



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Responsabilidad de la gerencia de obras públicas y derecho
ciudadano en la Municipalidad de Lurigancho Chosica -
2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Quiñonez Huamán, Eliana Paola (ORCID: 0000-0002-1428-9760)

ASESOR:

Dr. Bejar, Luis Humberto (ORCID: 0000-0002-9579-8785)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y Modernización del Estado**

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi esposo que con su apoyo alcanzó de mejor manera mi meta, a través de su experiencia y consejos, así como su amor y paciencia que me ayudó a concluir en su meta.

A mis hijos Camila, Joaquín y Fabián que son mi todo y por los cuales logro mis objetivos

Agradecimiento

A mi Dios por siempre acompañarme y no dejarme sola, siendo mi luz y mi reposo

A mis Padres por siempre estar conmigo, a mi lado siendo mi ejemplo

Índice de Contenidos

	pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	vi
Índice de gráficos y figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. MÉTODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo, unidad de	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Métodos de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	
VII. RECOMENDACIONES	
REFERENCIAS	19
ANEXOS	20

Índice de tablas

Tabla N° 1 – Validez del Instrumento	18
Tabla N° 2 – Estadísticas de Fiabilidad	19
Tabla N° 3 – Distribución de Frecuencia de la Variable Responsabilidad y Dimensiones	22
Tabla N° 4 – Distribución de Frecuencia de la –variable Derecho Ciudadano y Dimensiones	23
Tabla N° 5 - Prueba de Normalidad	25
Tabla N° 6 - Correlación entre la Responsabilidad de la Gerencia de Obras y el Derecho ciudadano	27
Tabla N° 7 - Correlación entre la responsabilidad de la gerencia de obras y nivel de Satisfacción	28
Tabla N° 8 - Correlación entre el Derecho ciudadano y la Capacidad de Respuesta	29
Tabla N° 9 - Correlación entre La Responsabilidad de la Gerencia y la Expectativa	29

Índice de gráficos y figuras

Gráfico N° 1 Distribución de frecuencias de la variable Responsabilidad y dimensiones	21
Gráfico N° 2 Distribución de frecuencias de la variable Derecho Ciudadano y dimensiones	24
Gráfico N° 3 Prueba Normalidad según Shapiro Wilk de Responsabilidad de la Gerencia	25
Gráfico N° 4 Prueba Normalidad según Shapiro Wilk de Derecho Ciudadano	26

Resumen

Las instituciones del gobierno en distintos niveles hoy en día tienen la responsabilidad de una atención de calidad, para la satisfacción del ciudadano, ya que es un Derecho. En la presente tesis se viene investigando sobre la situación actual de la Gerencia de Obras Públicas ante el Derecho ciudadano de los pobladores de distintas poblaciones del distrito, Se observa que se utilizó el tipo básico, descriptivo correlacional por descubrir las relaciones de las variables, tomando el diseño experimental teniendo una muestra de 41 colaboradores. La técnica utilizada es la encuesta. El objetivo es reflexionar sobre el derecho del ciudadano a una atención de calidad como responsabilidad de los servidores públicos de la Gerencia de Obras Públicas, atendiendo los requerimientos de estos de manera eficiente y eficaz., creando conciencia dentro de los servidores públicos, a fin de cumplir con su responsabilidad y su capacidad de respuesta. De la misma manera motivar a los ciudadanos a hacer respetar sus derechos del ciudadano para cubrir las expectativas en sus requerimientos oportunamente. El presente trabajo se realizó con una distribución no normal siendo las correlaciones nos ofrecen un resultado positivo entre las variables, la cual nos representa teniendo como principal la capacidad de respuesta, el nivel de satisfacción, expectativas y demás. La recomendación principal es coordinar con las diferentes áreas de la municipalidad a fin de recibir apoyo en capacitaciones, implementaciones, contar con un área de trabajo adecuado para atender a los ciudadanos.

Palabras clave: Responsabilidad, Derecho, Atención, Calidad

Abstract

Nowadays the government's institutions, in different levels, have the responsibility for quality care, for the satisfaction of a citizen, since it is a right. This thesis is being investigated on the current situation of the Management of Public Works before the Citizen Law of the inhabitants of different towns in the district. It is observed that the basic, descriptive correlational type was used to discover the relationships of the variables, taking the experimental design having a sample of 41 collaborators. The technique used is the survey. The objective is to reflect on the right of the citizen to quality care as the responsibility of public servants of the Public Works Management, attending to the requirements of these in an efficient and effective way., creating awareness within public servants, in order to fulfill their responsibility and responsiveness. In the same way, motivate citizens to enforce their rights to meet the expectations in their requirements in a timely manner. The present work was carried out with a non-normal distribution being the correlations offer us a positive result between the variables, which represents us having as main the responsiveness, the level of satisfaction, expectations and others. The main recommendation is to coordinate with the different areas of the Municipality, in order to receive support in training, implementations, and have an adequate work area to serve citizens.

Keywords: Citizen law Responsibility, Citizen right, quality care

I. INTRODUCCIÓN

Estamos en un mundo globalizado en estos días, las entidades y organizaciones públicas deberían preocuparse por mejorar la atención de calidad al ciudadano; es nuestra responsabilidad como servidores públicos ser efectivos y eficientes con el fin de tener ciudadanos felices, leales y a la vez satisfechos. Las entidades estatales en la historia fueron objeto de desaprobación y quejas por los pobladores del distrito, siendo instituciones burocráticas, lentas y poco eficientes; a pesar de los esfuerzos gubernamentales por reducir estos índices de desaprobación, el problema se presenta en el mundo. (Chung et al. 2017). por otro lado, tenemos un estudio donde se registra se sienten incómodos con el servicio que se recibe, ya sea por la demora en la atención, así como la baja calidad de atención, todo esto trae dificultades a diferentes empresas por no tener muchos clientes (Rojas, Niebles, Pacheco y Hernández, 2020)

Las investigaciones efectuadas por Morales (2009) la calidad del servicio es clave y permite producir herramientas para ayudar a ejecutar cada objetivo establecido dentro de la institución. Por su cuenta Berry (2004) afirma sobre la calidad de servicio está basada en el liderazgo y su espíritu colectivo a fin de conservar a los clientes; y contar con una base fundamental para conservarlos así ser constante con las entidades que prestan servicios básicos con el criterio de calidad (Palacios et al., 2016). La calidad en la gestión pública cuenta con los valores éticos y se orientan como una vocación para servicio de la población como: la honradez, la probidad, la confianza entre ellos, la buena fe, y la solidaridad, ser transparente, el respeto al ciudadano, dedicación a la labor, siempre teniendo en cuenta la utilidad de los recursos propios y el beneficio del interés general sobre el interés privado. (Damián, 2018).

En Chile, los municipios son la cara visible para los vecinos, los cuales se manejan como una corporación con personería jurídica para así lograr satisfacer las necesidades de la comunidad local, teniendo en cuenta al usuario o poblador el cual es la razón de la institución para velar por su bienestar. y así evitar los reclamos, manteniendo siempre una buena imagen por su buena gestión. (Amuch,

2019). Tomando referencia a la empresa que a fin de contar con mayor cantidad de usuarios construye ambientes nuevos y altos en diferentes niveles lo cual desplaza al cliente a pisos altos y genera incomodidad y mala atención de calidad, incrementando la deserción de los usuarios o clientes. (Pérez, Ramoni y Valbuena, 2018).

En el Ecuador, de un tiempo atrás se ha incrementado el rol y se ha tomado la importancia de proveer los servicios públicos y bienes con calidad; cuando realizó una encuesta de empleo, desempleo y subempleo, realizado por SNPD junto con el INEC se destaca que las instituciones que ofertan un servicio creen necesario mejorar el prestigio ante los clientes para su buen funcionamiento. Mediante el estudio de la calidad recibida por los clientes se observa los esfuerzos de la organización el cual mejora el servicio y se aprecia en la satisfacción de éstos (Dorado, 2006; citado en Palacios, Félix y Ormaza, 2016).

En el Perú, Huamán (2017) describe al contribuyente como un elemento importante y su conducta está relacionada a la venta, el uso, adquisición y prestación de servicios. Las instituciones públicas buscan fortalecer el servicio de calidad y el beneplácito de los ciudadanos, hoy en día se toma en cuenta y es un área de estudio a fin de tener mejores resultados en los estudios de la satisfacción de los contribuyentes. La gestión de los servicios ediles compatibiliza con sus propósitos sociales con una apropiada atención de calidad al ciudadano, y permite una gestión eficiente. Los conceptos de alta calidad de servicio y el beneplácito del ciudadano son ocasionalmente vistos como pilares. Según Ipsos en el año 2016, las tres principales barreras para un mejor desenvolvimiento estatal son: el aumento de procesos burocráticos 44%, la falta de coordinación entre los sectores 42% y personal ineficiente y poco capacitado 29%. Asimismo, el ciudadano no acepta la gestión pública eficiente (IPsos 2016; citado en Chung, 2017).

En la Municipalidad de Lurigancho Chosica los procedimientos son insuficientes para a fin de brindar una atención de calidad óptima, ya que varios ciudadanos expresan las necesidades que se tiene y no son cubiertas; incluso en

caso de haber atendido el pedido, la demora ha sido mucha más de lo que se dice al momento de presentar las solicitudes, incluso en los TUPAS de cada institución se encuentra detallado los días que demoran en la atención. También observamos que en la mayoría de las instituciones estatales se carece de una infraestructura adecuada en las oficinas por lo que ello contribuye al bajo desempeño por los servidores públicos que laboran en la Gerencia. Asimismo, los trabajadores no son debidamente capacitados, ni cuentan con los estudios necesarios para la atención de calidad, tampoco se encuentran preparados para desempeñar labores en el área de obras públicas la cual es un área importante dentro de la Municipalidad distrital, ya que contamos con un porcentaje alto del ingreso de expedientes administrativos los cuales requieren una atención inmediata y con la prioridad necesaria, en este caso podemos hablar del personal administrativo.

Después de haber realizado una descripción del problema, nos preguntamos de manera general: ¿Por qué la relación entre la responsabilidad de la Gerencia de obras públicas que deja de lado el derecho ciudadano a una atención de calidad de la Municipalidad de Lurigancho - Chosica - 2021?. Y de manera particular: ¿Por qué en la relación de la responsabilidad de la gerencia de obras públicas no se da cuenta del rendimiento percibido por el ciudadano de la Municipalidad de Lurigancho – Chosica -2021?, ¿Porque la responsabilidad de la gerencia de obras públicas no cubre con las expectativas en la Municipalidad de Lurigancho - Chosica –2021? y ¿Cuál es la relación entre la responsabilidad de la gerencia de obras públicas y el nivel de satisfacción del ciudadano al no ser atendido en el tiempo requerido en la Municipalidad de Lurigancho - Chosica -2021?

Esta investigación tendrá justificación teórica porque servirá para describir y reflexionar sobre la responsabilidad del servidor público en la gerencia de obras públicas y el derecho del ciudadano, este tema surge debido a la deficiente y no oportuna atención al pedido de los ciudadanos del Distrito de Lurigancho, dentro de estas solicitudes las cuales son un problema frecuente por la falta de atención inmediata y eficaz, tenemos problemas con obras que no están acorde a las necesidades de la población, haciéndole entender a la población las prioridades y

etapas de cada obra, por lo que no todas las solicitudes podrían ser atendidas en el tiempo inmediato. Es por ello que la institución tiene que preocuparse y cumplir con su responsabilidad de brindar un servicio de calidad y así podemos generar un nivel alto de satisfacción del ciudadano. Debemos tener en cuenta la dimensión humana, el cual es un tema especial ya que es la razón de existir de muchas entidades locales de servicio o de salud, así como se ofrecen cuidados para cuidar la ecología también debemos tener presente el cuidado de individuo (Vázquez et. al., 2018)

Actualmente, así como antes podemos ver que las insatisfacciones de la población continúan ya que sus demandas no han sido satisfechas por su gobierno local, porque el gobierno no escucha completamente los pedidos de la población, asimismo no se cuenta con personal capacitado para cumplir dicha labor que al final es su responsabilidad. La atención de calidad se encuentra orientada desde el momento del requerimiento del usuario hasta encontrar la respuesta satisfactoria del mismo. Asimismo, el dialogar y hacerle entender a la población que se tiene prioridades, las cuales no significa que sus requerimientos no sean importantes, sino que deben ser equitativas entre el resto de la población. Además, la investigación tendrá justificación práctica debido a que en el proceso de ejecución de la tesis se contribuirá a reflexionar sobre un problema del contexto: la responsabilidad en la gerencia de obras públicas y el derecho ciudadano. Esta investigación tendrá justificación metodológica porque para recolectar la información cuantitativa, se ha tenido en cuenta documentos existentes. Y se emplearán estas herramientas para su aplicación en diferentes perspectivas y con esto se aportará a la metodología de esta investigación es instrumental. Estos modelos como instrumentos validados determinan la fiabilidad, transformados se adecuan para contribuir a la parte teórica y metodológica.

La presente investigación tendrá como objetivo determinar la relación entre la responsabilidad de la Gerencia de obras públicas que deja de lado el derecho ciudadano a una atención de calidad de la Municipalidad de Lurigancho - Chosica - 2021. Así tenemos como objetivos secundarios: Identificar la relación de la

responsabilidad de la gerencia de obras públicas no se da cuenta del rendimiento percibido por el ciudadano de la Municipalidad de Lurigancho – Chosica -2021, Identificar la relación de responsabilidad de la gerencia de obras públicas, que no cubre con las expectativas en la Municipalidad de Lurigancho - Chosica -2021 y Identificar la relación de la responsabilidad de la gerencia de obras públicas, y el nivel de satisfacción del ciudadano al no ser atendido en el tiempo requerido en la Municipalidad de Lurigancho - Chosica -2021.

En cuanto a las hipótesis, de manera general, planteamos: Existe relación directa entre la responsabilidad de la Gerencia de obras públicas que deja de lado el derecho ciudadano a una atención de calidad de la Municipalidad de Lurigancho - Chosica - 2021, y como hipótesis específicas tenemos: Existe relación directa entre la responsabilidad de la gerencia de obras públicas, que no se da cuenta del rendimiento percibido por el ciudadano de la Municipalidad de Lurigancho - Chosica -2021, Existe relación directa entre la responsabilidad de la gerencia de obras públicas la cual no cubre con las expectativas en la Municipalidad de Lurigancho - Chosica -2021. y Existe relación directa entre la responsabilidad de la gerencia de obras públicas, y el nivel de satisfacción del ciudadano que no es atendido a tiempo en la Municipalidad de Lurigancho - Chosica -2021.

Según vemos Arguedas y Cisneros, (2013) ha visto expresado en nuestro país una sustancial política que sea accesible relativo a la atención de la población con calidad en las instituciones públicas, se realizó un manual donde se detalla la manera de mejorar el servicio administrativo en el sector público. Por lo mencionado podemos determinar que de las dos variables tanto la independiente como la dependiente debería estar directamente relacionadas para realizar un resultado favorable y tener a la población satisfecha con sus funcionarios y con las obras a realizar teniendo en cuenta los diferentes trámites a seguir.

Asimismo, podemos apreciar con los diferentes ejemplos considerados en el presente trabajo que es muy común el problema suscitado en las diferentes entidades del estado y en los diversos niveles como son central, regional y local, y

las diferencias se determinan en las maneras de abordarlos para poder mejorar en los diferentes estudios.

Según, Carbajal (2016) se planteó como objetivo especificar la vinculación entre el servicio de calidad y la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016. Se ejecutó la encuesta tipo Likert orientada a los ciudadanos del distrito, con una muestra de 385 ciudadanos, Se determinó la relación entre las variables, la satisfacción del poblador y el servicio en un grado medio de 57.40% de relación, y con un grado alto de 36.62%. Por otro lado, según la hipótesis planteada, se afirmó que, existe relación directa entre las variables del estudio, utilizando la correlación de Spearman, es decir a mayor servicio de calidad dada por la entidad edil, mayor será la satisfacción del ciudadano, Por lo que, se culmina que la relación directa entre las variables estudiadas si existe.

Asimismo, Tapia (2016) presentó la investigación cuyo objetivo pone como aspecto elemental para un servicio de calidad y la satisfacción de los ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Puno en el periodo 2015, la influencia del capital intelectual; por lo cual se estudia el capital tanto estructural y gerencial, al personal colaborador, como a los servicios prestados a la ciudadanía. El proceso de descentralización nacional es el tema principal, así como la inexistencia de un plan de desarrollo del colaborador, insuficientes los recursos económicos; gestión burocrática municipal y tradicional que muchas veces detonan en problemas sociales. El método utilizado fue de tipo cuantitativo, no experimental.

La encuesta organizada y revisión de los documentos, las herramientas empleadas fueron el formulario de preguntas y la ficha de comprobación documental. Del diagnóstico y traducción se concluye que los colaboradores son el capital intelectual los cuales determinan considerablemente en los grados de satisfacción del ciudadano y la atención de calidad. Después de haber analizado a diversos autores, extraemos conceptos epistemológicos que nos ayudan a profundizar la teoría:

Desconfirmación de expectativas: Es la insatisfacción entre la realidad que percibe el ciudadano ante una experiencia de servicio de calidad dentro de la entidad y lo que realmente espera con lo solicitado, mediante esta se pretende explicar el comportamiento del ciudadano ante la satisfacción que desea recibir por los servicios que se solicitan diariamente, a fin de contar con mejoras en la vivencia de su sector. Actualmente dentro de una entidad pública, en este caso municipalidad distrital, los funcionarios públicos no perciben las expectativas de los ciudadanos al solicitar un servicio para mejorar la vivencia dentro de su comunidad, por lo contrario, retrasan, ignoran y realizan un trabajo sin profesionalismo desconociendo la calidad de servidores públicos.

Se puede decir que la expectativa es un elemento de la satisfacción, por lo cual debemos considerarlo para mejorar la calidad de atención.

Calidad de Atención y la discriminación: uno de los problemas que se aprecia en nuestra sociedad es la discriminación, cada vez es más frecuente la cual se encuentra presente en la mayoría de las manifestaciones sociales. Son insuficientes las políticas públicas al tratar de eliminar las desigualdades e inequidades dentro de nuestra sociedad, la tarea y el desafío de eliminar esta práctica debería ser prioritaria para la construcción de una verdadera nación. Sin embargo, frente a esta situación social el funcionario público no entiende o no quiere entender que muchos ciudadanos o pobladores del distrito desconocen los trámites o la existencia de un Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA), donde se encuentra los requerimientos y requisitos para realizar los trámites, lo cual demora en la atención y respuesta que ellos solicitan. Asimismo, a existencia de la desigualdad de género en la atención al ser una administración pública, deberá mejorar este accionar mediante la supervisión y de esta manera se propende la eliminación de la exclusión en la Gerencia de obras públicas la cual contribuirá a superar la fractura que existe socialmente, dando de sí en la atención exclusiva y con la paciencia para una mejor atención o atención de calidad hacia los ciudadanos.

Valoración de usuario o ciudadano: La valoración se podría tomar como una

medida importante para tomar decisiones ejecutivas y realizar una programación real con un cronograma anual de las actividades y obras a realizar en el periodo más corto que se queda, siempre pensando en las mejoras de los ciudadanos y asimismo de la ciudad. La retroalimentación es muy importante, para transmitir la mejor experiencia al ciudadano sobre el servicio recibido, al estar satisfecho, este valor se refleja en el pago de los impuestos puntuales y esto genera mayores ingresos del estado para invertir en nuevas obras que cumplan con las necesidades de la población.

Actualmente la demanda de las diferentes zonas del distrito son muchas por lo que la capacidad de respuesta es menor, debemos realizar y valorar el aporte de los ciudadanos y así tratar de realizar estrategias que encaminan a una atención personalizada cumpliendo con las metas y objetivos trazados en los cronogramas y/o programas anuales.

Capacidad de respuesta y responsabilidad: Es la capacidad del personal de la entidad pública en este caso de la municipalidad en prestar un servicio de orientación que sea rápido, veraz y oportuno.

Los funcionarios públicos deben considerar que la capacidad de respuesta es de una exigencia diaria, y se encuentra vinculada al tiempo de respuesta al recibir las diferentes solicitudes y/o pedidos de la población. Al tener la falta de respuesta inmediata y la atención ocasiona que los ciudadanos no cumplan con sus deberes tributarios como el pago de los impuestos y tasas que figuran en el TUPA de cada municipalidad, por el contrario, al ser atendidos oportunamente y con la capacidad de respuesta, teniendo la responsabilidad como funcionario público la atención de calidad, se sentirán satisfechos y con la exigencia y obligación de cumplir con sus deberes

La responsabilidad es dar cuenta ante las autoridades y la ciudadanía por el uso adecuado de los fondos y bienes que se encuentran a su cargo por la misión encomendada, Esta misión también se refleja en la capacidad de respuesta del funcionario ante la situación que se presenta dentro de la comunidad.

Para asegurar la capacidad de respuesta debemos contar con la eficacia, rapidez, empatía y precisión sobre lo solicitado, contando y practicando con diversos

canales como: el e mail, teléfono, redes sociales, etc. para realizar la atención inmediata y cumpliendo la responsabilidad otorgada por la autoridad edil de la municipalidad distrital dentro de la Gerencia de Obras Públicas.

II. MARCO TEÓRICO

Con la finalidad de contar con referencias de estudios realizados sobre temas referenciales se ha tomado en cuenta algunos trabajos que se indica a continuación:

Internacionalmente tenemos a Medina et al. (2021) tienen como objetivo precisar la relevancia sobre la calidad de la información, así como del sistema y servicios que brinda una institución del estado en su Website sobre la confianza de los pobladores. En la metodología, se aplicó un cuestionario a 488 pobladores los cuales efectúan algún trámite en su Website el cual recauda los impuestos en el noreste de México, así como el análisis estadístico con SmartPLS. Los resultados dan la relevancia a la calidad en la información, la facilidad del uso y la fiabilidad de la seguridad en las operaciones. Los resultados muestran en primera posición la información para los ciudadanos, así como la convicción donde se manifiestan sobre el gobierno. Sobre la originalidad, existen pocos estudios sobre el conocimiento y sobre todo en el país. La importancia de contar con ideas que hagan más eficiente las actividades estatales, teniendo la imposibilidad de realizarlo en el resto del país.

El objetivo del estudio de Silva et al. (2021) fue establecer la relación de la calidad del servicio en las empresas turísticas como restaurantes, medios de transporte y hospedajes y la conformidad del cliente en Piura - Perú. Con las pruebas realizadas se determinó que fue un estudio subjetivo, no experimental y de corte transversal, de nivel correlacional se procesó en forma cuantitativa. Se utilizó el indicativo de consistencia y coherencia de alfa de Cronbach de 0.920 en el cuestionario el rubro de alojamiento y hospedaje, en restaurantes fue 0.902 y en transportes 0.914. para determinar la Calidad de servicio se utilizaron las dimensiones de ServQual y el enfoque unidimensional determinó el nivel de satisfacción. Los resultados relacionan de manera significativa la calidad de servicio para la población y la satisfacción del ciudadano. Al final se determinó que los alojamientos son de calidad para sus clientes, así como en aspectos desfavorables y favorables a la vez en los restaurantes, pero el resultado de los medios de transporte es entregar un servicio deficiente.

Según Carrasco et al. (2020) el objetivo presentado de una Revisión consecuente de la Literatura que pretende responder estas y otras interrogantes sobre el CiRM (por las siglas en inglés de Citizen Relationship Management).

Asimismo, estos resultados permitieron identificar diferentes tecnologías usadas en la aplicación de CiRM, el impacto en los municipios y el fortalecimiento del vínculo municipio-ciudadano. Esto será la base a futuro para generar un modelo de implementación de CiRM que será aplicable a municipios, particularmente aquellos con menos recursos y que deseen enfocar su gestión en los ciudadanos.

Según, Montecinos y Contreras (2019) realizaron una indagación y la finalidad fue afrontar el concepto, la justificación teórica y los factores los cuales influyeron en la implementación de la participación ciudadana en la gobernanza pública. Según el primer objetivo se presentaron variados conceptos y formas de participación; en el segundo sintetizan el origen y fundamentación de la teoría de la participación ciudadana; en el tercer objetivo se identifican los principales elementos decisivos para su aplicación. Los resultados son divididos en tres grupos del cual se desprende la relación con la obligación de impulsar estudios para investigar las condiciones de la participación ciudadana lo cual refuerza la democracia y la relación de la administración pública con la organización civil.

El trabajo de investigación que realizó Quispe (2019) y cuyo objetivo fue analizar la evaluación de atención de calidad al cliente en Latinoamérica y el Perú desde los años 2009 – 2019. Esta investigación fue realizada mediante la comprobación coherente utilizando algunas palabras claves como: “Administración de recursos humanos” y “calidad de servicio”. Como resultado, la atención de calidad para el cliente en el País ha evolucionado satisfactoriamente a favor del cliente. Actualmente se tiene varios medios orientados a los clientes para conocer sus opiniones del servicio recibido y realizar las mejoras continuas del servicio de calidad.

Según Cadena et al. (2016) en su investigación el objetivo fue calcular el nivel de satisfacción del servicio de calidad dado a sus consumidores en los Restaurantes, el cual determina el grado en el que se ubica. El estudio contó con

315 restaurantes, el muestreo se realizó en forma aleatoria simple. Se usó un cuestionario para medirla. El tipo utilizado fue descriptivo y correlacional. Y se concluyó que la satisfacción de los usuarios es buena. con un diagnóstico no paramétrico, y usando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, la cual nos da la relación positiva y considerable (0.718**). Así mismo Gaffar (2018), indica de una manera convincente que al ser eficaz en el servicio y se tiene un buen trato tenemos un cliente complaciente y feliz.

A nivel nacional, Charry y Flores (2021) tuvieron como objetivo aclarar la sensación de los pobladores sobre la atención de calidad en el área del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil en la oficina de Informes, Trámites de DNI y Registro Civil. La presente investigación asumió el modelo positivista y el enfoque cuantitativo, el tipo y nivel fue básico, descriptivo de corte transversal, con diseño no experimental. La zona de estudio fue el despacho Registral Lima, provincia y departamento de Lima. La población fue 1500 usuarios que efectuaron en un día los trámites; la muestra fue probabilística y se representó por 305 ciudadanos de tres oficinas especiales: Informes, Trámites y Registro Civil las que son las más recurridas. El método empleado fue la encuesta y se usó una herramienta válida y fiable: SERVQUAL, la más usada en estos estudios, el cual valora las impresiones y las posibilidades sobre los servicios que acceden los usuarios. Lo más destacado de los resultados fueron, que los ciudadanos el resultado da como mediana la calidad del servicio que brinda la oficina registral de ciudadanía y estado civil. Por lo que las impresiones y percepciones ciudadanas exponen valores no positivos, y significa que los ciudadanos no confían en la atención que se recibe mejorar, en un corto tiempo; a lo cual se suma que los ambientes no reúnen las expectativas para recibir una buena atención.

Según, Alcoser (2020) tuvo como objetivo precisar como la gestión de la oficina de personal influye en el servicio de calidad para los clientes de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Sede Central de Lima – Perú, 2019. El presente estudio es tipo descriptivo, diseño no experimental y de corte transversal, fue dirigido a un grupo muestral de 168 trabajadores y 381 clientes. El resultado

principal fue determinante donde el 34% de los trabajadores consultados manifiestan que no se sienten motivados casi nunca por la labor desempeñada que realizan y el 60% de los clientes consultados manifiestan que el servidor tiene un trato a veces trato adecuado. Presenta un esquema de procesos en la administración de los colaboradores como una propuesta de valor y como bases para la toma de decisiones tener la facultad independiente. Al final, se tiene una relación muy significativa entre el clima institucional, reconociendo la labor del personal, el servicio de calidad hacia el usuario y teniendo como eje el compromiso de los trabajadores.

El objetivo que se trazaron López y Arenas (2020) establecieron de qué forma la gestión de calidad, repercute en el agrado de los usuarios de El objetivo que se trazaron López y Arenas (2020) establecieron de qué forma la gestión de calidad dentro del sector público, repercute en el agrado de los usuarios que visitan los centros de asistencia legal que son gratuitos, pertenecientes a la Dirección General de Defensa Pública y Acceso a la Justicia en Lima el año 2020. Se elaboró bajo un criterio mixto de diseño no experimental, la muestra tomada fue a 298 pobladores los cuales fueron atendidos en dicho centro. El resultado que se obtuvo es el 63,8% de los clientes, no han visualizado fácilmente el libro de reclamaciones. El 46,3% no ha visto mejoras en los servicios prestados de asesoría legal. Los usuarios manifestaron estar muy insatisfechos, e insatisfechos, hasta indiferente sumando el 61,7%. Una de las razones que altera negativamente en el cumplimiento de sus labores de los defensores, basándose en el administrador es “el exceso de trabajo”.

En la investigación de Barrera e Ysuiza (2018) su objetivo determinó el nexo entre la gobernanza y la atención de calidad que brindan a los aportantes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas en Loreto El año 2018, el estudio fue de diseño descriptivo correlacional, tipo no experimental, el muestreo se conformó por 74 colaboradores administrativos de la entidad, y 133 pobladores de la entidad edil. Los resultados que se encontraron, respecto a la Gestión administrativa son los siguientes: el 23% considera que no se desarrolla debidamente, el 38% que se

desarrolla debidamente sobre las dimensiones de la administración de la entidad que no se desarrollan debidamente, tenemos las siguientes proporciones: Control 23%, dirección 15%, organización 41% y Planeación 41%. Respecto al servicio de calidad, el 3% de los usuarios plantea que no es la adecuada, el 90% denota la indiferencia, las dimensiones son las siguientes: seguridad 4%, bienes tangibles, 8%, empatía 5%, sensibilidad 23%.

Del resultado manifestamos que se tiene una relación fuerte, entre la Gestión administrativa de la entidad edil y el servicio de calidad que obtienen los usuarios, por encontrar entre las variables una correlación de 0,872, siendo muy alta. Asimismo, el 57% no está de acuerdo con la información brindada, mientras tanto el 8% opina que no está bien. Según Zavaleta (2018) el objetivo fue investigar los factores que afectan en la calidad de servicio y cómo se establecen propuestas de mejora, incrementando la satisfacción y lealtad de los clientes. Los resultados fueron favorables, lo cual generó una fuente de conocimientos básicos para desarrollar la investigación planteada. Asimismo, se identificó la importancia para las empresas ofrecer un servicio adecuado y óptimo, desarrollar un apropiado liderazgo en el servicio, para determinar necesariamente la complacencia del usuario. Concluyendo que es importante mejorar la atención de calidad hacia los clientes dentro de las empresas, así se logrará tener una posición importante en el mercado siendo competente y generando mayor rentabilidad. En ese contexto se tiene a Borge (2015), donde señala que la gestión municipal debería ser mejor si se impulsa la modernización estatal teniendo políticas estando acorde con lo solicitado y requerido por los ciudadanos sería mejor cuando impulsaríamos la modernización del estado, teniendo como fin el apoyo a los usuarios y buscando el bien común.

En su investigación, Antón (2017) precisó que los resultados precisaron que las noticias sean positivas o negativas influyen en los ciudadanos lectores, por lo que el grado de influencia de la noticia en la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Piura (Perú) desde la visión del ciudadano es muy determinante, aun así, los contenidos son tendenciosos y sesgados los cuales orientan sus

perspectivas. Se determinó que afecta considerablemente en la imagen de la entidad local la noticia dada, desde la sensación del ciudadano.

Para Carbajal (2017) su objetivo determino la relación entre la satisfacción del ciudadano y el servicio de calidad en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República en el año 2016. Se consideró la satisfacción del ciudadano como parte de la variable y a la calidad técnica, y funcional, confianza, valor percibido y perspectivas y en la segunda variable del servicio de calidad y la confiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta, y elementos tangibles. El método es de nivel correlacional, tipo básico, de diseño no experimental transversal o transeccional y de enfoque cuantitativo. El resultado de la investigación nos dice que tiene relación sustancial entre la satisfacción del ciudadano y el servicio de calidad en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República, año 2016.

III. MÉTODOLÓGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo básico porque no se requirió manipular ni controlar las variables. (Hernández et al., 2014).

Tipo de investigación: fue descriptivo correlacional (Edmonds y Kennedy, 2017) porque describió las relaciones de las variables sin obedecer a la lógica de causa – efecto. Exactamente, el tipo fue transeccional ya que se aplicaron los instrumentos en un tiempo único y no en series. (Hernández et al., 2014).

Diseño de Investigación: fue no experimental, porque, se operaron los datos obtenidos con los cuales se estudiaron los efectos o cambios que se vinculan entre las variables estudiadas. Por lo tanto, en este diseño de investigación los encuestados llegan con sus diferencias individuales ya establecidas, las cuales no son susceptibles de ser manipuladas.

3.2 Variables y operacionalización

Variable Independiente: Responsabilidad en gerencia de obras públicas

Definición conceptual

Capacidad que tuvo la organización de atender, de una forma eficiente, las necesidades de los diversos ciudadanos que solicitaron el servicio atendiendo plenamente sus demandas, las cuales satisfacen de manera excelente sus expectativas. (Hall, 2011; citado en Morales, 2021).

Definición operacional

La variable fue medida por el cuestionario SERVQUAL el cual fue elaborado por Parasuraman et al, (1993). El cual tiene 21 ítems los cuales están divididos en 5 dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía.

Variable Dependiente: Derecho del ciudadano en gerencia de obras públicas

Definición conceptual

Respuesta del cliente que evaluó sus expectativas anteriores y el rendimiento real del servicio. Las razones principales de satisfacción del ciudadano o poblador son: la implementación, el fortalecimiento y el valor del bien o servicio. (Kotler et. al. 2017).

Definición operacional

Esta variable fue medida por el Cuestionario de Satisfacción del cliente, elaborado por Kotler et al. (1989). Contiene 26 ítems divididos en 3 dimensiones: Rendimiento percibido, expectativas y nivel de satisfacción.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Para Hernández y Mendoza (2018), es el grupo de personas, cosas u objetos los cuales tienen atributos semejantes. La población estuvo conformada por dos grupos: El primer grupo de 50 empleados de la Gerencia de Obras públicas y el segundo grupo de 50 de ciudadanos que recurren a algún servicio de la gerencia de obras públicas, y los elementos que pueden ser analizados y estudiados en una realidad problemática.

Criterios de inclusión: La presente investigación tuvo como criterio de inclusión a los trabajadores que voluntariamente deseen participar.

Criterios de exclusión: trabajadores que no quisieron participar.

Muestra

La población fue elegida debido a la intención deliberada del investigador, es decir, es de tipo intencionada (García, 2019). Así, se caracteriza por ser heterogénea y formada por trabajadores de dicho banco. Luego de aplicar los criterios tanto de inclusión como de exclusión, la muestra estará conformada por 41 empleados de la Gerencia de Obras Públicas, llamada muestra censal.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

De acuerdo con la problemática presentada anteriormente, limitamos el estudio a

la motivación y satisfacción laboral. Después se procederá a seleccionar los instrumentos más adecuados para cada variable: la variable Responsabilidad de la Gerencia de Obras Públicas será medida con el cuestionario SERVQUAL elaborado por Parasuraman et al. (1993) y la variable derecho ciudadano será medida con el cuestionario de satisfacción del cliente elaborado por Kotler (1989). La técnica que fue utilizada es la encuesta. Específicamente, se utilizó la técnica del cuestionario ya que es un instrumento de mucha utilidad y común. Este instrumento constó de un conjunto de preguntas para que las personas lean y contesten por escrito con sinceridad para no incurrir en sesgos.

Validez y confiabilidad del instrumento.

Validez

Para, Hernández y Mendoza (2018) La validez de las variables: Responsabilidad de la Gerencia de Obras Públicas y Derecho Ciudadano, deberá ser evaluado por tres expertos metodólogos.

Quienes determinan la viabilidad de los instrumentos, teniendo como base la relación con las dimensiones y con la variable de estudio.

Tabla N° 1

Nombres y Apellidos	Grado Académico
Luis Humberto Bejar	Doctor
Diana Cruz López	Magíster
Julia Zea Loayza	Magister

Fiabilidad

La variación del coeficiente, que se aplicó es el Alfa de Cronbach, si el resultado que se obtuvo se muestra cerca al valor 1, por lo tanto, mayor será la fiabilidad de la herramienta, teniendo en mente que para tener una buena fiabilidad el resultado deberá estar cerca de la unidad. La confiabilidad comprende la calidad de lo investigado, con la consistencia de una medición como la estabilidad, consistencia y exactitud.

Tabla N° 2

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nro. de Elementos
0.797	51

La fiabilidad de este instrumento es 0.797, se aprecia que cuenta un grado de confiabilidad bueno, lo que representa que la herramienta será de gran valor en la adquisición de los resultados de la investigación realizada. (Anexo N° 05)

3.5 Procedimientos

El procedimiento se inició con la realización de los cuestionarios. Posteriormente, se tabularon los datos y se repartieron conforme con los parámetros. Asimismo, se continuó con emplear el SPSS v. 26 así elaborar las tablas y las figuras. Se elaboraron los estudios respectivos a la estadística inferencial y descriptiva. Al final se analizaron e interpretaron los resultados para relacionarlos con lo existente de la teoría de las dos variables razón de la investigación: Responsabilidad de la Gerencia de Obras Públicas y Derecho Ciudadano.

Se elaboró un instrumento donde se unieron las dos variables para proporcionar el reconocimiento por parte de los colaboradores y llenado de la Gerencia de Obras Públicas. Antes de permitir aplicar el instrumento o herramienta, fue revisado por el juicio de 03 expertos (01 Doctor y 02 magister). Los resultados se presentan usando las tablas estadísticas, en donde se interpretaron y analizaron.

3.6 Métodos de análisis de datos

Los datos analizados se someten a un análisis cuantitativo donde el grado de forma descriptiva y se caracterizan por ser sustancial y sustantiva según la contribución de la teoría y de conocimientos, procurando el progreso científico. El planteamiento

se consideró cuantitativo los cuales sometieron las evidencias numéricas analizándolos estadísticamente los logros y estableciendo razonables conclusiones. Este proyecto adopta la metodología deductiva e hipotética tomando de inicio a priori la hipótesis y posteriormente investigar para definir la aprobación o negación mediante la deducción y entrega de de conclusiones que se compararon con los datos recolectados. Asimismo, luego de recopilar los datos como la información, se ingresaron en el programa SPSS v. 26 con la finalidad de tabular los datos y formular las figuras y tablas correspondientes para implementar y complementar con la proporción estadística deductiva o inferencial.

3.7 Aspectos éticos

Los aspectos éticos son principios que se tomó como alusión y los que gradúan la investigación siempre que ésta se realice. Son: la beneficencia, la justicia y el respeto por la población, (Hirsch y Navia, 2018). Respetando los valores y los principios de la metodología científica conforme con el Código de Ética de la Universidad César Vallejo". Asimismo, se asegura, se guardan reservadamente los nombres y apellidos y todos los datos personales de las personas que respondieron las encuestas, así como aconseja la Asociación de Psicólogos Americanos (APA).

IV RESULTADOS

Para la recolección de datos utilice dos herramientas en la presente investigación, de los cuales el primero es para la responsabilidad de la gerencia de obras y el segundo es para el derecho ciudadano; ambas se encuentran estructuralmente conforme con las dimensiones de las variables mencionadas y contiene preguntas en escalas de Likert, con cinco opciones para responder: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca, a las cuales les asignó valores del 1 al 5. Con estos valores se construye los resultados para la investigación Para construir los resultados de la investigación, las variables y sus respectivas dimensiones se ha promediado con las respuestas de las preguntas que incluyen a cada una de ellas y si el promedio se encuentra entre los valores mayores 4 y 5, la percepción es favorable, caso contrario, la opinión es desfavorable cuando el resultado es 1 y 2 esto se da porque los usuarios no tienen una opinión determinada, los resultados que se describen, en primer lugar a cada variable y posteriormente en cada dimensión dando la respuesta a los objetivos de la investigación.

4.1 Resultados Descriptivos

Gráfico N° 1

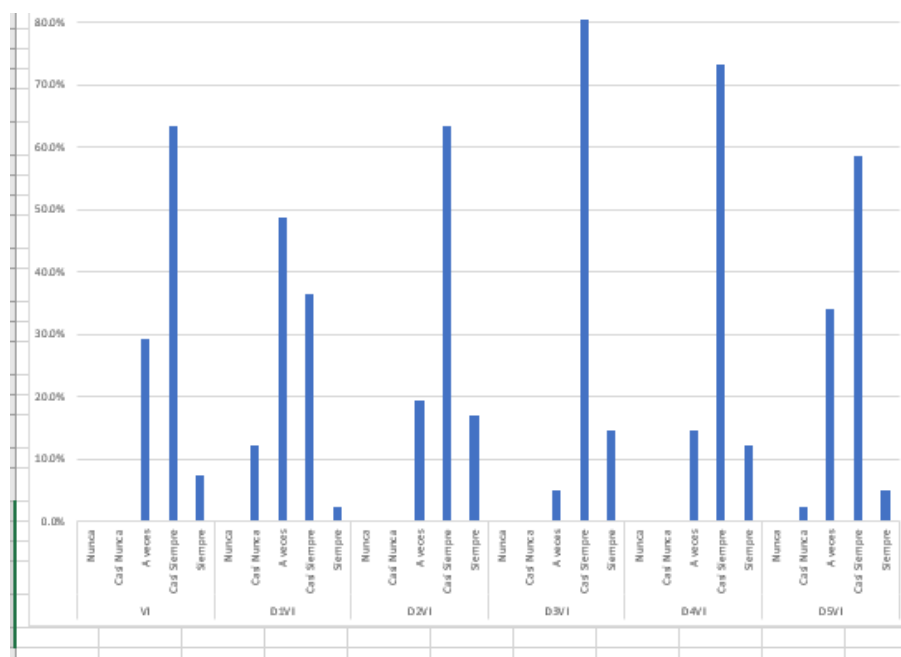


Tabla N° 3

Distribución de frecuencias de la variable responsabilidad y dimensiones

Variable / Dimensiones	Nivel	Frecuencias	Porcentaje
Variable1 Responsabilidad de la Gerencia de Obras	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	0	0.0%
	A veces	12	29.3%
	Casi siempre	26	63.4%
	Siempre	3	7.3%
Dimensión 1 – Elementos Tangibles	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	5	12.2%
	A veces	20	48.8%
	Casi siempre	15	36.6%
	Siempre	1	2.4%
Dimensión 2 - Fiabilidad	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	0	0.0%
	A veces	8	19.5%
	Casi siempre	26	63.4%
	Siempre	7	17.1%
Dimensión 3 – Capacidad de Respuesta	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	0	0.0%
	A veces	2	4.9%
	Casi siempre	33	80.5%
	Siempre	6	14.6%
Dimensión 4 – Seguridad	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	0	0.0%
	A veces	6	14.6%
	Casi siempre	30	73.2%
	Siempre	5	12.2%
Dimensión 5 - Empatía	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	1	2.4%
	A veces	14	34.1%
	Casi siempre	24	58.5%
	Siempre	2	4.9%

Interpretación

De la tabla N° 3 en la Variable 1 de Responsabilidad de la Gerencia de obras el 63.4%, considera que, si cumplen casi siempre, con su responsabilidad de atención de calidad y hacer respetar el derecho ciudadano en la Municipalidad de Lurigancho Chosica -2021.

Asimismo, en la Dimensión 1 de la variable 1 de los Elementos Tangibles se aprecia que el 48.8% considera que a veces cumplen con su responsabilidad dentro de la Gerencia de obras públicas.

En la dimensión 2 sobre la fiabilidad variable 2 de la dimensión 1, el 63.4% considera que casi siempre cumplen con su función, contando el poblador con la

fiabilidad de sus trámites en la Gerencia de Obras Públicas.

En la dimensión 3 Capacidad de Respuesta se aprecia que el 80.5% casi siempre se siente satisfecho con la respuesta solicitada sobre lo requerido por los ciudadanos.

Asimismo, en la dimensión 4 de Seguridad el 73.2%, se siente seguro casi siempre sobre los trámites en la Gerencia de Obras Públicas de la Municipalidad de Lurigancho - Chosica.

Y en la variable de empatía se tiene un 58.5%, donde la población considera un alto porcentaje sobre la impresión que se tiene del personal de la Gerencia de Obras Públicas. Y su atención de calidad ante o requerido

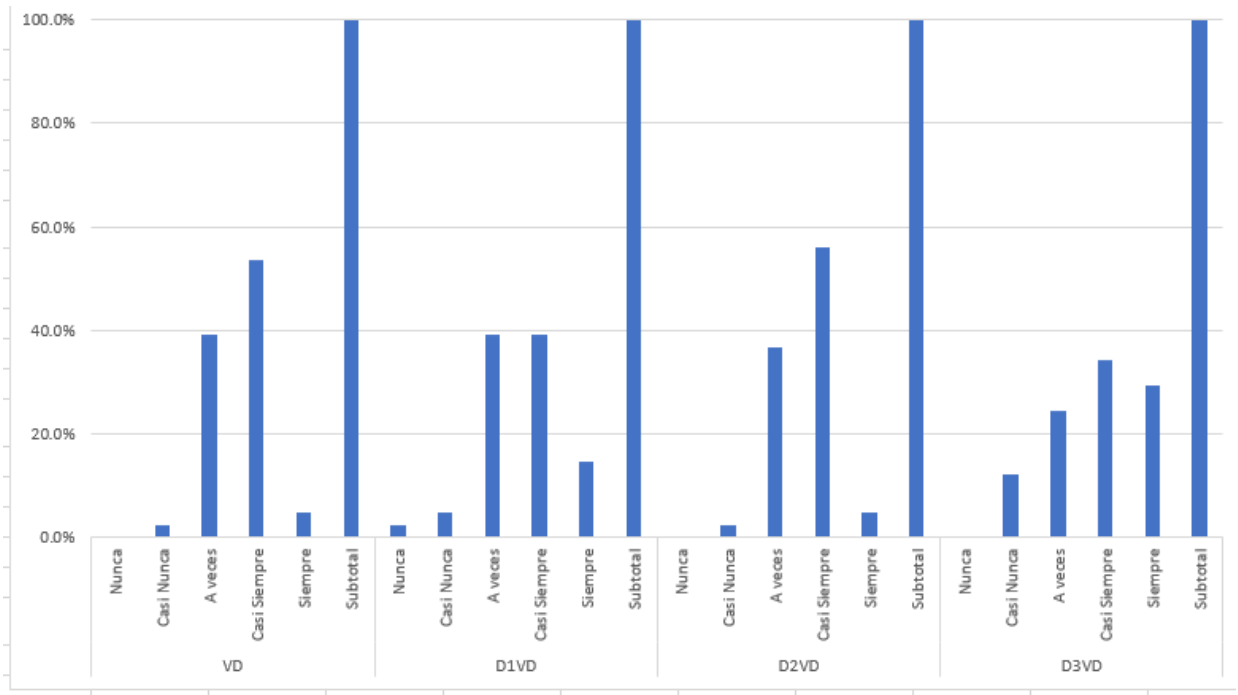
Como se aprecia en la variable dependiente y las dimensiones mencionadas se obtuvo un alto porcentaje sobre la calidad de atención de la Gerencia de obras públicas, cumpliendo así con el derecho ciudadano de poblador en el Distrito de Lurigancho - Chosica

Tabla N° 4

Variable / Dimensiones	Nivel	Frecuencias	Porcentaje
Variable 2 Derecho Ciudadano	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	1	2.4%
	A veces	16	39.0%
	Casi siempre	22	53.7%
	Siempre	2	4.9%
Dimensión 1 – Rendimiento percibido	Nunca	1	2.4%
	Casi nunca	2	4.9%
	A veces	16	39.0%
	Casi siempre	16	39.0%
	Siempre	6	14.6%
Dimensión 2 - Expectativas	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	1	2.4%
	A veces	15	36.6%
	Casi siempre	23	56.1%
	Siempre	2	4.9%
Dimensión 3 – Nivel de Satisfacción	Nunca	0	0.0%
	Casi nunca	5	12.2%

	A veces	19	24.4%
	Casi siempre	33	34.1%
	Siempre	6	29.3%

Gráfico N° 2



Interpretación

En la segunda variable podemos apreciar que el Derecho ciudadano cuenta con el 53.7% donde se percibe que casi siempre se tiene presente al ciudadano, sobre todo en sus derechos en la Municipalidad de Lurigancho - Chosica. -2021. En esta variable se aprecia que el porcentaje es alto como en la primera variable.

Según la dimensión 1 de Rendimiento Percibido cuenta con 39% donde se percibe en: a veces y casi siempre, la población percibe en un medio bajo porcentaje su derecho de atención de calidad.

En la dimensión 2 sobre la expectativa el 56.1% guarda mejores referencias casi siempre en el Derecho del ciudadano en la Municipalidad de Lurigancho - 2021.

En la tercera dimensión Nivel de satisfacción el 34.1% guarda mejores referencias

en casi siempre en el Derecho del ciudadano en la Municipalidad de Lurigancho - 2021.

4.2 Resultados inferenciales

Para la selección de la prueba estadística, se realizó la prueba de normalidad así determinar el cumplimiento del criterio que se requiere para los datos paramétricos

Tabla 05

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VI	,357	41	,000	,737	41	,000
VD	,318	41	,000	,790	41	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Gráfico N° 3

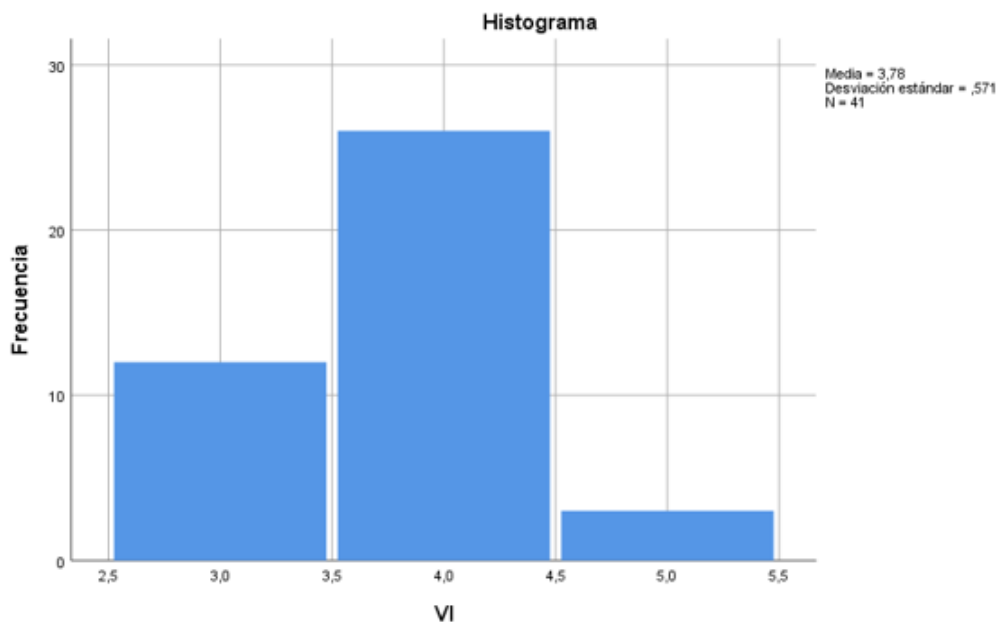
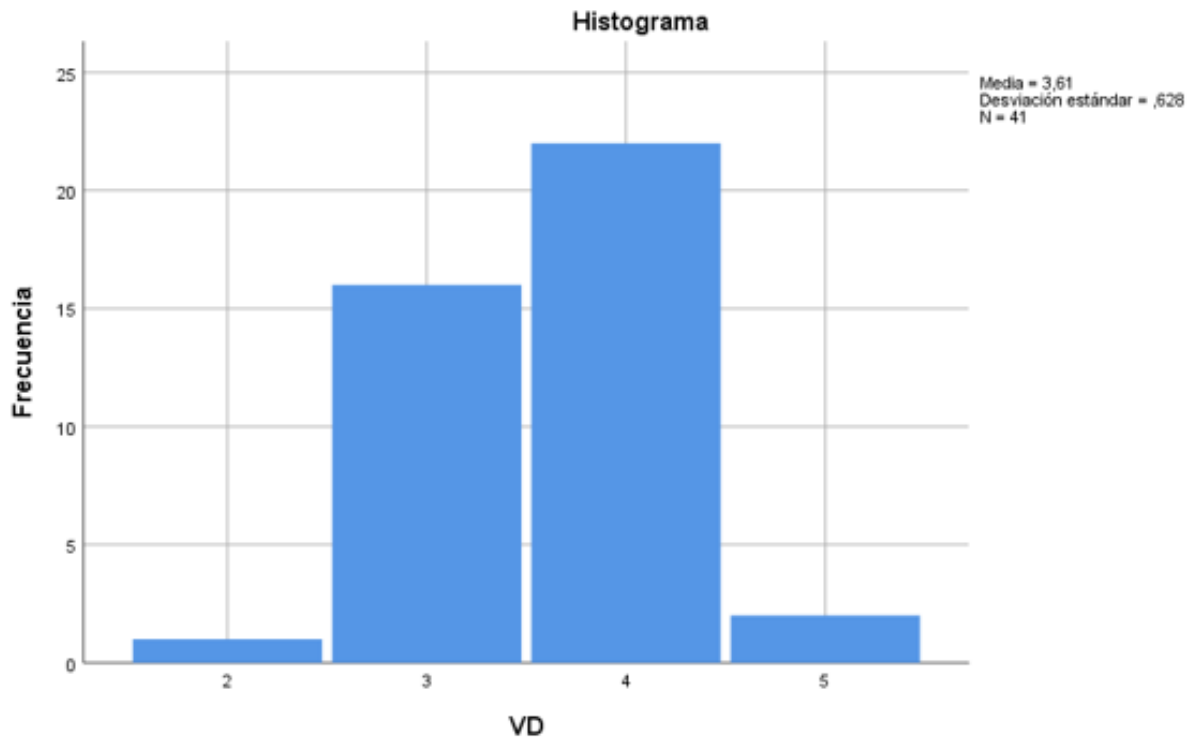


Gráfico N° 4



Hipótesis para la prueba de normalidad

H₀: Los datos se ajustan a una distribución normal

H_a: Los datos no se ajustan a una distribución normal

Regla de decisión:

Si $p_valor > 0.05$ entonces es normal H₀

Si $p_valor < 0.05$ entonces no es normal H₀

Prueba de hipótesis general

Hipótesis general: Existe relación directa entre la responsabilidad de la Gerencia de obras públicas que deja de lado el derecho ciudadano a una atención de calidad de la Municipalidad de Lurigancho - Chosica - 2021.

H₀: Existe relación directa entre la responsabilidad de la Gerencia de obras públicas que NO deja de lado el derecho ciudadano a una atención de calidad de la Municipalidad de Lurigancho - Chosica - 2021.

H_a: Existe relación directa entre la responsabilidad de la Gerencia de obras públicas que deja de lado el derecho ciudadano a una atención de calidad de la Municipalidad de Lurigancho - Chosica - 2021

Regla de decisión:

Si $p_valor < 0.05$ se rechaza o no es normal H₀.

Según la tabla N° 5 de prueba de normalidad, el grado de libertad (gl) es de 41 < 50 por lo cual trabajaremos con la prueba de Shapiro–Wilk, de la misma manera con el valor de la sig. $0.000 < 0.05$ por lo tanto la hipótesis se trabajará con una distribución No normal. ¿Por lo mencionado la hipótesis general, no es normal: Existe relación directa entre la responsabilidad de la Gerencia de obras públicas que deja de lado el derecho ciudadano a una atención de calidad de la Municipalidad de Lurigancho - Chosica - 2021

Prueba de Hipótesis

Tabla 06

Correlación entre la Responsabilidad de la Gerencia de Obras y el Derecho Ciudadano - 2021

			Responsabilidad de la Gerencia de Obras Públicas	Derecho Ciudadano
Rho de Spearman	Responsabilidad de la Gerencia de Obras Públicas	Coeficiente de correlación Sig.(bilateral)	1.00	-0.019 0.906
	Derecho Ciudadano	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	-0.019 0.906	1.000
		N	41	41

Interpretación

Se puede determinar que de los resultados mostrados en la tabla 6, se demuestra que la variable dependiente y la variable independiente tiene un valor $r=0.906$,

muestra una correlación positiva muy alta según lo expuesto en el anexo 6 con lo cual se da a entender que la responsabilidad de la gerencia de obras públicas guarda mucha relación con el derecho ciudadano en la Municipalidad de Lurigancho – Chosica -2021. lo que nos indica que, a mayor responsabilidad de la gerencia de obras públicas, aumentará el derecho ciudadano y sobre todo la calidad de servicio.

Tabla 7

Relación entre la Responsabilidad de la Gerencia de Obras y El rendimiento percibido

			Responsabilidad de la Gerencia de Obras Públicas	Rendimiento Percibido
	Responsabilidad de la Gerencia de Obras Públicas	Coeficiente de correlación Sig.(bilateral)	1.00	0.921 0.016
Rho de Spearman	Rendimiento Percibido	N	41	41
		Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.921 0.016	1.000
		N	41	41

Interpretación

De la tabla 7 se determina de los resultados mostrados se demuestra que la Variable Independiente y Dimensión 3 de la Variable Dependiente, está en el valor $r=0.921$, muestra una correlación positiva muy alta, según lo expuesto en el anexo 6, con lo cual se da a entender que la Responsabilidad de la Gerencia de Obras Públicas guarda mucha relación con el rendimiento percibido del ciudadano en la Municipalidad de Lurigancho – Chosica 2021.

Tabla 8

Relación entre la Responsabilidad de la Gerencia de Obras y las Expectativas

			Responsabilidad de la Gerencia de Obras Públicas	Expectativa
	Responsabilidad de la Gerencia de Obras Públicas	Coeficiente de correlación Sig.(bilateral)	1.00	0.999 0.000
Rho de Spearman		N	41	41
	Expectativa	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.999 0.000	1.000
		N	41	41

Interpretación

De la tabla 08 determinamos que los resultados mostrados demuestran que la Variable Responsabilidad de la gerencia de obras públicas y dimensión 2 la Expectativa de la variable independiente está en el valor $r=0.999$, muestra una correlación positiva muy alta, según lo expuesto en el anexo 6, con lo cual se da a entender que la Responsabilidad de la Gerencia de Obras Públicas guarda mucha relación con las expectativas que brindan en la Gerencia de Obras públicas de la Municipalidad de Lurigancho – Chosica – 2021, hacia los pobladores del distrito.

Tabla 9

Relación entre la Responsabilidad de la Gerencia de Obras y El nivel de satisfacción

			Responsabilidad de la Gerencia de Obras Públicas	Nivel de satisfacción
	Responsabilidad de la Gerencia de Obras Públicas	Coeficiente de correlación Sig.(bilateral)	1.000	-0.359 0.147
Rho de Spearman		N	41	41
	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	-0.359 0.147	1.000
		N	41	41

Interpretación

De la tabla 9 se determina de los resultados mostrados se demuestra que la Variable Independiente Responsabilidad de la gerencia de obras públicas y Dimensión 2 de la Variable Dependiente del nivel de satisfacción, está en el valor $r=359$, muestra una correlación negativa moderada, según lo expuesto en el anexo 6, con lo cual se da a entender que la Variable independiente guarda una relación medianamente mal con las expectativas en la Gerencia de Obras públicas de la Municipalidad de Lurigancho – Chosica.

V Discusión

Hoy en día debemos considerar la modernización de las entidades del estado como algo inminente y urgente, ya que nos encontramos en una continua evolución, modificación y aprendizaje, por lo que la gestión que se ejerce en las instituciones estatales debería estar a la vanguardia y así satisfacer y cubrir las necesidades de los ciudadanos, cuando lo soliciten, el cual debería comprometerse la institución siempre priorizando los recursos para cumplir las metas que se establece en el Estado y tener una excelente gestión cumpliendo con la responsabilidad de los servidores públicos y funcionarios; respetando el derecho de los ciudadanos.

El presente trabajo se realizó mediante un procesamiento sobre la base de datos mediante el programa SPSS versión 7 y se analizó los resultados obtenidos según el instrumento validado por los expertos en este caso un cuestionario realizado a la muestra de 41 trabajadores de la población de 50 servidores públicos de la Gerencia de obras públicas de la Municipalidad de Lurigancho Chosica. La técnica utilizada permitió obtener datos de manera escrita, el cual permitió medir las variables con respuestas de 5 alternativas tipo Likert.

Según nuestra prueba de correlación de la hipótesis principal resultó que existe relación directa entre la responsabilidad de la gerencia de obras públicas, y el Derecho ciudadano a una atención de calidad de la Municipalidad de Lurigancho - Chosica –2021, el cual resultó ser no paramétrico, cuya correlación salió menor al 5%,

Este resultado nos permite apreciar que la responsabilidad de los colaboradores de la gerencia de obras públicas tiene una buena relación con el derecho de los ciudadanos, cumpliendo el trabajo encomendado por la autoridad edil. Cabe mencionar que la responsabilidad siempre debe estar presente en una entidad pública para el beneficio de la población asimismo comprobar que el derecho ciudadano siempre debe ser considerado en todos los trámites solicitados, ya sea aceptando o denegando autorizaciones, realizaciones de obras, así como de expedientes técnicos, todo dependerá de cumplir los requisitos para poder

aprobarlos.

Así como Ibarra, en su investigación realizada a 60 personas dentro de la entidad edil de Chorrillos realizando dos cuestionarios de cada variable donde el resultado del alpha de Cronbach donde el resultado es de 0.72, es para la primera variable de calidad de atención y 0.73 para la segunda variable de satisfacción del ciudadano. Por lo cual se demuestra la relación significativa alta igual a 0.918 donde apreciamos una alta relación entre las dos variables de la misma manera las dimensiones cuentan con los resultados más altos.

Como podemos apreciar en la tabla N° 5 de prueba de normalidad, el grado de libertad (gl) es de $41 < 50$, al ser menor que 50 se trabajará con la prueba de Shapiro–Wilk, asimismo el valor de la sig. $0.000 < 0.05$ por lo tanto la hipótesis se trabajará con una distribución No normal. Por lo cual la hipótesis general: Existe relación directa entre la responsabilidad de la gerencia de obras públicas, y el Derecho ciudadano a una atención de calidad de la Municipalidad de Lurigancho - Chosica -2021

Según Montesinos y contreras realizaron una investigación donde presentan varios conceptos y formas de participación ciudadana o de la población solicitante a fin de contar con una mejor implementación de impulsar la participación a fin de fortalecer la democracia y mejorará la relación entre la administración pública y la sociedad civil con lo cual contrasta con nuestro resultado. Por el contrario, Alcoser (2020) el resultado principal determina que un 34% de los trabajadores nunca sentirse motivados por el trabajo que realizan, pero el usuario ve de diferente manera la atención recibida con un adecuado trato.

De la tabla 06 podemos determinar que según el valor $r=0.906$, muestra una correlación positiva muy alta, y según se puede apreciar en el anexo 6, se entiende que la Responsabilidad de la Gerencia de Obras Públicas guarda mucha relación con el derecho ciudadano en la Municipalidad de Lurigancho – Chosica - 2021, lo que nos indica que, a mayor responsabilidad de la gerencia de obras públicas,

aumentará el derecho ciudadano dentro del distrito de Lurigancho Chosica.

Como podemos apreciar en la investigación de Barrera Ysuiza (2018) donde el objetivo fue de tipo no experimental transversal y el resultado fue que no se desarrollaron adecuadamente en la dimensión de Gestión administrativa, y sobre La calidad de Servicio un 3% de los usuarios no considera no adecuada el trato adecuado, contando con una correlación del 0.872 siendo contraria a nuestro resultado.

En la investigación de Zavaleta (2018) analiza los factores que influyen en la calidad de servicio los resultados fueron altos, concluyendo que para las empresas es importante mejorar la calidad de atención por ser un mercado competitivo, siendo su responsabilidad mejorar este ítem.

Podemos apreciar que la población no se siente bien atendida dentro de las oficinas de la Gerencia de Obras públicas, retrasando sus solicitudes, o respondiendo negativamente, dando un sentimiento de insatisfacción de su autoridad pero aquí podemos dar una aclaración sobre los trámites a realizar en la gerencia, para poder desarrollar una obra solicitada por los ciudadanos, primero la zona debería estar consolidada y con los documentos en regla como el título de propiedad, habilitación urbana,, las zonas que no se encuentren en zonas riesgosa, ni con problemas de límites, etc.; en nuestro distrito carecen de mucha documentación en regla, por lo cual a veces no se pueden realizar las obras como lo solicitan. Por lo cual no se sienten bien atendidos al encontrarse con estas limitaciones.

Dentro del resultado de nuestras tres hipótesis específicas podemos apreciar que en la primera la responsabilidad de la gerencia de obras públicas y el rendimiento percibido ante la población es muy alta, en la segunda la relación entre la responsabilidad de la gerencia de obras públicas y las expectativas ante la población es muy alta y la tercera hipótesis de responsabilidad de la gerencia de obras y el nivel de satisfacción ante la población es negativamente moderada.

De la tabla 7 se determina de los resultados mostrados demuestran que el

valor $r=0.921$, muestra una correlación positiva muy alta, y como apreciamos en el anexo 6 nos da a entender que la Responsabilidad de la Gerencia de Obras Públicas guarda mucha relación con el rendimiento percibido del ciudadano en la Municipalidad de Lurigancho – Chosica 2021. Aquí podemos manifestar que la población siente o percibe que sus solicitudes son atendidas de la manera esperada, por lo cual cumple con su aportes y pagos de impuestos requeridos por la entidad. Y según Carbajal (2017) no discrepa de nuestro resultado determinando la relación entre la calidad de servicio como la responsabilidad y la satisfacción del usuario en el congreso de la República, considerando entre las dimensiones las mismas consideradas en el presente trabajo, en conclusión, la investigación estudiada dice que existe una relación significativa entre sus dos variables como son Calidad de servicio y la satisfacción del cliente como su derecho.

En el caso de Tapia (2016) el objetivo fue un factor importantísimo las dos variables calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Puno, para esto analiza el capital humano, así como también el capital estructural tanto como la prestación de servicios a la ciudadanía. así como resultado salió una gestión municipal burocrática con conflictos sociales, del análisis teniendo como conclusión que el capital intelectual determinan en los niveles de calidad si como en la satisfacción de los contribuyentes.

Así tenemos a Carbajal (2016) donde el objetivo plantearse fue especificar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario donde al igual que en nuestro estudio aplicó la encuesta tipo Likert, que estaba dirigido a los pobladores de la zona, y demostró que la relación se encontraba en un nivel medio teniendo un 57.4% asimismo empleó la correlación de Spearman el cual proporcionó un resultado donde a mayor calidad de servicio mayor será la satisfacción del usuario, e entonces la relación es directa entre las variables estudiadas. Caso contrario en el estudio realizado por Carrasco et al. (2020) donde el objetivo es identificar las tecnologías usadas para implementar en los municipios dándole un fortalecimiento a fin de mejorar la atención de calidad, este estudio fue enfocado a municipios de menos recurso y creo mejoría a los ciudadanos.

De la tabla 08 determinamos que los resultados mostrados demuestran que la Variable Responsabilidad de la gerencia de obras públicas y dimensión 2 la Expectativa de la variable independiente está en el valor $r=0.999$, muestra una correlación positiva muy alta, por lo que se entiende que la Responsabilidad de la Gerencia de Obras Públicas guarda mucha relación con las expectativas que brindan en la Gerencia de Obras públicas de la Municipalidad de Lurigancho – Chosica – 2021, hacia los pobladores del distrito. En esta hipótesis podemos concluir que la calidad de servicio es una parte importante para el desarrollo del distrito, ya que para el ciudadano sentirse bien atendido es reflejo que sus impuestos están siendo usados de manera adecuada y para el mejor bienestar de todos los pobladores y de sus zonas, asimismo sentirse valorado conforme y complacidos del pago de los diferentes impuestos, tasas, y pagos demás.

Actualmente los ciudadanos tienen que adaptarse a una nueva atención de calidad que se ha cambiado debido a la pandemia, este nuevo sistema es virtual, no es tan efectivo ya que las solicitudes en un 100% de demora de atención, por el cambio también para los colaboradores, por tenerse que capacitarse en el nuevo sistema. En este nuevo sistema se requiere de nuevos aparatos de computación y el personal debería estar capacitado para el nuevo sistema de trabajo y de atención al público en general. Esta nueva implementación se trata de invertir en nuevos aparatos de cómputo y en redes que puedan tener la capacidad necesaria para una mejor atención de calidad.

Asimismo, como hemos mencionado anteriormente sobre la desconfirmación de expectativas, podemos apreciar según los resultados la satisfacción que se percibe entre la población del distrito ante la atención de calidad que debería recibir, lo que se demuestra también es el trabajo de los funcionarios públicos se debe a los ciudadanos, mejor dicho, perciben las necesidades prioritarias del distrito conforme los ciudadanos solicitan en sus documentaciones presentadas. También se ve los problemas más frecuentes que se practica en nuestra sociedad y de la misma manera en nuestro país y por lo tanto en nuestro distrito y en la entidad local, que es la desigualdad y la discriminación, no

reconociendo que los pobladores por desconocimiento omiten algunos trámites o requisitos, por lo que las solicitudes son archivadas o declarados improcedentes.

Y estas respuestas demoran los requerimientos de los solicitantes por diversos motivos. De otro lado también vemos que la atención exclusiva se da a personas que tienen algún vínculo de amistad, política, familiar, aunque no cuenten con los requisitos necesarios, incluso podemos apreciar que con respecto a las obras se dan en zonas donde hay conocidos de los funcionarios ediles. Para poder cambiar estas situaciones y acciones equivocadas debemos valorar al usuario o poblador realizando un cronograma de actividades teniendo una retroalimentación y poder transmitir una mejor experiencia hacia el ciudadano y se sienta mejor atendido, recibiendo la atención de calidad adecuada, oportuna y veraz.

De la tabla 9 se determina que responsabilidad de la gerencia de obras públicas y Dimensión 2 de la Variable Dependiente del nivel de satisfacción, está en el valor $r=359$, la cual nos da una correlación negativa moderada, con lo cual se da a entender que la relación no es la esperada por la población, por diferentes motivos como la atención profesional de los servidores o colaboradores públicos. De la misma manera la autoridad edil debería contar con personal adecuado y capacitado para realizar el trabajo efectivo, contando con profesionales con experiencia en el área de Obras Públicas, teniendo una misión con la población, siendo eficaces en contestar asertivamente por diferentes medios como son correos, cartas, mensajes, etc. Ante el nuevo escenario laboral y social que se está viviendo actualmente que ha implantado el COVID 19, es necesario identificar el nivel de percepción de la ciudadanía respecto al uso de la administración digital, en estos casi dos años se ha tenido que cambiar la manera de trabajar virtualmente por medios electrónicos, y la atención se ha tenido que reinventar la calidad de atención electrónica.

Por lo expuesto en los resultados y en la discusión se considera que la calidad tiene que ver con la satisfacción del usuario y para tenerlo satisfecho se tiene que cumplir las expectativas para cumplir las metas propuestas en la

institución edil, por lo contrario de no cumplir con estas se hablaría de insatisfacción. Así como Demming propone que para lograr la calidad de atención es muy necesario una mejora continua, la cual se debe realizar constante y ver diversas estrategias y sobre todo con un liderazgo para orientar a los usuarios. De la misma manera podemos decir que para obtener la calidad de atención el trabajo de los colaboradores es un trabajo en equipo, siguiendo un mismo ideal desde el alcalde hasta el portero y viceversa, aportando conceptos y estrategias los cuales nos servirán para evaluar el proceso y viendo los ajustes y mejorará día a día la satisfacción de todos o la mayoría de los ciudadanos. También es importante la capacitación del personal de cada área de la municipalidad, siempre analizando los errores para mejorar.

VI CONCLUSIONES

1. De la tabla N° 2 podemos determinar que la fiabilidad del instrumento es de 0.797, se aprecia que tiene un nivel bueno de confiabilidad, lo que significa que el instrumento será de gran valor en la obtención de los resultados de la investigación realizada.

2. De la tabla N° 3 en la Variable responsabilidad de la gerencia de obras públicas el 63.4%, considera que, si cumplen casi siempre, con su responsabilidad de atención de calidad y respetar el derecho ciudadano en la Municipalidad de Lurigancho Chosica -2021.

3. De la tabla N° 4 la segunda variable podemos apreciar que el Derecho ciudadano cuenta con el 53.7% donde se percibe que casi siempre se tiene presente al ciudadano, sobre todo en sus derechos en la Municipalidad de Lurigancho - Chosica. -2021.

4. Según la tabla N° 5 de prueba de normalidad, el grado de libertad (gl) es de $41 < 50$ por lo tanto se trabajará con la prueba de Shapiro–Wilk, asimismo el valor de la sig. $0.000 < 0.05$ por lo tanto la hipótesis se trabajará con una distribución No normal o No paramétrica.

5, De la tabla 6, se demuestra que la variable dependiente y la variable independiente tiene un valor $r=0.906$, muestra una correlación positiva muy alta y guarda mucha relación entre sí.

6. De la tabla 7 se determina que la Variable Independiente y Dimensión 3 de la Variable Dependiente, está en el valor $r=0.921$, muestra una correlación positiva muy alta, por lo que guarda mucha relación con el rendimiento percibido del ciudadano en la Municipalidad de Lurigancho – Chosica 2021.

7. De la tabla 08 determinamos que los resultados mostrados demuestran que la Variable Responsabilidad de la gerencia de obras públicas y dimensión 2 la Expectativa de la variable independiente está en el valor $r=0.999$, muestra una correlación positiva muy alta.

8. De la tabla 9 se determina que la Variable Independiente responsabilidad de la gerencia de obras públicas y Dimensión 2 de la Variable Dependiente del nivel de satisfacción, está en el valor $r=359$, muestra una correlación negativa moderada, guarda una relación medianamente mal con las expectativas en la Gerencia de Obras públicas de la Municipalidad de Lurigancho – Chosica-2021.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al Gerente de Obras Públicas, a fin de concertar con distintas áreas de la municipalidad y de esta manera mantener un formidable clima de atención, logrando mayor participación entre los ciudadanos para poder identificar los problemas y necesidades de cada sector del distrito.

2. Al jefe del Área de personal para que mejore el ambiente de trabajo entre oficinas, planteando más capacitaciones, labores recreativas y talleres que permitan mejorar sus emociones y propician el logro de sus propósitos, mejorando la relación entre trabajadores siendo empáticos, en momentos de estrés saber sobrellevar.

3. Al Gerente de Obras Públicas que ofrezca una calidad en el servicio como parte de la entidad, para incentivar capacitaciones sobre la ordenación de sus emociones y también la atención personalizada ante el pedido de un ciudadano, que requiere realizarse muy continuo para todo el personal, así como los administrativos y también como los de campo, contando con un plan de que permite realizar la retroalimentación y el seguimiento para mejorar los resultados dando a la ciudadanía un buen y mejor servicio y teniendo su aceptación, así para esté contento por lo recibido.

4. A la gerencia de Administración y Finanzas, para una mejor gestión en los procesos de las obras a realizar, teniendo la variable de la responsabilidad tomada aquí, se recomienda brindar las herramientas e instrumentos necesarios para que los colaboradores respondan a la ciudadanía en forma inmediata.

5. A los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas se recomiendan, ser partícipes de las capacitaciones de mejora de procesos que realice la municipalidad para que el plan de gestión que se lleve a cabo implementando, para cumplir a cabalidad permitiendo que el compromiso con ofrecer un servicio de calidad se refleje el derecho del ciudadano en la atención que ofrezca el colaborador al usuario.

Referencias

- Alcoser, A. y Quispe, R. (2020). Gestión de recursos humanos y calidad de servicio en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Sede Central de Lima, 2019. REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA, 7(2), 43 - 66. <https://doi.org/10.24265/iggp.2020.v7n2.04>
- Amuch. (2019). Encuesta Nacional de opinión pública: Las prioridades de los Chilenos y Chilenas frente a las demandas sociales. <https://www.amuch.cl/wp-content/uploads/2019/12/Informe-de-resultados-encuesta.pdf>
- Angamarca, G., Díaz, Y. y Martínez, C. (2019). La Calidad Percibida por el Cliente del Servicio Hotelero. Una Revisión Bibliográfica. Revista Ciencias Sociales y Económicas -UTEQ, 3(2), 100-133. <https://doi.org/10.18779/csye.v3i2.299>
- Antón, A. (2017). Influencia de la noticia en la imagen corporativa de una municipalidad desde la percepción del ciudadano. Opción, 33 (84), 90-119. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31054991005>
- Ardila, J., Ardila. M., Rodríguez, D. y Hincapié, D. (2016). La gerencia del mantenimiento: una revisión. *Dimensión Empresarial* 14(2), 127-142. DOI: <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v14i2.480>
- Arévalo, P. (2017). Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017 [Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/13019>
- Arraiza, E. (2019). Manual de gestion municipal. (Konrad Adenauer Stiftung)
- Aroyo, J. (2016). Gestión municipal desde la perspectiva de las organizaciones inteligentes y ámbito jurídico. *Inciso*, 18 (2), 127-141.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5766721>

Avellaneda, C. y Corrêa, R. (2017). Mayoral quality and municipal performance in Brazilian local governments. *Organizações & Sociedade*, 24(83), 555-579. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=400657501002>

Barrera, A. e Ysuiza, M. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. *Revista Gobierno Y Gestión Pública*, 5(1), 91 - 110. <https://doi.org/10.24265/iggp.2018.v5n1.06>

Bermeo, H., González, D., & Hernández, I., y Calderón, M. (2018). Participación ciudadana en el diseño de políticas públicas a través de las TIC en Colombia. *Cuadernos de Administración*, 34 (60), 3-17. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225057030002>

Borge, L. (2015). Strong politicians, small déficits: evidence from norwegian local

Caballero, A. (2016). Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo año 2016 [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/422>

Cadena, J., Vega, A., Real, I. y Vásquez, J. (2016). Medición de la calidad del servicio brindado a clientes por Restaurantes en Sonora, México. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, V (17), 41-60. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215049679004>

Carbajal, C. (2017). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016 [Tesis de postgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8936>

- Carrasco, D., Caro, A. y Rodríguez, A. (2020). CiRM en el contexto de e-government Municipal: Una Revisión Sistemática de Literatura. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, 28(4), 324-336.
<https://www.proquest.com/openview/60892cd66c950ed22a89d86b0cc2d42a/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1006393>
- Carvalho, D., Demo, G., Medeiros, J. y Scussel, F. (2021). Gestión de Relaciones Ciudadanas (CiRM): el pasado, presente y futuro de un concepto emergente. *Cadernos EBAPE.BR*, 19 (1), 32-44.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=323266357003>
- Casiano, D. y Cueva, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. *ACADEMO (Asunción)*, 7(2), 157-165.
<http://dx.doi.org/10.30545/academo.2020.jul-dic.6>
- Charry, J. y Flores, E. (2021). Calidad de atención en ciudadanos de la Oficina Registral del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima. *REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA*, 8(2), 84 - 99. _
<https://doi.org/10.24265/iggp.2021.v8n2.05>
- Chung, E., García Filberto, V., Rupailla Arestegui, C. y Seminario, E. (2017). Factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <http://hdl.handle.net/10757/621965>
- Creswell, J. (2009). *Research design. Qualitative, quantitative and mixed method approaches*. University of Nebraska-Lincoln. Third Edition.
<https://es.scribd.com/document/361658431/Cresswel-2009-Diseno-delInvestigacion-Metodos-Cualitativo-Cuantitativo-y-Mixto>
- Damián, L. (2018). Análisis de los rasgos del modelo gerencialista presentes en

la Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública. *FACES*, 24(50), 45-61. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6770411>

De Deus, G. y Silva, J. (2018). La Motivación para Participar en Citizen-Sourcing y Hackathons en el Sector Público. *BAR - Revista de la Administración Brasileña*, 15 (3), 2-23.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84158244003>

Edmonds, W. A., y Kennedy, T. D. (2017). *An Applied Guide to Research Designs: Quantitative, Qualitative, and Mixed Methods*. SAGE Publications, Inc. <https://doi.org/10.4135/9781071802779>

Ferro, B. y Quispe, J. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de los locales Fast Food del Mall Aventura Santa Anita, 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio institucional.
<http://hdl.handle.net/20.500.12840/4074>

Gaffar, A. (2018). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model.
<https://doi.org/10.1177/0972150918795551>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación* (Interamericana Editores, 6ta Edición).

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, (Editorial Mc Graw Hill Education)

Hirsch, A. y Navia, C. (2018). Ética de la investigación y formadores de docentes. *REDIE. Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20 (3), 1-10. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15557366001>

Huamán, R. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015 [Tesis de postgrado,

Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/11990>

Huamán, R. (2017). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015 [Tesis de postgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/11990>

Ibarra, L. (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chorrillos. 2021 [Tesis de Postgrado Universidad Cesar Vallejo] Concytec.

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_dfc5101915a16efc9f95

López, F. y Arenas, S. (2020). Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de Lima. *Revista Gobierno Y Gestión Pública*, 7(2), 107 - 124.

<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/articloe/view/177>

Medina, J., Ábrego, D y Echeverría, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación Administrativa*, 50 (127), 23-41.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456065109004>

Moscoso, L. y Díaz, L. (2018). Aspectos éticos de la investigación cualitativa con niños. *Revista Latinoamericana de Bioética*, 18(1), 51-67. Doi:

<https://doi.org/10.18359/rlbi.2955>

Montecinos, E. y Contreras, P. (2019). Participación ciudadana en la gestión pública: Una revisión sobre el estado actual. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24 (86), 341-362.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29059356004>

Paiva, O. (2018). Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión – 2018 [Tesis de postgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/28586>

Palacios, W., Félix, M. y Ormaza, M. (2016). Medición de la satisfacción con la calidad del servicio prestado en una dirección financiera municipal. revista ECA Sinergia. Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, 8(1), 24-32.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6197574>

Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. (1990) Guidelines for Conducting Service Quality Research. Marketing Research; 34-44.

Parasuraman, A; Zeithaml, V. & berry, L. (1996). "The behavioral Consequences of Service Quality

<https://doi.org/10.1177/002224299606000203>

Pérez, M., Ramoni, J. y Valbuena, M. (2018). Perceptive analysis of the quality in health services' delivery with a Six-Sigma approach. Revista Científica Scielo. Recuperado de

<https://www.scielo.org/article/rcsp/2018.v44n2/325-343/>

Quispe, F. (2019). La calidad en atención al cliente en América Latina durante los últimos 10 años, una revisión sistemática [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional.

<http://hdl.handle.net/11537/22992>

Ramírez, E, Maguiña, M., y Huerta, R. (2020). Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10(20), 329-343.

<https://doi.org/10.17163/ret.n20.2020.08>

- Reyna, J. y Sánchez, J. (2019). El Insight del Cliente y la Satisfacción en el servicio. *UCV-HACER. Revista de Investigación y Cultura*, 8 (1), 85-92.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521758809015>
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C. y Hernández, H. (2020). Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises. *Revista Científica Scielo*. ISSN 0718-0764. Recuperado de
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000400221
- Sánchez, C. (08 de febrero de 2019). Normas APA – 7ma (séptima) edición. Normas APA (7ma edición).
<https://normas-apa.org/>
- Silva, R., Julca, F., Luján, P. y Trelles, L. (2022). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: Empresas turísticas de Canchaque-Perú. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 27 (3), 193-203.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28068276017>
- Tapia, M. (2016). El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Puno. *Comuni@ccion: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 7 (1), 5-15.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449846022001>
- Torres, R., Caballero, D., Fernández, B., & Manzo, E. (2018). The quality of the gastronomic services in the San clemente spa, Manabí, Ecuador. *Tourism Challenges*, 17(2), 76– 84
- Trujillo, S. (2018). Calidad de Servicio y Satisfacción del paciente que acude a consulta ambulatoria y hospitalización en la Clínica Neuroquirúrgica

Álvarez Miraflores 2018 [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. }
Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20698>

Wu T-H, Weng S-J, Lin Y-T, Kim S-H, Gotcher D. (2019). Investigating the importance and cognitive satisfaction attributes of service quality in restaurant business - a case study of TASTy steakhouse in Taiwan. *Journal of Foodservice Business Research*; 23(4):263-284.
doi:10.1080/15378020.2020.1749799

Zárraga, L., Molina, V. y Corona, E. (2018). La satisfacción del cliente, basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 7(18), p. 46 - 65. <https://recai.uaemex.mx/article/view/9268>

Zavaleta, K. J. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente: una revisión de la literatura sistemática [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/11537/27065>

Vázquez et. al. (2018). Users satisfaction of the Obstetrics and Gynecology Department users of the Hospital Nacional in 2018. *Revista scientific Scielo*. ISSN 2072-8174. Recuperado de:
http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-81742018000200039&lng=pt&nrm=iso&tlng=es

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO: Responsabilidad de la Gerencia de Obras Públicas y Derecho Ciudadano en la Municipalidad de Lurigancho Chosica							
AUTOR: Eliana Paola Quiñonez Huamán							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema general ¿Por qué la relación entre la responsabilidad de la Gerencia de obras públicas que deja de lado el derecho ciudadano a una atención de calidad de la Municipalidad de Lurigancho - Chosica - 2021?	Objetivo general Determinar la relación entre la responsabilidad de la Gerencia de obras públicas que deja de lado el derecho ciudadano a una atención de calidad de la Municipalidad de Lurigancho - Chosica - 2021	Hipótesis general Existe relación directa entre la responsabilidad de la Gerencia de obras públicas que deja de lado el derecho ciudadano a una atención de calidad de la Municipalidad de Lurigancho - Chosica - 2021.	Variable independiente: Responsabilidad de la gerencia de obras públicas				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instalaciones ▪ Modernidad. ▪ Medios de comunicación adecuados. ▪ Limpieza y presentación formal de colaboradores. 	1 –5	Escala: Ordinal Opciones de respuesta por cada pregunta en escala de Likert	Muy Mala [21 - 41] Mala [42 - 62] Regular [63 - 83] Buena [84-105]
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solución de problemas. ▪ Cumplimiento de servicios prometidos. ▪ Interés de ayuda. 	6 – 10					
Problemas específicos a) ¿Por qué en la relación de la responsabilidad de la gerencia de obras	Objetivos específicos a) Identificar la relación de la responsabilidad de la	Hipótesis específicas a) Existe relación directa entre la responsabilidad de la gerencia de obras					

<p>públicas no se da cuenta del rendimiento percibido por el ciudadano de la Municipalidad de Lurigancho – Chosica - 2021?</p> <p>b) ¿Porque la responsabilidad de la gerencia de obras públicas no cubre con las expectativas en la Municipalidad de Lurigancho - Chosica – 2021?</p> <p>c) y ¿Cuál es la relación entre la responsabilidad de la gerencia de obras públicas y el nivel de satisfacción del ciudadano al no ser</p>	<p>gerencia de obras públicas no se da cuenta del rendimiento percibido por el ciudadano de la Municipalidad de Lurigancho – Chosica - 2021</p>	<p>públicas, que no se da cuenta del rendimiento percibido por el ciudadano de la Municipalidad de Lurigancho - Chosica - 2021.</p>	<p>Capacidad de respuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicio oportuno y disposición. ▪ Actitud de colaboradores. ▪ Cumplimiento de expectativas. ▪ Rapidez. 	<p>11 – 15</p>		
	<p>b) Identificar la relación de responsabilidad de la gerencia de obras públicas, que no cubre con las expectativas en la Municipalidad de Lurigancho - Chosica - 2021.</p>	<p>b) Existe relación directa entre la responsabilidad de la gerencia de obras públicas la cual no cubre con las expectativas en la Municipalidad de Lurigancho - Chosica - 2021.</p>	<p>Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confianza y seguridad ▪ Credibilidad 	<p>16 – 20</p>		
	<p>c) Identificar la relación de la responsabilidad de la gerencia de obras públicas, y el nivel de</p>	<p>c) Existe relación directa entre la responsabilidad de la gerencia de obras públicas, y el nivel de</p>	<p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Horario flexible ▪ Atención y seguimiento personalizado ▪ Comprensión y empatía de los colaboradores 	<p>21 – 25</p>		
Variable dependiente: Derecho ciudadano en obras públicas							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel y rango

atendido en el tiempo requerido en la Municipalidad de Lurigancho - Chosica - 2021?	satisfacción del ciudadano al no ser atendido en el tiempo requerido en la Municipalidad de Lurigancho - Chosica - 2021.	ciudadano que no es atendido a tiempo en la Municipalidad de Lurigancho - Chosica - 2021.	Rendimiento percibido	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accesibilidad ▪ Conformidad ▪ Confianza 	1 – 9	Opciones de respuesta por cada pregunta en escala de Likert	Muy bajo [26 - 51] Bajo [52 -77] Moderado [78 - 104] Alto [105-130]
			Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento de promesas ▪ Calidad de atención ▪ Servicios de interés ▪ Trato de los colaboradores 	10 – 20		
			Nivel de satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfacción con el servicio ▪ Satisfacción con los colaboradores 	21 – 26		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA	INSTRUMENTOS		MÉTODO DE ANÁLISIS		
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico. Diseño: No experimental, transversal, Método: Hipotético-deductivo.		Población: N= 50 Muestra: N= 50 Muestreo: Probabilístico, aleatorio simple.	Variable 1: Responsabilidad en obras de gerencia pública Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario SERVQUAL elaborado por Parasuraman, Zeithalm y Berry (1993)		Estadística descriptiva: Los datos se agruparán en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos. Estadística inferencial: Se usará la prueba coeficiente Rho Spearman		

		<p>Variable 2: Derecho ciudadano</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario de satisfacción del cliente elaborado por Kotler (1989).</p>	
--	--	--	--

Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables

Operacionalización de la variable Responsabilidad de la gerencia de obras públicas.

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala	Niveles y rangos
Elementos tangibles	Instalaciones Modernidad.	1 –5	Escala ordinal. Opciones de respuesta por cada pregunta en escala de Likert:	Muy Mala [21 - 41] Mala [42 - 62] Regular [63 - 83] Buena [84-105]
	Medios de comunicación adecuados. Limpieza y presentación formal de colaboradores.			
Fiabilidad	Solución de problemas. Cumplimiento de servicios prometidos. Interés de ayuda.	6 – 10		
Capacidad de respuesta	Servicio oportuno y disposición. Actitud de colaboradores. Cumplimiento de expectativas.	11 – 15		

Rapidez.

Seguridad	Confianza y seguridad Credibilidad	16 – 20
-----------	---------------------------------------	---------

Empatía	Horario flexible Atención y seguimiento personalizado Comprensión y empatía de los colaboradores	21 – 25
---------	--	---------

Operacionalización de la variable Derecho Ciudadano

Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala	Niveles y rangos
Rendimiento percibido	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accesibilidad ▪ Conformidad ▪ Confianza 	1 – 9		
Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento de promesas ▪ Calidad de atención ▪ Servicios de interés ▪ Trato de los colaboradores 	10 – 20	Likert	Muy bajo [14-28] Bajo [29-42] Moderado [43-56] Alto [57-70]
Nivel de satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfacción con el servicio ▪ Satisfacción con los colaboradores 	21 – 26		

Fuente: *Propia*

Anexo 3. Constancia de autorización otorgada por la Gerencia de obra Públicas

SOLICITO: Autorización para realizar Trabajo de Investigación de campo

SEÑOR

ING WALTER TOVAR MACUTELA
Gerente del Obras Publicas



Yo, Eliana Paola Quiñonez Huaman, identificada con DNI N° 09761885, domiciliada en Jr. Buenos Aires Nro 339, respetuosamente me presento y expongo:

Que, me encuentro desarrollando mi trabajo de investigación Tesis de Maestría en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo, titulada "**Responsabilidad de la Gerencia de Obras Públicas y Derecho Ciudadano en la Municipalidad de Lurigancho Chosica-2021**", para lo cual solicito a Ud. autorización para realizar una encuesta a los trabajadores de la Gerencia de Obras Públicas, con la finalidad de recopilar información sobre la responsabilidad como trabajadores públicos y expectativas del presente servicio y proponer futuras mejoras del mismo.

POR LO EXPUESTO

Apelo a usted acceder a mi solicitud

Chosica, 25 de octubre de 2021


Eliana Paola Quiñonez Huaman
ARQUITECTA
C.A. P 5910
ELIANA PAOLA QUIÑONEZ HUAMAN
DNI N°09761885



CONSTANCIA

EL GERENTE DE LA OFICINA DE OBRAS PRIVADAS DE LA MUNICIPALIDAD DE LURIGANCHO – CHOSICA

HACE CONSTAR

Que la Arquitecta, estudiante del programa de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, QUIÑONEZ HUAMAN, Eliana Paola, está autorizada para desarrollar su trabajo de investigación (tesis) titulada **“Responsabilidad de la Gerencia de Obras Públicas y Derecho Ciudadano en la [municipalidad de] Lurigancho – Chosica”**.

Se expide la presente constancia para los fines que crea conveniente la parte interesada.

Lurigancho, 29 de octubre del 2021


MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE LURIGANCHO
Ing. WALTER J. TOVAR MACUTELA
GERENTE DE OBRAS PÚBLICAS

Ing. Walter Tovar Macutela
Gerente de Obras Públicas

Anexo 4.

MIDE LA RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA DE OBRAS PÚBLICAS

NUNCA: 1 CASI NUNCA: 2 A VECES: 3 CASI SIEMPRE: 4 SIEMPRE: 5

ITEMS	1	2	3	4	5
Dimensión I: ELEMENTOS TANGIBLES					
Las instalaciones de la Gerencia de obras públicas son cómodas y acogedoras.				X	
La Gerencia de obras públicas tiene equipos y nuevas tecnologías de apariencia moderna.					X
Los medios de comunicación empleados en la Gerencia de Obras Públicas para la atención al cliente son los adecuados					X
Los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas proyectan una imagen limpia.					X
Los colaboradores presentan una presencia formal y pertinente.					X
Dimensión II: FIABILIDAD					
Los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas son capaces de solucionar un problema suscitado durante la prestación de sus servicios.				X	
En la Gerencia de Obras Públicas cuando prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.				X	
Los colaboradores se esmeran por cumplir con todos los servicios ofrecidos.					X
Cuando tengo una duda o problema, los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas muestran un sincero interés en ayudarme.					X
Los colaboradores me ayudan a solucionar oportunamente un reclamo.					X
Dimensión III: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
Los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas me brindan un servicio oportuno.					X
Existe disposición de los colaboradores a la hora de brindar el servicio.					X
Los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas muestran una buena actitud por brindar un buen servicio.					X
Los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas cumplen con mis expectativas.					X
En la Gerencia de Obras Públicas brindan un servicio rápido y oportuno.					X
Dimensión IV: SEGURIDAD					
La Gerencia de Obras Públicas inspira confianza y seguridad para realizar mis consultas.					X
El comportamiento de los colaboradores transmite confianza y seguridad en la realización de sus funciones.					X
Usted siente credibilidad sobre los resultados de sus gestiones en la Gerencia de Obras Públicas.					X
Los resultados son entregados con la debida formalidad y eso me transmite credibilidad en la Gerencia de Obras Públicas.					X

9

Las instalaciones de la Gerencia de Obras Públicas son seguras para los usuarios y colaboradores.					X
Dimensión V: EMPATÍA	1	2	3	4	5
La Gerencia de Obras Públicas tienen un horario accesible o adecuado de atención.					X
En la Gerencia de Obras Públicas brindan una atención personalizada.				X	
En la Gerencia de Obras Públicas hacen un seguimiento personalizado (visita domiciliaria, llamada telefónica, etc.) de la gestión que estoy realizando.					X
Los colaboradores comprenden el servicio que usted requiere.					X
Los colaboradores buscan lo mejor para los intereses de los usuarios o clientes.					X

Anexo 5. Instrumentos de evaluación

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Responsabilidad de la Gerencia de Obras Públicas

Dimensiones/Ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Dimensión I: ELEMENTOS TANGIBLES		SÍ	No	SÍ	No	SÍ	No	
1	Las Instalaciones de la Gerencia de Obras públicas son cómodas y acogedoras	x		x		x		
2	La Gerencia de obras públicas tiene equipos y nuevas tecnologías de apariencia moderna.	x		x		x		
3	Los medios de comunicación empleados en la Gerencia de Obras Públicas para la atención al cliente son los adecuados	x		x		x		
4	Los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas proyectan una imagen limpia	x		x		x		
5	Los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas presentan una presencia formal y pertinente.	x		x		x		
Dimensión II: FIABILIDAD		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
7	Los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas son capaces de solucionar un problema suscitado durante la prestación de sus servicios.	x		x		x		
8	En la Gerencia de Obras Públicas cuando prometen cumplir con los expedientes en cierto tiempo, lo hacen.	x		x		x		

9	Los colaboradores de la Gerencia de Obras públicas se esmeran por cumplir con todos los servicios ofrecidos.	x		x		x		
10	Cuando tengo una duda o problema, los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas muestran un sincero interés en solucionarlo.	x		x		x		
11	Los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas solucionan oportunamente un reclamo.	x		x		x		
Dimensión III: CAPACIDAD DE RESPUESTA		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
12	Los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas brindan un servicio oportuno	x		x		x		
13	Existe la disposición de solucionar y atender las solicitudes presentadas a la Gerencia de obras Públicas por parte de los colaboradores a la hora de brindar el servicio.	x		x		x		
14	Los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas muestran una buena actitud para brindar un buen servicio.	x		x		x		
15	Los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas cumplen con mis expectativas	x		x		x		
16	En la Gerencia de Obras Públicas brindan un servicio rápido y oportuno.	x		x		x		
Dimensión IV: SEGURIDAD		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
17	La Gerencia de Obras Públicas transmite confianza y seguridad para realizar mis consultas	x		x		x		

18	El comportamiento de los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas transmite confianza y seguridad en la realización de sus funciones.	x		x		x		
19	Usted obtiene credibilidad sobre los resultados de sus gestiones en la Gerencia de Obras Públicas.	x		x		x		
20	Los resultados son entregados con la debida formalidad y eso me transmite credibilidad en la Gerencia de Obras Públicas.	x		x		x		
21	Las instalaciones de la Gerencia de Obras Públicas son seguras para los usuarios y colaboradores.	x		x		x		
Dimensión V: EMPATIA		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
22	La Gerencia de Obras Públicas tienen un horario accesible o adecuado de atención	x		x		x		
23	En la Gerencia de Obras Públicas brindan una atención personalizada.	x		x		x		
24	En la Gerencia de Obras Públicas realizan un seguimiento personalizado (visita domiciliaria, llamada telefónica, etc.) de la gestión que estoy realizando.	x		x		x		
25	Los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas comprenden el servicio que usted requiere.	x		x		x		
26	Los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas buscan lo mejor para los intereses de los usuarios o clientes.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Bejar Luis Humberto

C.E. N° 000312765.

Especialidad del validador: Dr en Educación



Firma del Experto informante

Especialidad: Dr en Educación

Lima, 28 de octubre del 2021

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Derecho Ciudadano

Dimensiones/Ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Dimensión I: RENDIMIENTO PERCIBIDO		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Recurre a la Gerencia de Obras Públicas como su primera opción para realizar su gestión.	x		x		x		
2	Las tarifas de trámites son adecuadas y accesibles.	x		x		x		
3	Está conforme con el servicio que le brindaron.	x		x		x		
4	Usted regresaría en otra oportunidad cuando necesite otro trámite.	x		x		x		
5	El realizar trámites en la Gerencia de Obras Públicas le genera seguridad y confianza.	x		x		x		
6	Los resultados que le entregan en la Gerencia de Obras Públicas le transmiten confianza.	x		x		x		
7	Le agrada el servicio que ofrecen los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas.	x		x		x		
8	Usted recomendaría a la Gerencia de Obras Públicas por su calidad de servicio.	x		x		x		
9	Los equipos y materiales utilizados en la Gerencia de Obras Públicas están en buenas condiciones.	x		x		x		
Dimensión II: EXPECTATIVAS		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	

1 0	Las promesas efectuadas por los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas se cumplen	x		x		x	
1 1	La Gerencia de Obras Públicas cumple con lo establecido en los expedientes técnicos.	x		x		x	
1 2	La atención es inmediata, respetando el turno y orden de llegada de los ciudadanos.	x		x		x	
1 3	Los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas resuelven sus dudas lo más antes posible.	x		x		x	
1 4	Los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas fueron capaces de resolver sus reclamos sobre el servicio.	x		x		x	
1 5	El colaborador de la Gerencia de Obras Públicas le brinda información oportuna sobre los servicios ofrecidos.	x		x		x	
1 6	El trato de los colaboradores de La Gerencia de Obras Públicas es de forma amable y cordial cada vez que utiliza el servicio.	x		x		x	
1 7	El trato de los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas es mejor a comparación con otras oficinas que usted utilice	x		x		x	
1 8	Los servicios que ofrece la Gerencia de Obras Públicas son de su interés.	x		x		x	
1 9	Los servicios que ofrece la Gerencia de Obras Públicas cubren sus expectativas	x		x		x	
2 0	Los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas son capacitados al atender por algún trámite o consulta	x		x		x	

Dimensión III: NIVEL DE SATISFACCIÓN		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
2 1	Usted alguna vez ha sentido desagrado por el servicio ofrecido.	x		x		x	
2 2	Se ha sentido incómodo por el comportamiento de algún colaborador de la Gerencia de Obras Públicas.	x		x		x	
2 3	Se siente satisfecho por la calidad de servicio recibido.	x		x		x	
2 4	Se siente satisfecho por realizar sus trámites en la Gerencia de Obras Públicas.	x		x		x	
2 5	Se siente complacido por la atención profesional que le ofrece la Gerencia de Obras Públicas.	x		x		x	
2 6	La variedad de los tipos de trámites que ofrece la Gerencia de Obras Públicas le complace.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Bejar Luis Humberto.

DNI: 09840847.

Especialidad del validador: Dr en Educación.



Firma del Experto informante

Especialidad: Dr en Educación.Lima, 28 de octubre del 2021

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE
MIDE LA RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA DE OBRAS PUBLICAS**

NUNCA: 1 CASI NUNCA: 2 A VECES: 3 CASI SIEMPRE: 4 SIEMPRE: 5

ITEMS	1	2	3	4	5
Dimensión I: ELEMENTOS TANGIBLES					
Las instalaciones de la Gerencia de obras públicas son cómodas y acogedoras.				X	
La Gerencia de obras públicas tiene equipos y nuevas tecnologías de apariencia moderna.					X
Los medios de comunicación empleados en la Gerencia de Obras Públicas para la atención al cliente son los adecuados					X
Los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas proyectan una imagen limpia.					X
Los colaboradores presentan una presencia formal y pertinente.					X
Dimensión II: FIABILIDAD	1	2	3	4	5
Los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas son capaces de solucionar un problema suscitado durante la prestación de sus servicios.				X	
En la Gerencia de Obras Públicas cuando prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.				X	
Los colaboradores se esmeran por cumplir con todos los servicios ofrecidos.					X
Cuando tengo una duda o problema, los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas muestran un sincero interés en ayudarme.					X
Los colaboradores me ayudan a solucionar oportunamente un reclamo.					X
Dimensión III: CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
Los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas me brindan un servicio oportuno.					X
Existe disposición de los colaboradores a la hora de brindar el servicio.					X
Los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas muestran una buena actitud por brindar un buen servicio.					X
Los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas cumplen con mis expectativas.					X
En la Gerencia de Obras Públicas brindan un servicio rápido y oportuno.					X
Dimensión IV: SEGURIDAD	1	2	3	4	5
La Gerencia de Obras Públicas inspira confianza y seguridad para realizar mis consultas.					X
El comportamiento de los colaboradores transmite confianza y seguridad en la realización de sus funciones.					X
Usted siente credibilidad sobre los resultados de sus gestiones en la Gerencia de Obras Públicas.					X
Los resultados son entregados con la debida formalidad y eso me transmite credibilidad en la Gerencia de Obras Públicas.					X

Las instalaciones de la Gerencia de Obras Públicas son seguras para los usuarios y colaboradores.					X
Dimensión V: EMPATÍA	1	2	3	4	5
La Gerencia de Obras Públicas tienen un horario accesible o adecuado de atención.					X
En la Gerencia de Obras Públicas brindan una atención personalizada.				X	
En la Gerencia de Obras Públicas hacen un seguimiento personalizado (visita domiciliaria, llamada telefónica, etc.) de la gestión que estoy realizando.					X
Los colaboradores comprenden el servicio que usted requiere.					X
Los colaboradores buscan lo mejor para los intereses de los usuarios o clientes.					X

Observaciones : Hay suficiencia

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

Apellidos y Nombres del juez validador Dr / Mg: ZEA LOAIZA, JESUS JULIA

DNI N° 09641923

Especialidad del Validador: MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA


Firma del Experto informante

Especialidad: MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

Fecha: 02 de noviembre 2021

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DERECHO CIUDADANO

NUNCA: 1 CASI NUNCA: 2 A VECES: 3 CASI SIEMPRE: 4 SIEMPRE: 5

ITEMS	1	2	3	4	5
Dimensión I: RENDIMIENTO PERCIBIDO					
Recurre a la Gerencia de obras públicas como su primera opción para realizar su gestión.				X	
Las tarifas de trámites son adecuadas y accesibles.					X
Está conforme con el servicio que le brindaron.					X
Usted regresaría en otra oportunidad cuando necesite otro trámite.					X
El realizar trámites en la Gerencia de obras públicas le genera seguridad y confianza.					X
Los resultados que le entregan en la Gerencia de obras públicas le transmiten confianza.					X
Le agrada el servicio que ofrecen los colaboradores de la Gerencia de obras públicas.					X
Usted recomendaría a la Gerencia de obras públicas por su calidad de servicio.					X
Los equipos y materiales utilizados están en buenas condiciones.					X
Dimensión II: EXPECTATIVAS	1	2	3	4	5
Las promesas efectuadas por los colaboradores se cumplen.					X
El Gerencia de obras públicas cumple con lo prometido.					X
La atención es inmediata, respetando el turno y orden de llegada de los ciudadanos.					X
Los colaboradores de la Gerencia de obras públicas resuelven sus dudas lo más antes posible.					X
Los colaboradores fueron capaces de resolver sus reclamos sobre el servicio.					X
El colaborador le brinda información oportuna sobre los servicios ofrecidos.					X
El trato de los colaboradores es de forma amable y cordial cada vez que utiliza el servicio.					X
El trato de los colaboradores es mejor a comparación con otras oficinas que usted utilice.					X
Los servicios que ofrece la Gerencia de obras públicas son de su interés.					X
Los servicios que ofrece la Gerencia de obras públicas cubren sus expectativas.					X
El trato de los colaboradores es de forma amable y cordial cada vez que acude a algún trámite o consulta.					X
Dimensión III: NIVEL DE SATISFACCIÓN	1	2	3	4	5
Usted alguna vez ha sentido desagrado por el servicio ofrecido.					X
Se ha sentido incómodo por el comportamiento de algún colaborador de la Gerencia de obras públicas.					X
Se siente satisfecho por la calidad de servicio recibido.					X
Se siente satisfecho por realizar sus trámites en la Gerencia de obras públicas.					X
Se siente complacido por todo lo que le ofrece la Gerencia de obras públicas.					X
La variedad de los tipos de trámite que ofrece la Gerencia de obras públicas le complace.					X

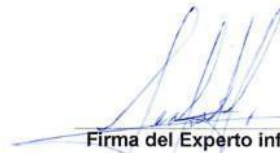
Observaciones : Hay suficiencia

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

Apellidos y Nombres del juez validador Dr / Mg: ZEA LOAIZA, JESUS JULIA

DNI N° 09641923

Especialidad del Validador: MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA



Firma del Experto informante

Especialidad: MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

Fecha: 02 de noviembre 2021

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Responsabilidad de la Gerencia de Obras Públicas

Dimensiones/Items		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Dimensión I: ELEMENTOS TANGIBLES		SI	No	SI	No	SI	No	
1	Las instalaciones de la Gerencia de Obras públicas son cómodas y acogedoras	x		x		x		
2	La Gerencia de obras públicas tiene equipos y nuevas tecnologías de apariencia moderna.	x		x		x		
3	Los medios de comunicación empleados en la Gerencia de Obras Públicas para la atención al cliente son los adecuados	x		x		x		
4	Los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas proyectan una imagen limpia	x		x		x		
5	Los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas presentan una presencia formal y pertinente.	x		x		x		
Dimensión II: FIABILIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
7	Los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas son capaces de solucionar un problema suscitado durante la prestación de sus servicios.	x		x		x		
8	En la Gerencia de Obras Públicas cuando prometen cumplir con los expedientes en cierto tiempo, lo hacen.	x		x		x		
9	Los colaboradores de la Gerencia de Obras públicas se esmeran por cumplir con todos los servicios ofrecidos.	x		x		x		
10	Cuando tengo una duda o problema, los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas muestran un sincero interés en solucionarlo.	x		x		x		
11	Los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas solucionan oportunamente un reclamo.	x		x		x		
Dimensión III: CAPACIDAD DE RESPUESTA		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
12	Los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas brindan un servicio oportuno	x		x		x		
13	Existe la disposición de solucionar y atender las solicitudes presentadas a la Gerencia de obras Públicas por parte de los colaboradores a la hora de brindar el servicio.	x		x		x		
14	Los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas muestran una buena actitud para brindar un buen servicio.	x		x		x		
15	Los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas cumplen con mis expectativas	x		x		x		
16	En la Gerencia de Obras Públicas brindan un servicio rápido y oportuno.	x		x		x		
Dimensión IV: SEGURIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO	

17	La Gerencia de Obras Públicas transmite confianza y seguridad para realizar mis consultas	x		x		x	
18	El comportamiento de los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas transmite confianza y seguridad en la realización de sus funciones.	x		x		x	
19	Usted obtiene credibilidad sobre los resultados de sus gestiones en la Gerencia de Obras Públicas.	x		x		x	
20	Los resultados son entregados con la debida formalidad y eso me transmite credibilidad en la Gerencia de Obras Públicas.	x		x		x	
21	Las instalaciones de la Gerencia de Obras Públicas son seguras para los usuarios y colaboradores.	x		x		x	
Dimensión V: EMPATIA		SI	NO	SI	NO	SI	NO
22	La Gerencia de Obras Públicas tienen un horario accesible o adecuado de atención	x		x		x	
23	En la Gerencia de Obras Públicas brindan una atención personalizada.	x		x		x	
24	En la Gerencia de Obras Públicas realizan un seguimiento personalizado (visita domiciliaria, llamada telefónica, etc.) de la gestión que estoy realizando.	x		x		x	
25	Los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas comprenden el servicio que usted requiere.	x		x		x	
26	Los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas buscan lo mejor para los intereses de los usuarios o clientes.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg Cruz López Diana.

DNI: 09840847.



Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública y Arquitecta.

Firma del Experto informante

Especialidad: Magister en Gestión Pública y Arquitecta.

Lima, 28 de octubre del 2021

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Derecho Ciudadano

Dimensiones/Ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Dimensión I: RENDIMIENTO PERCIBIDO		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Recurre a la Gerencia de Obras Públicas como su primera opción para realizar su gestión.	x		x		x		
2	Las tarifas de trámites son adecuadas y accesibles.	x		x		x		
3	Está conforme con el servicio que le brindaron.	x		x		x		
4	Usted regresaría en otra oportunidad cuando necesite otro trámite.	x		x		x		
5	El realizar trámites en la Gerencia de Obras Públicas le genera seguridad y confianza.	x		x		x		
6	Los resultados que le entregan en la Gerencia de Obras Públicas le transmiten confianza.	x		x		x		
7	Le agrada el servicio que ofrecen los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas.	x		x		x		
8	Usted recomendaría a la Gerencia de Obras Públicas por su calidad de servicio.	x		x		x		
9	Los equipos y materiales utilizados en la Gerencia de Obras Públicas están en buenas condiciones.	x		x		x		
Dimensión II: EXPECTATIVAS		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
10	Las promesas efectuadas por los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas se cumplen	x		x		x		
11	La Gerencia de Obras Públicas cumple con lo establecido en los expedientes técnicos.	x		x		x		
12	La atención es inmediata, respetando el turno y orden de llegada de los ciudadanos.	x		x		x		
13	Los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas resuelven sus dudas lo más antes posible.	x		x		x		
14	Los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas fueron capaces de resolver sus reclamos sobre el servicio.	x		x		x		
15	El colaborador de la Gerencia de Obras Públicas le brinda información oportuna sobre los servicios ofrecidos.	x		x		x		
16	El trato de los colaboradores de La Gerencia de Obras Públicas es de forma amable y cordial cada vez que utiliza el servicio.	x		x		x		

17	El trato de los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas es mejor a comparación con otras oficinas que usted utilice	x		x		x	
18	Los servicios que ofrece la Gerencia de Obras Públicas son de su interés.	x		x		x	
19	Los servicios que ofrece la Gerencia de Obras Públicas cubren sus expectativas	x		x		x	
20	Los colaboradores de la Gerencia de Obras Públicas son capacitados al atender por algún trámite o consulta	x		x		x	
Dimensión III: NIVEL DE SATISFACCIÓN		SI	NO	SI	NO	SI	NO
21	Usted alguna vez ha sentido desagrado por el servicio ofrecido.	x		x		x	
22	Se ha sentido incómodo por el comportamiento de algún colaborador de la Gerencia de Obras Públicas.	x		x		x	
23	Se siente satisfecho por la calidad de servicio recibido.	x		x		x	
24	Se siente satisfecho por realizar sus trámites en la Gerencia de Obras Públicas.	x		x		x	
25	Se siente complacido por la atención profesional que le ofrece la Gerencia de Obras Públicas.	x		x		x	
26	La variedad de los tipos de trámites que ofrece la Gerencia de Obras Públicas le complace.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg Cruz López Diana.

DNI: 09840847.

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública y Arquitecta.



Firma del Experto informante

Especialidad: Magister en Gestión Pública y Arquitecta.

Lima, 28 de octubre del 2021

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

Anexo 5 Base de datos de la variable Responsabilidad de la gerencia de obras publicas

Variable: Responsabilidad de la Gerencia de Obras Publicas																																									
Educ	E Civil	Sexo	D1: ELEMENTOS TANGIBLES					D2: FIABILIDAD					D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA					D4: SEGURIDAD					D5: EMPATIA					D 1	D 2	D 3	D 4	D 5	VI	AD1VI	AD2VI	AD3VI	AD4VI	AD5VI	AVI		
G2	G3	G4	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25														
1	1	1	51	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	13	14	19	19	17	82
3	2	1	52	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	14	14	15	13	16	72	
1	2	2	53	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	20	20	20	19	17	96	
1	1	1	54	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	20	13	23	19	98		
3	2	1	55	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	18	18	18	18	19	91		
3	2	1	56	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	2	4	2	4	2	4	3	10	20	20	18	17	85			
5	1	1	57	3	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	25	25	20	22	112		
3	2	1	58	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	18	19	19	18	17	91		
3	2	2	59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	25	25	23	25	19	117			
3	2	1	510	4	5	3	3	3	4	2	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	18	18	18	19	22	95		
3	2	1	511	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	17	20	22	23	22	104			
4	1	1	512	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	17	16	18	17	15	83			
3	1	2	513	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	17	13	17	18	87			
3	2	1	514	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	19	19	18	20	91			
4	2	1	515	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	23	20	21	19	104			
5	2	2	516	2	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	3	2	4	4	11	20	20	21	17	89			
4	1	1	517	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	17	19	13	20	19	93			
5	2	1	518	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	16	22	21	19	20	98			
4	2	1	519	2	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	2	3	4	3	4	4	4	15	18	13	20	19	90			
4	1	1	520	3	2	1	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13	21	17	19	17	87				
3	2	1	521	4	3	4	4	4	2	3	4	5	2	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	19	16	20	21	20	96			
2	1	1	522	4	2	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	20	24	24	25	21	114			
5	1	2	523	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	4	16	17	20	20	20	93		
1	1	2	524	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	19	18	19	19	15	90			
3	1	2	525	2	3	3	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	17	17	19	18	18	89			
1	2	1	526	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	17	20	21	20	17	95			
2	2	2	527	3	1	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	1	5	2	4	4	10	20	13	18	16	82			
2	1	2	528	3	1	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	2	4	4	10	20	13	18	17	83			
3	2	2	529	3	3	3	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	18	22	20	18	20	98			
3	2	1	530	1	2	3	4	2	3	2	5	3	3	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	2	1	2	1	1	5	2	3	4	4	12	16	13	18	10	74		
5	2	1	531	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	25	25	22	20	110			
4	2	1	532	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18	19	20	20	20	97			
4	2	2	533	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	1	3	4	3	3	13	20	20	17	14	84				
3	1	1	534	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	18	21	20	20	23	102			
3	1	2	535	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	21	25	25	25	25	121			
3	2	1	536	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	15	18	23	19	21	96			
4	2	2	537	1	3	3	3	3	5	3	5	5	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	13	22	19	20	20	94			
5	2	2	538	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3	4	15	21	21	17	17	91				
4	2	2	539	1	3	2	5	3	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	4	14	20	20	21	19	94				
2	2	1	540	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	17	20	19	17	20	93				
3	1	2	541	3	3	3	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	16	23	18	20	21	98				

Anexo 7. Escala de Valoración del Alpha de Cronbach

Valor Alfa de Cronbach	Apreciación
[0,95 a + >	Muy elevada o Excelente
[0,90-0,95>	Elevada
[0,85-0,90>	Muy buena
[0,80-0,85>	Buena
[0,75-0,80>	Muy respetable
[0,70-0,75>	Respetable
[0,65-0,70>	Mínimamente aceptable
[0,40-0,65>	Moderada
[0,00-0,40>	Inaceptable

Fuente: De Vellis (1991)

Anexo 6. COEFICIENTE DE CORRELACION DE SPEARMAN

Valor de <i>rho</i>	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta