivos de la investigación.

Hipótesis específica 1:

Existe relación directa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario.

Tabla 9

Análisis de correlación de Rho Spearman de la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción del usuario

		D1: Fiabilidad	Vy: Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	D1: Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	,737**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	110	110
	Vy: Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,737**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	110	110

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

En la tabla 9 se observa una correlación alta ($r=0.737$; $p=0.000$); por lo tanto, la hipótesis específica 1 se acepta. En consecuencia, existe relación directa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la división de parques de la municipalidad provincial de Maynas, 2021, estos datos afirman que existe relación entre las dos variables de estudio de acuerdo a los objetivos planteados.

Hipótesis específica 2:

Existe relación directa entre la empatía y la satisfacción del usuario.

Tabla 10

Análisis de correlación de Rho Spearman de la dimensión empatía y la variable satisfacción del usuario

		D2: Empatía	Vy: Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	D2: Empatía	Coefficiente de correlación	1.000	0.682
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	110	110
	Vy: Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0.682	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	110	110

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

El análisis en la tabla 10, presenta una correlación moderada ($r=0.682$; $p=0.000$); por la hipótesis específica 2 se acepta. En consecuencia, existe relación directa entre la empatía y la satisfacción del usuario en la división de parques de la municipalidad provincial de Maynas, 2021, esta relación moderada demuestra que si existe una relación entre las variables como se ha planteado en los objetivos de la investigación.

Hipótesis específica 3:

Existe relación directa entre la seguridad y la satisfacción del usuario.

Tabla 11

Análisis de correlación de Rho Spearman de la dimensión seguridad y la variable satisfacción del usuario.

		D3: Seguridad	Vy: Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	D3: Seguridad	Coeficiente de correlación	1.000	,634**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	110	110
	Vy: Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,634**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	110	110

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

En la tabla 11 se presenta un resultado de correlación moderada ($r=0.634$; $p=0.000$); entonces la hipótesis específica 3 se acepta. En consecuencia, existe relación directa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la división de parques de la municipalidad provincial de Maynas, 2021 y en consecuencia se aproxima a los objetivos de la investigación.

Hipótesis específica 4:

Existe relación directa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario.

Tabla 12

Análisis de correlación de Rho Spearman de la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario

		D4: Capacidad de respuesta	Vy: Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	D4: Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1.000	0.613**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	110	110
	Vy: Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0.613**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	110	110

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

En la tabla 12 se aprecia una correlación moderada $r=0.613$ y una significancia de $p=0.000$; la hipótesis específica 4 se acepta. En consecuencia, existe relación directa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la división de parques de la municipalidad provincial de Maynas, 2021, en tal sentido se da una respuesta a lo planteados en los objetivos de la investigación.

Hipótesis específica 5:

Existe relación directa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario.

Tabla 13

Análisis de correlación de Rho Spearman de la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción del usuario

		D5: Elementos tangibles	Vy: Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	D5: Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1.000	0.662**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	110	110
	Vy: Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0.662**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	110	110

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

En la tabla 13 se aprecia una correlación moderada $r=0.662$ y una significancia de $p=0.000$; la hipótesis específica 5 se acepta. Por lo que se concluye que existe relación directa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la división de parques de la municipalidad provincial de Maynas, 2021. Es decir, los usuarios a través de sus respuestas en las encuestas han indicado que tiene mucho que ver la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad, por lo tanto, se ha revelado la correlación entre las variables de estudio.

V. DISCUSIÓN

Después de desarrollado los resultados se observa que la mayor parte de los objetivos de la variable contrastada han llegado a los mismos rangos y afirmación sobre lo planteado inicialmente en los objetivos.

Los resultados de Alfa de Cronbach de 0.950 en relación a la variable calidad de servicio y de 0.942 para la variable satisfacción del usuario, estos resultados indican que la fiabilidad de los ítems analizados es excelente, en comparación de los intervalos obtenidos en la prueba piloto que se aplicó a 30 personas los resultados fueron $X = 0,840$ y para $Y = 0,813$ mostrando una fiabilidad buena, coincidiendo ambos intervalos con una confiabilidad de bueno a excelente. Asimismo, Torres (2020) en la validez de la información se utilizó la confiabilidad Alfa de Cronbach, instrumento practicado en prueba piloto a 10 usuarios, teniendo como resultado para la variable $X = 0.830$ que representa una fiabilidad muy alta, en cambio la variable Y obtuvo un valor de 0.747 con una fiabilidad moderada y en por lo tanto se demuestra que la información recogida en las encuestas y procesadas en SPSS , son fiables. Por lo que se concluye la validez de la información obtenidas son confiables.

Por otro lado, Olvera et, al (2020) revelo los hallazgos sobre los resultados del alfa Cronbach practicada a las variables de calidad de servicio que indica que la confiabilidad es alta, por lo tanto, cuyo dato es 0.954 por encima de lo regular.

Los hallazgos realizada de manera descriptiva, con un resultado que indica que la calidad del servicio es muy buena en un 59%, sin embargo, hay un grupo que califica como regular y deficiente, condición que debe preocupar a la autoridad para implementar estrategias efectivas a fin de mejorar dicha situación. Así mismo los usuarios señalan que están contentos con la calidad del servicio en un 39%. Los resultados inferenciales nos muestran que las variables estudiadas están asociadas y esto se corroboró a través del análisis de Rho Spearman que presentó una correlación alta ($Rho = 0.725$, $Sig. = 0.000$; $p \leq 0.05$). que demuestran que están por encima de los obtenidos por Martínez en una investigación previa.

Martínez (2018) concluye que ambas investigaciones afirman en consecuencia las municipalidades están cumpliendo su rol de mantener limpio las plazas, parques y áreas verdes de la ciudad para mantener una mejor imagen institucional.

En base a la calidad del servicio y esto como se vincula con la satisfacción del usuario, los encuestados opinaron que las dimensiones tienen un nivel muy bueno lo que se convierte en una fortaleza para la entidad, toda vez que desde la máxima autoridad hasta el personal municipal se sienten comprometidos brindando un buen servicio que cubre con las expectativas de los usuarios, además se presenta un porcentaje menor de usuarios que no han percibido esa satisfacción en el servicio y permite que se muestre como una debilidad, por lo que se debería considerar esas opiniones de deficiente y regular para mejorar el servicio para el bien de los ciudadanos.

Analizando los datos de las hipótesis específicas formuladas de las dimensiones de la calidad se aprecia que la fiabilidad obtiene una calificación de 53% es muy bueno y un 2% afirma que es deficiente, seguidamente la empatía y la seguridad coinciden en la calificación realizado por los usuarios, además la capacidad de respuesta presenta que un 57% de usuarios consideran que es muy bueno y en los elementos tangibles el 55% percibida que es muy bueno; esto nos indica que existen fortalezas institucional que se debe mantener y así mismo la entidad debe analizar las causas de la insatisfacción de los usuarios para realizar propuestas de mejoras continuas.

Para una entidad que brinda servicios los clientes son la razón de ser como se contempla en los planes estratégicos a través de la visión y misión. Febres & Mercado (2020) señala que la satisfacción del cliente es una medición clave vinculado con la percepción de los clientes y su posición sobre las dimensiones en un mercado competitivo. Razón por la cual las empresas deben poner mucha atención en la comunicación e interrelación con los clientes, ya que a través de ellos nos permitirá conocer sus inquietudes, quejas, reclamos y berrinches. Y como entidad actuar oportunamente en la solución de los problemas.

Montalvo et al. (2020) concluyo con sus hallazgos sostiene que de las variables estudiadas muestran la vinculación entre las dos variables y su vinculación con las dimensiones de fiabilidad que mostro $Rho = 0.406$ y en la capacidad de respuesta en $Rho = 0.439$ y un valor de $p < 0.05$ y para la dimensión de la seguridad los datos obtenidos de $Rho = 0.444$ y $p < 0,05$ en cuanto a la empatía fue de $rho = 0.438$ y $p < 0.05$ y para los elementos tangibles el $Rho = 0.543$, $p < 0.05$, conocer esta información es importantes para entender la necesidad de mejorar los servicios en busca de la fidelización de los clientes .de los usuarios. Así como señala Arciniegas & Mejías (2017) al sostener que el servicio es la interacción caracterizada por la intangibilidad que busca satisfacer necesidades de los clientes que demandan servicios de calidad.

Rocca (2016) en su estudio concluye que los usuarios del servicio de obras de la Comuna de Berisso, dieron una respuesta de 0.0873, que demuestra que los usuarios están en una disyuntiva de satisfecho porque han apreciado en forma positiva y favorable para la entidad a la capacidad de respuesta, seguida por la seguridad; los se evidencia que la empatía y elementos tangibles no hubo resultados favorables por lo que no se sienten conformen. En la gerencia de obras en la Municipalidad de la Plata logró una respuesta de 1.0336, que muestra que los clientes están entre algo insatisfechos y bastantes insatisfechos, de lo que se desprende que los usuarios de Berisso han obtenido un mejor resultado en comparación a los usuarios de la municipalidad de la Plata.

Pincay & Parra (2020) afirman en sus hallazgos que los resultados encontrados en las Pymes es producto una autoevaluación realizada en forma positiva en un ambiente de análisis de por establecer la correlación de las variables de estudiadas y que incide en el desempeño de las compañías que enfrentan desafíos como debilidades en la comunicación interna y externa, la empatía y poca colaboración por parte de los trabajadores con ausencia de lealtad a las empresas que repercuten negativamente. Respecto a la investigación en la entidad Municipal de Maynas, también se han identificado debilidades como poca empatía del personal y falta de conocimiento en los procesos administrativos y operativos del personal ocasionando desconfianza al usuario.

López et al. (2018) en sus resultados sostiene que muchos servicios públicos son exclusivos de las municipales, en consecuencia, no hay forma de sustituirlos, esto obliga al estado hacer esfuerzos tanto presupuestales, recursos humanos y tecnológicos para garantizar de manera planificada y organizada la prestación de los servicios a los ciudadanos. Coincidentemente en la municipalidad de Maynas la gestión de presupuesto financia programas y proyectos de parques y áreas verdes con la finalidad de mantener limpia la ciudad; sin embargo, el campo de acción es limitado para intervenir en toda la ciudad, que requiera que la municipalidad cumpla a cabalidad con esta responsabilidad, generando un valor agregado por los usuarios.

Morillo & Morillo (2016) en la Municipalidad de Corongo se hizo trabajos previos de investigación respecto a la calidad y satisfacción de los usuarios, cuyo resultados demostraron que si existe una asociación positiva entre la calidad de servicio y la conformidad de los clientes y por lo tanto para lograr un excelente calidad del servicios hay que elevar el nivel de la calidad de los productos y servicios, y con este mejoramiento se provea productos y servicios de calidad y garantizaríamos la conformidad excelente de los consumidores. En relación al estudio realizado en la Municipalidad de Maynas se concuerda que se utilizaron los mismos instrumentos a través del modelo SERVQUAL que permitió analizar las dimensiones de la variable X y variable Y en ambos casos.

Olvera & Castillo (2020) según sus evidencias en su artículo de la revista conciencia tecnológica de México, al evaluar la calidad del servicio de una institución educación privada y de acuerdo a las características del estudio la variable calidad del servicio ha sido estudiada por dimensiones conjuntamente con la satisfacción del cliente, para tal efecto se utilizó el modelo Servqual para la descripción y análisis de las dimensiones de cada ítem por que concluye que existe una relación directa pero de baja intensidad. Sin embargo, en la Municipalidad de Maynas se encontraron resultados parecidos, pero con una intensidad moderada.

Boada et al. (2019) su publicación en la investigación de salud, Colombia, cuyo objetivo fue la calidad y satisfacción de clientes de consultorios externos; teniendo en cuenta que cuando se brinda un servicio de manera externa los pacientes son más sensibles y exigentes, lo que se convierte en un reto, sin embargo, a pesar de este desafío obtuvieron resultados satisfechos de un 70% de los usuarios. Esto corrobora lo que establece Bustamante et al. (2020) la calidad de servicio es el proceso intangible que producen las organizaciones o personas para ofrecer a los consumidores que demanda servicios de calidad a los clientes y, que pueden ser de carácter fisiológico, social o de autorrealización.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Habiendo planteado como objetivo general establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la división de parques de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2021 y realizado la contrastación de la hipótesis encontrando una correlación alta positiva ($Rho=0.725$ y $p=0.000$), se puede establecer que a mayor calidad de servicio se logra una relación satisfactoria con el usuario. Esto también corrobora lo que establece Fernández (2020) que la satisfacción del cliente está relacionado al desempeño recibido por parte de un servicio ofrecido.

Segunda. Teniendo como objetivo específico 1, establecer la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la división de parques de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2021 y habiendo contrastado la hipótesis ($Rho=0.737$ y $p=0.000$) se obtuvo una correlación alta positiva, lo que demuestra que la entidad cumple con el servicio y muestra interés en atender los requerimientos de los usuarios, esto se ve reflejado en la predisposición de los trabajadores municipales en mejorar de forma permanente sus desempeño y resultado institucional.

Tercero. El objetivo específico 2, establecer la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en la división de parques de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2021. Los datos que se muestra en Spearman ($Rho=0.682$ y $p=0.000$) indica que existe una correlación moderada. Esto significa que existe una fortaleza en los trabajadores por desarrollar la empatía como parte de ofrecer el mejor servicio.

Cuarta. Al analizar el Rho Spearman ($Rho=0.634$ y $p= 0.000$) presenta una correlación positiva moderada, se concluye que el objetivo específico 3 es establecer la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la división de parques de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2021, que nos indica que si se logró establecer que existe la relación que afirma la hipótesis planteada.

Quinta. El resultado de Rho Spearman ($Rho=0.613$ y $p=0.000$) corrobora lo formulado en el objetivo específico 4, establecer la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la división de parques de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2021. En ese sentido se evidencia que existe una fortaleza institucional en la capacidad de respuesta que tienen los trabajadores municipales el cual ha sido calificado por los usuarios encuestados con el porcentaje más alto (57%) de muy bueno. Lo que demuestra la preparación organizativa practica la municipalidad de Maynas.

Sexta. Planteado el objetivo específico 5 establecer la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la división de parques de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2021 y realizado la contrastación de la hipótesis encontrando una correlación moderada positiva ($Rho=0.662$ y $p=0.000$), se concluye que si existe la relación entre la dimensión y la variable.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se sugiere que la Municipalidad Provincial de Maynas, implementar un plan de capacitación orientado a fortalecer capacidades de los servidores municipales, para brindar un mejor servicio a los ciudadanos.

Segunda: Se sugiere a los gerentes sub gerentes y, jefes de áreas y divisiones de la entidad municipal de Maynas gestionar oportunamente los equipos de protección personal y herramientas en forma oportuna para que dotar al personal de sus instrumentos para realizar sus labores en forma eficiente.

Tercera: Se sugiere a la alta dirección del gobierno provincial de Maynas, atender los requerimientos de equipos de protección personal y herramientas que solicita la división de parques y de esta manera pueda desarrollar sus labores en forma eficiente.

Cuarta: Se sugiere a la gerencia de recursos humanos, realice una capacitación en temas de atención de calidad a los usuarios, comunicación asertiva, y manejo de quejas y reclamos para el personal de la división de parques de Maynas orientado a fortalecer las capacidades para la mejora continua.

Quinta: Se sugiere al responsable de la gerencia de saneamiento realizar la supervisión permanente al personal para comprobar que se está cumpliendo con las tareas encomendadas y en especial con el trabajo de calidad y el buen trato al usuario.

Sexta: Se sugiere al titular de pliego, apoyar toda acción de implementación de equipos de cómputo, tecnologías, y capacitación al recurso humano de la municipalidad para elevar su nivel competitivo y fortalecer su entidad municipal.

Séptima: Se sugiere a los vecinos, usuarios, informar al jefe de oficina si han recibido un mal servicio o mala atención por parte del personal, para las medidas correctivas correspondientes y de esta manera minimizar la insatisfacción de los usuarios.

REFERENCIAS

- Arbeláez, G., & Mendoza, P. (2017). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. *Anales de La Facultad de Medicina*, 78(2), 43. <https://doi.org/10.15381/anales.v78i2.13197>
- Arciniegas Ortiz, J., & Mejías Acosta, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la universidad militar nueva granada con base en la escala servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Comuni@cción*, 8(1), 26–36. <https://www.redalyc.org/pdf/4498/449852109003.pdf>
- Boada-Niño, A. V., Barbosa-López, A. M., & Cobo-Mejía, E. A. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*, 6(1), 55–71. <https://doi.org/10.24267/23897325.408>
- Burgos Chávez, S. V., & Morocho Revollo, T. C. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22–39. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Bustamante, M. A., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información Tecnológica*, 31(1), 161–170. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>
- Carlos, M. (2016). *Precio, valor percibido y satisfacción en el sector estacionamiento privado de Lima Metropolitana*. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2687/1/2016_Mejia_Precio%2C_valor_percibido_y_satisfaccion_en_el_sector.pdf
- Constitución Política del Perú*. (1993). 1–71. https://www.oas.org/juridico/spanish/per_res17.pdf

- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 27(4), 668–681. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000400668
- Henao Nieto, D. E., Giraldo Villa, A., & Yepes Delgado, C. E. (2018). Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. *Gerencia y Políticas de Salud*, 17(34). <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.iecp>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. In *Mc Graw Hill* (Vol. 1, Issue Mexico).
- Kuznik, A., Hurtado Albir, A., & Espinal Berenguer, A. (2010). El uso de la encuesta de tipo social en traductología: características metodológicas. *MonTi: Monografías de Traducción e Interpretación*, 2, 315–344. <https://doi.org/10.6035/monti.2010.2.14>
- López Vásquez, L. J., Olivera Hospinal, S. J., & Tinoco Reyes, D. A. (2018). Satisfacción del usuario en el marco de la relación Estado-Ciudadanos: Políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria. *Encephale*, 53(1), 1–107. <http://dx.doi.org/10.1016/j.encep.2012.03.001>

- Martínez San Miguel, L. N. (2018). Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de la Tinguiña, Ica 2018. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. *Repositorio Institucional UCV.*, 13–60.
- Mejias, A., Godoy, E., & Piña, R. (2020). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Industrial Data*, 22(2), 18. <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656/945>
- Mestanza Llanos, M. S. (2021). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos en tiempos COVID-19. Hospital de Virú. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. *Repositorio Institucional UCV.*, 1–45.
- Monroy Ceseña, M. A., & Urcádiz Cázares, F. J. (2018). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Investigación Administrativa*, 48, 1–22. <https://doi.org/10.35426/IAv48n123.06>
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas*, 1(1), 1–6. <https://doi.org/revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085/2226>
- Morillo Moreno, M. C., & Morillo Moreno, M. D. C. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 22(2), 111–131. <https://doi.org/10.31876/rcs.v22i2.24863>
- Olvera García, K. F., & Castillo Corral, D. (2020). Análisis de la Calidad del Servicio en Control Escolar de una IES. *Conciencia Tecnológica*, 60.

- Palupi Restuputri, D., Ratna Indriani, T., & Masudin, I. (2021). The effect of logistic service quality on customer satisfaction and loyalty using kansei engineering during the COVID-19 pandemic. *Cogent Business and Management*, 8(1), 1–35. <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1906492>
- Pincay Morales, Y. M., & Parra Ferié, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dominio de Las Ciencias*, 6. N° 3, 1118–1142. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Roberto, J., & Espinoza, I. (2021). *LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA THE QUALITY OF SERVICE IN PUBLIC ADMINISTRATION* Julio Roberto Izquierdo Espinoza. 8, 425–437. [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/document \(3\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/document%20(3).pdf)
- 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. *Universidad Nacional de La Plata*, 185.
- Silva Pimentel, C. E. (2021). Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro Regional de Capacitación-Gobierno Regional La Libertad, 2020. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. *Repositorio Institucional UCV.*, 1–85.
- Torres Richarti, A. V. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020 TESIS. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. *Repositorio Institucional UCV.*, 1–35.
- Torres Samuel. & Vásquez S. (2017). Modelos de evaluación de la calidad del servicio; caracterización y análisis. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxii/docs/13.03.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la división de parques de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2021 Autora: Pimentel Cahuaza, Karen Yanet					
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable X	Calidad de Servicio	Diseño No experimental Transversal correlacional Población 200 usuarios de la división de parques Muestra No probabilístico 110 usuarios
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la división de parques de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2021?	Establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la división de parques de la Municipalidad Provincial de Maynas,2021.	Existe relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la división de parques de la Municipalidad Provincial de Maynas,2021.	Calidad de servicio	X1. Fiabilidad X2. Empatía X3. Seguridad X4. Capacidad de respuesta X5. Elementos Tangibles	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable Y	Satisfacción del usuario	Técnica Encuesta
P.E.1 ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario?	O.E.1 Establecer la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario.	H. E.1 Existe relación directa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario.	Satisfacción del usuario	Y1. Valor percibido	

<p>P.E.2 ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario?</p> <p>P.E.3 ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario?</p> <p>P.E.4 ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario?</p> <p>P.E.5 ¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario?</p>	<p>O.E.2 Establecer la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario.</p> <p>O.E.3. Establecer la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario.</p> <p>O.E.4 Establecer la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario</p> <p>O.E.5 Establecer la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario.</p>	<p>H. E. 2 Existe relación directa entre la empatía y la satisfacción del usuario.</p> <p>H.E.3 Existe relación directa entre la seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.</p> <p>H.E 4. Existe relación directa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario.</p> <p>H.E.5 Existe relación directa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario.</p>		<p>Y2. Confianza y expectativa</p> <p>Y3. Calidad funcional, técnica percibida</p>	<p>Instrumento</p> <p>Cuestionario acerca de la calidad de servicio y satisfacción del usuario</p> <p>Método de Análisis</p> <p>Se empleará la hoja de cálculo Excel y el software estadístico SPSS-26</p>
---	---	--	--	--	--

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos y ficha técnica

Anexo 2.1: Cuestionario sobre Calidad de Servicio

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO EN LA DIVISIÓN DE PARQUES Y ÁREAS VERDES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS

CODIGO: ...040.....

FECHA:julio.....2021.....

El presente instrumento tiene como finalidad recolectar información precisa para el desarrollo de una investigación sobre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la división de parques y áreas verdes de la Municipalidad Provincial de Maynas.

*La información será confidencial, solo para fines de investigación académica.

Indicaciones: Para evaluar la satisfacción del usuario el día de hoy, lee usted las preguntas sobre algunos aspectos y en una escala del 1 al 5 califica usted cada uno de los aspectos según la calidad recibida, marcando con una X:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems	Calificación				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Fiabilidad						
1	El personal le brinda el servicio que usted esperaba.					X
2	Si se presenta algún inconveniente el personal muestra interés en solucionarlo.				X	
3	El personal que le atiende es proactivo y colaborativo.				X	
4	El personal realiza una buena atención la primera vez.					X
5	Cuando el personal operativo le agenda en un cronograma, cumple con lo programado.				X	
6	El personal muestra estar preparado para responder sus interrogantes.					X
Dimensión 2: Empatía						
7	El personal se pone en el lugar del usuario para atender oportunamente.				X	
8	El personal comprende las necesidades propias del usuario.				X	
9	El personal es amable constantemente con el usuario.				X	
10	El personal demuestra predisposición para atender las inquietudes del usuario.					X

11	Siente que recibe una atención personalizada.				X	
12	El horario de atención es el conveniente para los usuarios.				X	
Dimensión 3: Seguridad		1	2	3	4	5
13	El personal muestra un comportamiento confiable.				X	
14	La división de parques y áreas verdes está implementada con equipos de cómputo para agilizar los trámites y atención a los usuarios.					X
15	La división de parques y áreas verdes, cumple en fortalecer capacidades técnicas y prácticas para la ejecución de sus labores.				X	
16	El personal demuestra técnica de organización del servicio.					X
17	Tuvo alguna dificultad en la atención de su requerimiento por falta de materiales y personal.				X	
18	El personal realiza seguimiento y monitoreo a los requerimientos de los usuarios.			X		
Dimensión 4: Capacidad de Respuesta		1	2	3	4	5
19	Los trabajadores brindan información oportuna al ser consultadas por el usuario.					X
20	En la atención individualizada de sus inquietudes el personal percibió su capacidad de decisión en la solución.				X	
21	El personal atendió sus dudas en el tiempo oportuno.				X	
22	El tiempo que obtuvo el servicio fue satisfactorio.					X
23	La atención que le proporcionan es en forma asertiva.					X
24	La división de parques y áreas verdes está capacitada para ofrecer un nuevo servicio.			X		
Dimensión 5: Elementos tangibles		1	2	3	4	5
25	Cuenta con equipos de oficina y de campo de apariencia moderna.					X
26	La infraestructura de la división de parques y áreas verdes irradia una buena imagen y adecuada para brindar el servicio.				X	
27	Considera que el retraso en la atención del servicio de los usuarios se debe a la falta de materiales.				X	
28	Los materiales asociados en el servicio son visiblemente atractivos.			X		
29	Considera usted que los equipos de cómputo contribuyen en brindar un buen servicio al usuario.					X
30	El personal operativo usa de forma obligatoria el equipo de protección personal adecuado.				X	

FICHA TECNICA

- A. Nombre : Cuestionario sobre calidad de servicio.
- B. Objetivo General: El presente cuestionario tiene como finalidad recolectar la información precisa, a través de la encuesta realizada a los usuarios de la división de parques y áreas verdes de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2021.
- C. Autora : Karen Yanet Pimentel Cahuaza
- D. Administración: Individual
- E. Duración : 30 minutos
- F. Sujetos de Aplicación: Usuarios de la división de parques y áreas verdes de la Municipalidad Provincial de Maynas.
- G. Calificación

Calificación	Rango o Nivel
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

- H. Dimensión de Indicadores

Dimensiones	Indicadores	Ítems
D1: Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none">Cumplir con el servicio en la fecha programadaInterés de brindar un buen servicio	1-6
D2: Empatía	<ul style="list-style-type: none">Horario de atención apropiadoAtención Empática	7-12
D3: Seguridad	<ul style="list-style-type: none">Capacidad TécnicaServicio oportuno	13-18
D4: Capacidad de Repuesta	<ul style="list-style-type: none">Asistencia expedito y rápidoDisposición de contribuir al usuario	19-24
D5: Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none">Oficina de atención confortableMateriales y herramientas	25-30

Anexo 2.2: Cuestionario sobre Satisfacción del usuario

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCION DEL USUARIO EN LA DIVISION DE PARQUES Y ÁREAS VERDES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS

CODIGO:010.....

FECHA:julio 2021.....

El presente instrumento tiene como finalidad recolectar información precisa para el desarrollo de una investigación sobre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la división de parques y áreas verdes de la Municipalidad Provincial de Maynas.

*La información será confidencial, solo para fines de investigación académica.

Indicaciones: Para evaluar la satisfacción del usuario el día de hoy, lee usted las preguntas sobre algunos aspectos y en una escala del 1 al 5 califica usted cada uno de los aspectos según la calidad recibida, marcando con una X:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Ítems	Calificación				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Valor percibido						
1	El trato que le ofrece el servidor público le inspira confianza.					X
2	Siente seguridad en los trámites que efectúa.		X			
3	Las tasas y tarifas por concepto de parques son razonables.				X	
4	Percibió que efectuó el pago de las tasas y tarifas en forma oportuna.				X	
5	Los trabajadores practican una comunicación asertiva ante las necesidades de los usuarios.					X
6	La división de parques y áreas verdes le proporciona información oportuna y estable.		X			
7	En la comunicación el personal expresa cortesía en todo momento.					X
8	El servicio brindado en la división de parques y áreas verdes fue eficiente.				X	
9	El personal le soluciona sus reclamos.			X		
10	Existe compromiso de la división de parques para cubrir los servicios requeridos por los usuarios.					X
Dimensión 2: Confianza y Expectativa						
11	El personal de la división de parques y áreas verdes transmite un comportamiento sincero.					X

12	El servicio que le proporcionan se adecua a las necesidades del usuario.					X
13	El personal de parques y áreas verdes está capacitado en el desempeño de su trabajo.					X
14	Aprecia el interés de atención que le brinda la división de parques y áreas verdes.		X			
15	El horario de atención se ajusta a la realidad de los usuarios.		X			
16	Brinda servicios de acuerdo a mis requerimientos y expectativas.		X			
17	En las instalaciones la atención en la espera es el adecuado.		X			
18	En la atención operativa cumplen con el plazo establecido en el texto único de procedimiento administrativo - TUPA de la municipalidad.	X				
19	El personal genera valor en su trabajo a favor del usuario.					X
20	Recomendaría a otros usuarios los servicios que brinda la división de parques y áreas.					X
Dimensión 3: Calidad funcional-técnica percibida		1	2	3	4	5
21	Se siente satisfecho(a) con la atención que ha recibido.					X
22	En esta división de parques y áreas verdes recibe la atención que usted espera.					X
23	El personal soluciona satisfactoriamente sus exigencias.				X	
24	Los trabajadores identifican los intereses y necesidades de los usuarios.					X
25	Se siente seguro al realizar los trámites en la división de parques y áreas verdes.					X
26	El proceso de desarrollo del servicio brindado cumplió con sus expectativas.				X	
27	El personal está capacitado técnicamente para brindar una buena atención al usuario.				X	
28	Recibe un servicio satisfactorio en capacidad técnica.				X	
29	Percibe que el personal cuenta con la implementación de equipos de protección personal y herramientas adecuadas.					X
30	La calidad de los servicios operativos es buena.					X

FICHA TECNICA

- A. Nombre : Cuestionario sobre satisfacción del usuario
- B. Objetivo General: El presente cuestionario tiene como finalidad recolectar la información precisa, a través de la encuesta realizada a los usuarios de la división de parques y áreas verdes de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2021.
- C. Autora : Karen Yanet Pimentel Cahuaza
- D. Administración: Individual
- E. Duración : 30 minutos
- F. Sujetos de Aplicación: Usuarios de la división de parques de la Municipalidad Provincial de Maynas.
- G. Calificación

Calificación	Rango o Nivel
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

- H. Dimensión de Indicadores

Dimensiones	Indicadores	Ítems
D1: Valor percibido	<ul style="list-style-type: none">• Confianza• Tasas y tarifas• Comunicación• Atención	1-10
D2: Confianza y expectativa	<ul style="list-style-type: none">• Satisfacción con las expectativas• Siente confianza	11-20
D3: Calidad funcional-técnica percibida	<ul style="list-style-type: none">• Satisfacción con el servicio• Satisfacción con las exigencias• Seguridad en el trámite• Capacidad técnica.	21-30

Anexo 3: Certificados de validación del instrumento

Anexo 3.1: Validación del 1er experto



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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	El personal le brinda el servicio que usted esperaba.	✓		✓		✓		
2	Si se presenta algún inconveniente el personal muestra interés en solucionarlo.	✓		✓		✓		
3	El personal que le atiende es proactivo y colaborativo.	✓		✓		✓		
4	El personal realiza una buena atención la primera vez.	✓		✓		✓		
5	Cuando el personal operativo le agenda en un cronograma, lo cumple.	✓		✓		✓		
6	El personal muestra estar preparado para responder sus interrogantes.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El personal se pone en el lugar del usuario para atender oportunamente.	✓		✓		✓		
8	El personal comprende las necesidades propias del usuario	✓		✓		✓		
9	El personal es amable constantemente con el usuario.	✓		✓		✓		
10	El personal demuestra predisposición para atender las inquietudes del usuario	✓		✓		✓		
11	Siente que recibe una atención personalizada.	✓		✓		✓		
12	El horario de atención es el conveniente para los usuarios.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El personal muestra un comportamiento confiable	✓		✓		✓		
14	Los trabajadores poseen conocimientos técnicos y prácticos para la ejecución de sus labores	✓		✓		✓		
15	El personal demuestra técnica de organización del servicio	✓		✓		✓		
16	La división de parques y áreas verdes cuenta con los materiales, equipos y recursos humanos para brindar un buen servicio a los usuarios.	✓		✓		✓		

17	La división de parques y áreas verdes cuenta con los materiales, equipos y recursos humanos para brindar un buen servicio a los usuarios.	✓		✓		✓	
18	El personal realiza seguimiento y monitoreo a los requerimientos de los usuarios	✓		✓		✓	
	DIMENSION 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No
19	Los trabajadores brindan información oportuna al ser consultadas por el usuario.	✓		✓		✓	
20	Los trabajadores tienen conocimientos técnicos para la atención individualizada de las inquietudes de los usuarios.	✓		✓		✓	
21	El personal atendió sus dudas en el tiempo adecuado.	✓		✓		✓	
22	El tiempo que obtuvo el servicio fue satisfactorio	✓		✓		✓	
23	La atención que le proporcionan es en forma proactiva y amable	✓		✓		✓	
24	La división de parques y áreas verdes está capacitada para ofrecer un nuevo servicio	✓		✓		✓	
	DIMENSION 5. ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No
25	Cuenta con equipos de oficina y de campo de apariencia moderna.	✓		✓		✓	
26	La infraestructura de la división de parques y áreas verdes irradia una buena imagen y adecuada para brindar el servicio.	✓		✓		✓	
27	Existen suficientes materiales para la atención del servicio.	✓		✓		✓	
28	Los materiales asociados en el servicio son visiblemente atractivos.	✓		✓		✓	
29	Considera usted que los equipos de cómputo contribuyen en brindar un buen servicio al usuario	✓		✓		✓	
30	El personal operativo, cuenta con el equipo de protección personal adecuado	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Restegui Mesa, Marco Antonio DNI: 09302806

Especialidad del validador: Administración de Empresa

Iquitos 15 de Mayo del 2021.

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: VALOR PERCIBIDO							
1	El trato que le ofrece el servidor público le inspira confianza.	✓		✓		✓		
2	Siente seguridad en los trámites que efectúa.	✓		✓		✓		
3	Las tasas y tarifas por concepto de parques son razonables.	✓		✓		✓		
4	Percibió algún problema al efectuar el pago de las tasas y tarifas por concepto de parques	✓		✓		✓		
5	Los trabajadores practican una comunicación asertiva ante las necesidades de los usuarios	✓		✓		✓		
6	La división de parques y áreas verdes le proporciona información oportuna y estable.	✓		✓		✓		
7	En la comunicación el personal expresa cortesía en todo momento	✓		✓		✓		
8	Tuvo problema con el servicio brindado en la división de parques y áreas verdes	✓		✓		✓		
9	El personal le soluciona sus reclamos	✓		✓		✓		
10	Existe compromiso de la división de parques para cubrir los servicios requeridos por los usuarios	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: CONFIANZA Y EXPECTATIVA	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El personal de la división de parques y áreas verdes transmite un comportamiento confiable.	✓		✓		✓		
12	El servicio que le proporcionan se adecua a las necesidades del usuario	✓		✓		✓		
13	El personal de parques y áreas verdes está capacitado en el desempeño de su trabajo	✓		✓		✓		
14	Aprecia la atención que le brinda la división de parques y áreas verdes	✓		✓		✓		
15	El horario de atención en la división de parques y áreas verdes es el adecuado.	✓		✓		✓		
16	Brinda servicios de acuerdo a mis requerimientos y expectativas.	✓		✓		✓		
17	En las instalaciones la atención en la espera es el adecuado.	✓		✓		✓		

18	En la atención operativa cumplen con el plazo establecido en el texto único de procedimiento administrativo - TUPA de la municipalidad.	✓		✓		✓	
19	El personal valora su trabajo favor del usuario.	✓		✓		✓	
20	Recomendaría a otros usuarios los servicios que brinda la división de parques y áreas.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3: CALIDAD FUNCIONAL-TÉCNICA PERCIBIDA	Si	No	Si	No	Si	No
21	Se siente satisfecho(a) con la atención que ha recibido.	✓		✓		✓	
22	En esta división de parques y áreas verdes recibe la atención que usted espera.	✓		✓		✓	
23	El personal soluciona satisfactoriamente sus exigencias.	✓		✓		✓	
24	Los trabajadores identifican los intereses y necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓	
25	Se siente seguro al realizar los trámites en la división de parques y áreas verdes.	✓		✓		✓	
26	Tuvo problema con el servicio brindado por la división de parques y áreas verdes.	✓		✓		✓	
27	El servidor público le soluciona sus reclamos.	✓		✓		✓	
28	En esta división se observa un desempeño técnico de los servidores públicos.	✓		✓		✓	
29	En esta división se observa un desempeño técnico de los servidores públicos.	✓		✓		✓	
30	La calidad de los servicios operativos es buena.	✓		✓		✓	

Observaciones (preclarar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Roléguía Meza, Marco Antonio DNI: 29329565

Especialidad del validador: Administración de Empresas

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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.

Iquitos 16 de mayo del 2021


Firma del Experto Informante.

Anexo 3.2: Validación del 2do experto



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

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El personal le brinda el servicio que usted esperaba.	✓		✓		✓		
2	Si se presenta algún inconveniente el personal muestra interés en solucionarlo.	✓		✓		✓		
3	El personal que le atiende es proactivo y colaborativo.	✓		✓		✓		
4	El personal realiza una buena atención la primera vez.	✓		✓		✓		
5	Cuando el personal operativo le agenda en un cronograma, lo cumple.	✓		✓		✓		
6	El personal muestra estar preparado para responder sus interrogantes.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El personal se pone en el lugar del usuario para atender oportunamente.	✓		✓		✓		
8	El personal comprende las necesidades propias del usuario	✓		✓		✓		
9	El personal es amable constantemente con el usuario.	✓		✓		✓		
10	El personal demuestra predisposición para atender las inquietudes del usuario	✓		✓		✓		
11	Siente que recibe una atención personalizada.	✓		✓		✓		
12	El horario de atención es el conveniente para los usuarios.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El personal muestra un comportamiento confiable	✓		✓		✓		
14	Los trabajadores poseen conocimientos técnicos y prácticos para la ejecución de sus labores	✓		✓		✓		
15	El personal demuestra técnica de organización del servicio	✓		✓		✓		
16	La división de parques y áreas verdes cuenta con los materiales, equipos y recursos humanos para brindar un buen servicio a los usuarios.	✓		✓		✓		

17	La división de parques y áreas verdes cuenta con los materiales, equipos y recursos humanos para brindar un buen servicio a los usuarios.	✓		✓		✓	
18	El personal realiza seguimiento y monitoreo a los requerimientos de los usuarios	✓		✓		✓	
DIMENSION 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA		Si	No	Si	No	Si	No
19	Los trabajadores brindan información oportuna al ser consultadas por el usuario.	✓		✓		✓	
20	Los trabajadores tienen conocimientos técnicos para la atención individualizada de las inquietudes de los usuarios.	✓		✓		✓	
21	El personal atendió sus dudas en el tiempo adecuado.	✓		✓		✓	
22	El tiempo que obtuvo el servicio fue satisfactorio	✓		✓		✓	
23	La atención que le proporcionan es en forma proactiva y amable.	✓		✓		✓	
24	La división de parques y áreas verdes está capacitada para ofrecer un nuevo servicio	✓		✓		✓	
DIMENSION 5: ELEMENTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No
25	Cuenta con equipos de oficina y de campo de apanencia moderna.	✓		✓		✓	
26	La infraestructura de la división de parques y áreas verdes irradia una buena imagen y adecuada para brindar el servicio.	✓		✓		✓	
27	Existen suficientes materiales para la atención del servicio.	✓		✓		✓	
28	Los materiales asociados en el servicio son visiblemente atractivos.	✓		✓		✓	
29	Considera usted que los equipos de cómputo contribuyen en brindar un buen servicio al usuario	✓		✓		✓	
30	El personal operativo, cuenta con el equipo de protección personal adecuado	✓		✓		✓	

Observaciones (prestar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Maestro Flores Tang, Juan Pío DNI: 05398042

Especialidad del validador: Gestión Pública

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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.


C.P.C. JUAN PÍO FLORES TANG
MAT. 18-1148

Quito, 18 de Mayo, del 2021.

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO.

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: VALOR PERCIBIDO							
1	El trato que le ofrece el servidor público le inspira confianza.	✓		✓		✓		
2	Siente seguridad en los trámites que efectúa	✓		✓		✓		
3	Las tasas y tarifas por concepto de parques son razonables.	✓		✓		✓		
4	Percibió algún problema al efectuar el pago de las tasas y tarifas por concepto de parques	✓		✓		✓		
5	Los trabajadores practican una comunicación asertiva ante las necesidades de los usuarios	✓		✓		✓		
6	La división de parques y áreas verdes le proporciona información oportuna y estable.	✓		✓		✓		
7	En la comunicación el personal expresa cortesía en todo momento	✓		✓		✓		
8	Tuvo problema con el servicio brindado en la división de parques y áreas verdes	✓		✓		✓		
9	El personal le soluciona sus reclamos	✓		✓		✓		
10	Existe compromiso de la división de parques para cubrir los servicios requeridos por los usuarios	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: CONFIANZA Y EXPECTATIVA							
11	El personal de la división de parques y áreas verdes transmite un comportamiento confiable	✓		✓		✓		
12	El servicio que le proporcionan se adecua a las necesidades del usuario	✓		✓		✓		
13	El personal de parques y áreas verdes está capacitado en el desempeño de su trabajo	✓		✓		✓		
14	Aprecia la atención que le brinda la división de parques y áreas verdes	✓		✓		✓		
15	El horario de atención en la división de parques y áreas verdes es el adecuado	✓		✓		✓		
16	Brinda servicios de acuerdo a mis requerimientos y expectativas.	✓		✓		✓		
17	En las instalaciones la atención en la espera es el adecuado.	✓		✓		✓		

18	En la atención operativa cumplen con el plazo establecido en el texto único de procedimiento administrativo - TUPA de la municipalidad.						
19	El personal valora su trabajo favor del usuario.						
20	Recomendaría a otros usuarios los servicios que brinda la división de parques y áreas.						
	DIMENSIÓN 3: CALIDAD FUNCIONAL-TÉCNICA PERCIBIDA	SI	No	SI	No	SI	No
21	Se siente satisfecho(a) con la atención que ha recibido.						
22	En esta división de parques y áreas verdes recibe la atención que usted espera.						
23	El personal soluciona satisfactoriamente sus exigencias.						
24	Los trabajadores identifican los intereses y necesidades de los usuarios.						
25	Se siente seguro al realizar los trámites en la división de parques y áreas verdes.						
26	Tuvo problema con el servicio brindado por la división de parques y áreas verdes.						
27	El servidor público le soluciona sus reclamos.						
28	En esta división se observa un desempeño técnico de los servidores públicos.						
29	En esta división se observa un desempeño técnico de los servidores públicos.						
30	La calidad de los servicios operativos es buena.						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opción de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Maestro Flores Tang, Juan Pío DNI: 00000042

Especialidad del validador: Gestión Pública

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



C.P.C. JUAN PÍO FLORES TANG
MAT. 10-1148

Fecha: 15 de mayo del 2021

Firma del Experto Informante.

Anexo 3.3: Validación del 3er experto



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

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD							
1	El personal le brinda el servicio que usted esperaba.	✓		✓		✓		
2	Si se presenta algún inconveniente el personal muestra interés en solucionarlo.	✓		✓		✓		
3	El personal que le atiende es proactivo y colaborativo.	✓		✓		✓		
4	El personal realiza una buena atención la primera vez.	✓		✓		✓		
5	Cuando el personal operativo le agenda en un cronograma, lo cumple.	✓		✓		✓		
6	El personal muestra estar preparado para responder sus interrogantes.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: EMPATIA							
7	El personal se pone en el lugar del usuario para atender oportunamente.	✓		✓		✓		
8	El personal comprende las necesidades propias del usuario	✓		✓		✓		
9	El personal es amable constantemente con el usuario.	✓		✓		✓		
10	El personal demuestra predisposición para atender las inquietudes del usuario	✓		✓		✓		
11	Siente que recibe una atención personalizada.	✓		✓		✓		
12	El horario de atención es el conveniente para los usuarios.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD							
13	El personal muestra un comportamiento confiable	✓		✓		✓		
14	Los trabajadores poseen conocimientos técnicos y prácticos para la ejecución de sus labores	✓		✓		✓		
15	El personal demuestra técnica de organización del servicio	✓		✓		✓		
16	La división de parques y áreas verdes cuenta con los materiales, equipos y recursos humanos para brindar un buen servicio a los usuarios.	✓		✓		✓		

17	La división de parques y áreas verdes cuenta con los materiales, equipos y recursos humanos para brindar un buen servicio a los usuarios.	✓		✓		✓	
18	El personal realiza seguimiento y monitoreo a los requerimientos de los usuarios	✓		✓		✓	
	DIMENSION 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No
19	Los trabajadores brindan información oportuna al ser consultadas por el usuario.	✓		✓		✓	
20	Los trabajadores tienen conocimientos técnicos para la atención individualizada de las inquietudes de los usuarios.	✓		✓		✓	
21	El personal atendió sus dudas en el tiempo adecuado.	✓		✓		✓	
22	El tiempo que obtuvo el servicio fue satisfactorio	✓		✓		✓	
23	La atención que le proporcionan es en forma proactiva y amable.	✓		✓		✓	
24	La división de parques y áreas verdes está capacitada para ofrecer un nuevo servicio	✓		✓		✓	
	DIMENSION 5: ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No
25	Cuenta con equipos de oficina y de campo de apariencia moderna.	✓		✓		✓	
26	La infraestructura de la división de parques y áreas verdes irradia una buena imagen y adecuada para brindar el servicio.	✓		✓		✓	
27	Existen suficientes materiales para la atención del servicio.	✓		✓		✓	
28	Los materiales asociados en el servicio son visiblemente atractivos.	✓		✓		✓	
29	Considera usted que los equipos de cómputo contribuyen en brindar un buen servicio al usuario	✓		✓		✓	
30	El personal operativo, cuenta con el equipo de protección personal adecuado	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Gonzales Barales, Jorge DNI: 05401861

Especialidad del validador: Gestión Pública

Perinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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.



Firma del Experto Informante.

Años 15 de Mayo del 2021.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO.

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: VALOR PERCIBIDO							
1	El trato que le ofrece el servidor público le inspira confianza.	✓		✓		✓		
2	Siente seguridad en los trámites que efectúa.	✓		✓		✓		
3	Las tasas y tarifas por concepto de parques son razonables.	✓		✓		✓		
4	Percibió algún problema al efectuar el pago de las tasas y tarifas por concepto de parques	✓		✓		✓		
5	Los trabajadores practican una comunicación asertiva ante las necesidades de los usuarios	✓		✓		✓		
6	La división de parques y áreas verdes le proporciona información oportuna y estable.	✓		✓		✓		
7	En la comunicación el personal expresa cortesía en todo momento	✓		✓		✓		
8	Tuvo problema con el servicio brindado en la división de parques y áreas verdes	✓		✓		✓		
9	El personal le soluciona sus reclamos	✓		✓		✓		
10	Existe compromiso de la división de parques para cubrir los servicios requeridos por los usuarios	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: CONFIANZA Y EXPECTATIVA	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El personal de la división de parques y áreas verdes transmite un comportamiento confiable	✓		✓		✓		
12	El servicio que le proporcionan se adecua a las necesidades del usuario	✓		✓		✓		
13	El personal de parques y áreas verdes está capacitado en el desempeño de su trabajo	✓		✓		✓		
14	Aprecia la atención que le brinda la división de parques y áreas verdes	✓		✓		✓		
15	El horario de atención en la división de parques y áreas verdes es el adecuado.	✓		✓		✓		
16	Brinda servicios de acuerdo a mis requerimientos y expectativas.	✓		✓		✓		
17	En las instalaciones la atención en la espera es el adecuado.	✓		✓		✓		

18	En la atención operativa cumplen con el plazo establecido en el texto único de procedimiento administrativo - TUPA de la municipalidad.	✓		✓		✓	
19	El personal valora su trabajo favor del usuario.	✓		✓		✓	
20	Recomendaría a otros usuarios los servicios que brinda la división de parques y áreas.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 3: CALIDAD FUNCIONAL-TÉCNICA PERCIBIDA	Si	No	Si	No	Si	No
21	Se siente satisfecho(a) con la atención que ha recibido.	✓		✓		✓	
22	En esta división de parques y áreas verdes recibe la atención que usted espera.	✓		✓		✓	
23	El personal soluciona satisfactoriamente sus exigencias.	✓		✓		✓	
24	Los trabajadores identifican los intereses y necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓	
25	Se siente seguro al realizar los trámites en la división de parques y áreas verdes.	✓		✓		✓	
26	Tuvo problema con el servicio brindado por la división de parques y áreas verdes.	✓		✓		✓	
27	El servidor público le soluciona sus reclamos.	✓		✓		✓	
28	En esta división se observa un desempeño técnico de los servidores públicos.	✓		✓		✓	
29	En esta división se observa un desempeño técnico de los servidores públicos.	✓		✓		✓	
30	La calidad de los servicios operativos es buena.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador (M): JORGE GONZALES BARDALES DNI: 06601981

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

Perinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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.



Firma del Experto Informante.

Fecha 18 de mayo del 2021

Anexo 4: Prueba de confiabilidad del instrumento

Anexos 4.1: Alfa de Cronbach en SPSS de la Variable Calidad de Servicio

Fiabilidad

Escala: Variable X - Calidad de Servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	110	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	110	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,950	30

Anexos 4.2: Alfa de Cronbach en SPSS de la Variable Satisfacción del Usuario

Fiabilidad

Escala: Variable Y - Satisfacción del usuario

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	110	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	110	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	30

Anexo 5: Constancia de consentimiento informado



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Iquitos, 25 de junio del 2021

Señor Alcalde de la Municipalidad Provincial de Maynas
Sr. Francisco Sanjurjo Dávila
Atención: Ing. José Eusebio Mercado Gonzales
Gerente Municipal



Presente.

Asunto: Autorización para la aplicación de instrumentos de recolección de datos para trabajo de Investigación.

Grato es dirigirme a su despacho para saludarle muy cordialmente y hacer de su conocimiento para realizar mi graduación de MAESTRIA EN GESTION PUBLICA, en la Universidad Cesar Vallejo, sede Lima Norte, teniendo que sustentar mi tesis sobre " Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la división de parques de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2021", en ese sentido solicito a su despacho me conceda la autorización para aplicar los instrumentos de recolección de datos en su institución.

En espera de su autorización quedo de usted.

Atentamente;

Karen Yanet Pimentel Cahuaza

D.N.I 43589751

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

AUTORIZACION

EL GERENTE MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS,
QUE SUSCRIBE

AUTORIZA

A, Karen Yanet Pimentel Cahuaza, estudiante del programa de Maestría de Gestión Pública de la Universidad "Cesar Vallejo, utilizar el nombre de la entidad municipal, en el cual aplico los instrumentos de evaluación a los usuarios de la división de parques y áreas verdes, siendo los instrumentos " cuestionarios para evaluar las calidad de servicio y satisfacción del usuario" correspondiente a su tesis de investigación titulada " Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la división de parques de la Municipalidad Provincial de Maynas, 2021.

Se expide el presente documento de autorización a solicitud de la interesada, para los fines que estime conveniente.

Iquitos, 01 de Julio del 2021



 **MAYNAS**
Municipalidad Provincial
Ing. José Emilio Mercado Gantelo
Gerente Municipal

21	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5		
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
23	3	1	2	5	3	4	3	2	4	1	4	3	2	3	3	4	1	4	1	5	3	2	3	3	2	3	4	3	4	1	
24	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	
25	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	5
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4
27	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	5	4	2	4	5	2	4	4	5	5	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	4	
31	2	4	4	2	4	2	3	4	3	4	2	4	2	4	3	2	3	4	5	5	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
32	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
33	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	
35	4	2	3	1	2	3	3	4	3	2	1	3	2	1	3	2	1	4	2	4	4	2	1	3	4	1	3	4	2	4	
36	5	2	5	3	5	4	4	4	3	2	5	5	4	5	3	4	5	4	4	3	5	2	4	5	3	2	3	4	4	5	
37	4	4	5	3	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	5	3	4	3	
39	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
40	4	3	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
41	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
43	4	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	
44	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5
45	4	1	3	4	2	5	4	4	1	5	2	4	4	1	4	2	4	5	2	3	3	1	4	5	4	4	2	4	4	1	
46	4	5	4	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	3	2	5	3	5	3	5	5	5	3	5	4	5	5	3	4	5	4	5	2	3	3	4	3	4	2	5	4	4	
48	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
49	4	3	4	5	3	5	3	5	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	3	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
51	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3

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

80	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	2	4	4
81	4	2	2	2	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	2	1	2	5	2	5	3	1	2	4	2	2	3	2	2	4	2	4	3	4	3	3	3	2	5	2	1	5	4	
84	4	4	2	3	4	4	4	5	4	3	4	2	5	2	5	2	4	4	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	
85	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	3	3	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
86	2	4	3	5	2	3	3	5	2	4	2	2	5	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	
87	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5
88	4	4	2	5	4	3	3	5	4	4	2	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	2	4	5	4
89	2	4	3	5	2	3	3	5	3	4	2	3	5	2	2	5	2	4	3	4	3	3	3	2	5	2	2	5	4	
90	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5
91	3	4	2	5	2	3	3	5	2	4	2	2	5	2	2	3	2	4	3	4	3	5	3	3	2	5	2	1	5	4
92	4	5	4	5	5	5	3	3	5	4	4	4	5	3	5	5	4	3	5	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5
93	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	2	1	2	5	2	5	3	1	2	4	2	2	5	2	2	5	2	4	3	4	3	3	3	2	5	2	1	5	4	
95	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
97	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	2	3	5	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	4
99	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	4	2	5	4	5	2	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	3	4	4	3	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5
101	2	4	2	5	2	3	3	5	2	4	2	2	5	2	1	5	2	4	3	4	3	3	3	2	5	2	1	5	4	
102	3	4	4	4	5	5	4	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
104	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5
105	5	5	4	5	5	4	4	3	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	5	5	4
106	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
107	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
108	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
109	3	5	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5
110	2	4	2	5	2	3	3	5	2	4	2	2	5	2	2	5	2	4	3	4	3	3	3	2	5	2	1	5	4	

Anexo 6.2: Base de datos de la variable Satisfacción del Usuario

SATISFACCIÓN DEL USUARIO																														
Nº	Valor percibido										Confianza y expectativa										Calidad funcional-técnica percibida									
	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
1	3	2	5	3	1	2	3	4	5	2	4	3	2	5	1	5	1	4	2	4	3	3	3	4	4	5	4	3	4	5
2	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
3	4	1	3	3	2	2	2	3	4	2	1	3	4	3	1	3	3	4	2	4	3	4	1	2	3	4	4	2	3	2
4	4	3	4	4	5	4	5	5	2	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5
5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
6	3	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5
7	5	3	3	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5
8	4	3	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	2	5	5	4	4	4	3	5	3	5	4
9	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
10	5	3	4	4	5	2	5	4	3	5	5	5	5	3	3	3	3	2	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5
11	5	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4
12	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
13	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
14	3	5	4	5	5	4	5	4	5	3	5	4	3	3	5	4	2	5	4	5	5	4	5	4	5	5	2	4	4	5
15	4	4	3	4	5	3	5	4	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	5	5	3	3	4	5
16	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	3	3	3	4	5	4	3	5	5	4	5	4	3	4	3	4	5
17	4	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5
18	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5
19	5	3	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	3	3	5	2	4	5	4	4	4	2	4	3	4	4
20	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5

51	4	3	4	3	4	3	5	5	3	4	5	3	4	4	4	5	3	4	3	5	3	4	5	3	5	4	3	5	3	5	
52	1	3	3	1	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	3	1	2	4	1	5	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2	
53	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5	
54	4	5	4	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	
55	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	1	3	3	4	3	1	3	5	1	3	3	2	1	2	5	3	2	
56	1	5	1	5	1	4	1	3	1	1	4	4	1	4	4	1	4	1	4	4	1	1	4	3	1	4	1	1	5	1	
57	4	4	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
58	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	
59	4	4	3	4	4	3	5	3	5	3	3	5	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	
60	5	4	3	5	4	4	5	4	4	3	2	4	4	2	3	5	5	5	2	5	5	2	5	3	5	5	5	4	4	4	
61	2	3	2	3	2	1	5	3	4	3	5	1	4	3	4	3	4	2	1	2	5	4	2	3	5	2	3	2	2	3	
62	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	2	4	3	2	5	4	2	4	2	1	4	2	3	4	2	5	4	2	5	5	2	3	2	4	4	2	4	2	4	2	
64	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	
65	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	3	5	4	
66	2	3	4	1	2	4	3	3	1	4	2	4	2	3	3	4	3	2	5	4	3	3	5	2	3	4	3	4	5	2	
67	4	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	
68	5	5	4	2	5	4	5	5	5	5	2	4	4	5	3	5	5	4	2	4	5	5	5	5	4	2	4	4	5	5	
69	2	5	4	5	2	5	5	5	3	5	5	2	3	5	3	4	4	2	5	5	5	5	2	4	4	2	3	4	4	4	
70	1	5	3	1	5	2	1	4	2	3	1	5	2	1	4	2	1	5	2	1	2	4	2	2	5	1	5	4	5	1	
71	4	2	4	5	2	5	2	3	2	5	4	2	4	5	2	4	4	2	3	3	5	2	2	4	2	4	2	5	2	4	
72	5	5	3	4	3	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	3	5	3	3	5	3	4	3	4	5	
73	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
74	2	2	3	3	2	2	3	3	5	1	4	2	3	3	2	1	3	2	5	2	2	3	1	3	2	4	1	4	2	4	
75	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	3	4	5	3	5	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	
76	2	5	4	1	3	2	4	2	1	5	2	2	3	2	1	3	5	3	2	5	2	4	4	5	2	3	2	2	3	5	
77	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
78	4	2	3	2	5	2	5	4	3	2	5	2	5	4	4	4	2	4	2	4	5	4	2	5	4	4	4	2	2	4	
79	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	
80	2	1	4	1	2	1	4	4	2	4	4	4	4	4	1	2	5	4	5	4	4	4	4	4	1	2	4	1	1	3	

81	2	4	4	2	1	4	2	3	4	2	1	3	4	2	4	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	4	2	1	3	3
82	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	4	3	3	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5
83	4	2	4	2	4	2	5	2	3	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	3	3	4	5	4	3	4	3	4
84	4	2	3	3	2	3	5	2	2	3	2	1	1	2	3	3	5	2	5	5	3	3	3	4	3	2	5	4	2	5
85	5	5	4	4	3	4	5	4	3	5	5	5	3	2	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5
86	2	3	4	3	3	1	3	2	2	3	2	4	3	3	2	1	5	2	3	2	3	2	3	2	1	4	4	3	2	3
87	4	5	4	3	5	3	5	3	4	5	5	4	3	5	4	3	5	3	5	4	5	4	3	4	5	4	5	3	5	5
88	4	3	5	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	5	4	5	4	3	5	3	5	3	4	2	3	5	5
89	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	5	3	3	4	2	4	3	4	3	4	2	3	5	3
90	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	2	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	2	4
91	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	5	3
92	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	3	3	4
93	5	5	3	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5
94	4	2	3	3	4	4	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	4	2	3	3	4	2	4	4	2	4	3	4
95	5	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5	4	5	5	4	4	3	5	5	3	4	4
96	5	4	3	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4
97	4	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
98	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	4
99	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	5
100	2	5	2	3	5	3	2	4	2	5	2	5	3	5	2	4	2	2	3	5	2	5	2	5	3	4	2	5	5	4
101	2	5	2	2	5	3	2	4	2	5	2	5	3	5	2	4	2	2	3	5	2	5	2	5	3	4	2	5	5	4
102	4	5	4	5	4	3	5	3	2	5	5	2	4	5	2	4	5	2	5	4	2	4	5	5	2	4	4	2	5	3
103	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
104	5	5	4	3	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	3	5	4	3	3	3	5	5	4	3	4	3
105	4	5	4	3	4	4	3	5	2	5	4	5	3	4	5	4	3	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	4
106	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5	3	5	3	4	4	5	4
107	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	5	3
108	5	4	5	4	4	2	5	4	3	5	4	5	2	3	4	3	5	2	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
109	4	3	5	4	3	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
110	4	1	3	3	4	4	3	1	1	3	3	2	3	1	3	2	3	1	4	1	3	3	4	1	4	4	1	4	3	4

Anexo 7: Evidencia fotográfica



Previa coordinación con la jefa de parques de la municipalidad provincial de Maynas, para el inicio de la aplicación del instrumento





Ejecutando la encuesta después de haber recibido el servicio solicitado.

