



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Calidad de Servicio y satisfacción del Usuario en la subgerencia
de obras privadas de la Municipalidad de Punta Negra, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Panta Falcón, Martin (ORCID: 0000-0002-9136-3709)

ASESORA:

Mgtr. Soto Hidalgo, Cinthya Virginia (ORCID: 0000-0003-4823-8447)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi madre por ser mi empuje y ejemplo de perseverancia y por enseñarme que los obstáculos están hechos para superarse.

Agradecimiento

A mi familia por su apoyo incondicional.

Índice de contenidos

	Página
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	4
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.	17
3.2. Variables y operacionalización.	18
3.3. Población, muestra y muestreo.	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	19
3.5. Procedimientos.	21
3.6. Método de análisis de datos.	21
3.7. Aspectos éticos.	22
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	36
ANEXOS	40

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	<i>Rangos de Alfa de Cronbach.</i>	21
Tabla 2	<i>Distribución de los niveles de calidad de servicio.</i>	22
Tabla 3	<i>Distribución de los niveles de satisfacción del usuario.</i>	23
Tabla 4	<i>Grado de correlación y nivel de significación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.</i>	25
Tabla 5	<i>Grado de correlación y nivel de significación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario.</i>	25
Tabla 6	<i>Grado de correlación y nivel de significación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario.</i>	26
Tabla 7	<i>Grado de correlación y nivel de significación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario.</i>	27
Tabla 8	<i>Grado de correlación y nivel de significación entre la seguridad y la satisfacción del usuario.</i>	28
Tabla 9	<i>Grado de correlación y nivel de significación entre la Empatía y la satisfacción del usuario.</i>	29
Tabla 10	<i>Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento. calidad de servicio y satisfacción del usuario.</i>	59
Tabla 11	<i>Operacionalización de variable: Calidad de servicio.</i>	60
Tabla 12	<i>Operacionalización de variable: Satisfacción del usuario.</i>	61

Índice de figuras

		Página
Figura 1:	<i>Diseño correlacional</i>	18
Figura 2:	<i>Distribución de los niveles de calidad de servicio</i>	23
Figura 3:	<i>Distribución de los niveles de satisfacción del usuario.</i>	24
Figura 4:	<i>Fórmula para hallar la muestra.</i>	65

Resumen

La investigación titulada: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Punta Negra, 2021. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

Metodológicamente, Esta fue de nivel descriptivo de tipo básico, su diseño fue no experimental – corte transversal, con enfoque cuantitativo tipo básica, de nivel descriptivo. La población estuvo conformada por 400 usuarios, que asisten la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Punta Negra, se tuvo una muestra de 118 usuarios y el muestreo de tipo no probabilístico por conveniencia por el motivo que muchos propietarios no se encuentran en el país. Se empleo como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario que cual fue debidamente validado mediante juicios de expertos y determinada su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad (Alfa de Cronbach) que salió 0,830 siendo de magnitud muy alta para la variable calidad de servicio y 0,747 siendo de magnitud moderada para la variable satisfacción del usuario.

se llega a la conclusión que existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .700**).

Palabras claves: Calidad de servicio, Satisfacción del usuario, obras privadas, municipalidad.

Abstract

The present investigation entitled: Quality of service and user satisfaction in the sub-management of private works of the Municipality of Punta Negra, 2021. Its general objective was to determine the level of service quality in the sub-management of private works, according to the perception of the satisfaction of the users.

Methodologically, this was of a basic type descriptive level, its design was non-experimental - cross-sectional, with a basic type quantitative approach, of a descriptive level. The population consisted of 400 users, who attend the private works sub-management of the Municipality of Punta Negra, there was a sample of 118 users and a non-probabilistic sampling for convenience for the reason that many owners are not in the country. The survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument, which was duly validated through expert judgments and its reliability determined through the reliability statistic (Cronbach's Alpha), which came out 0.830, being of a very high magnitude for the variable quality of service and 0.747 being of moderate magnitude for the variable user satisfaction.

it is concluded that there is a direct and significant relationship between the quality of service and user satisfaction. This is demonstrated by the Spearman statistic (bilateral sig. = .000 <0.01; Rho = .700 **).

Keywords: Quality of service, User satisfaction, private works, municipalit

I. INTRODUCCIÓN

En la realidad problemática, Uno de los propósitos primordiales en toda institución pública es el servir al ciudadano, ofreciendo un servicio optimo, brindando un buen producto tanto en atención dando una información correcta y que cubra las expectativas saneando las dudas del usuario, así como también dar viabilidad a lo requerido, para cumplir con sus parámetros de satisfacción. Varias entidades del estado, como las entidades municipales, han tenido un elevado porcentaje de rechazo por lo brindado, es decir que, no cumplen con las expectativas del cliente, muchas veces por falta de conocimiento del servidor público, por ende, el rechazo del cliente es permanente. Por ende, emplear al cumplir los estándares de calidad en las instituciones les permitirá contar con buenos resultados los cuales serán esperados por los clientes por medio de las acciones realizadas por la entidad, transformaciones y operaciones. Un factor principal para el cambio será tener eficacia en los servicios siendo la prestación de estos a la población, con el fin de satisfacer las necesidades. Para esto, la opinión de la población activa en el servicio es parte fundamental para la eficacia del servicio brindado como también aumentar la eficiencia y mejorar resultados, entre otras cosas que favorecen. (Salas, 2017)

Las fallas de calidad de servicio dentro de las entidades municipales son causadas por distintos factores de distintos factores, como en la parte psicológica, el conocimiento a brindar como también el personal que cubra la demanda de la cantidad de contribuyentes, sin embargo, muy pocos buscan el cambio para la mejora. El porcentaje de la calidad mala en cuanto al servicio se ha aumentado notoriamente en el país.

Se dijo en el país, que depende de la atención al usuario sea de buena calidad esto es principal para que el cliente haga la compra o vuelva a hacerlo. De otra manera, este usuario ya no podría volver. Esto puede conllevar que el trabajo desencadene en “Relevancia de la Calidad de Servicio 2018”, hecho por (GRM), por encargo de JL Consultores. Resultando que 15,67 por ciento de las personas encuestados no regresaron si tienen un mal servicio y un 60% son los usuarios que realizan reclamos en forma escrita (Ochoa, 2018).

La calidad debe enfocarse a resolver los problemas de los usuarios tanto en el momento que las expongan o como después también; es necesario dar un

cambio realizando mejorías en el servicio por que es posible incrementar la productividad a la compañía, llevando a un nivel superior de competencia organizacional. También, menciono lo difícil que es realizar las modificaciones en los municipios por ser un hábito sencillo, burocrática e inalterable, pero, seguir con estos malos momentos, la intranquilidad social y la insatisfacción de los clientes será de mayor intensidad, esto influye en cuanto al avance de las soluciones de los servicios. Como también, es recomendable priorizar los servicios en la entidad municipal, a través de reformas adecuadas, es decir, realizar estudios previos para crear estrategias adecuadas respaldadas por teorías ya empleada, dado estos estudios para bla mejora y cubrir las necesidades y requerimientos de la población, considerando sus problemas y demandas, con esto cumplir las metas trazadas de servicio de las instituciones municipales (Amesquita, 2018).

Así el área de la subgerencia de obra privadas de la Muni. de Punta Negra, se revelo los problemas en calidad de serv. por lo tanto, insatisfacción al cliente, en donde se vio que uno de los problemas más frecuentes es que los funcionarios traigan a sus propios trabajadores, sin pasar por un filtro de conocimiento y de servicio, excluyendo la función que desempeña el área de recursos humanos, obviando el MOF.

Viendo la realidad adentro de la municipalidad, se crea el problema para realizar este estudio para contar con la medición en cuanto a calidad de serv. en la subgerencia de obras privadas, según lo captado por los clientes que acuden al área de obras privadas por algún tipo de trámite en la Municipalidad de Punta Negra, 2021.

En cuanto a la formulación del problema, por lo ya dicho se crea el problema general ¿De qué manera la calidad de serv. se relaciona con la satisfacción del cliente en la subgerencia de obras privadas del municipio de Punta negra, 2021?, los problemas específicos son: (1), ¿De qué forma se relacionan los elementos tangibles de la subgerencia de obras privadas con la satisfacción del cliente del Municipio de Punta Negra, 2021?, (2) ¿De qué forma se relaciona la fiabilidad del los empleados de la subgerencia de obras privadas con la satisfacción del usuario del Municipio de Punta Negra, 2021?, (3) ¿De qué forma se relaciona la capacidad de respuesta de los empleados de la subgerencia de obras privadas con la satisfacción del cliente del municipio de Punta Negra, 2021, (4) ¿De qué forma se

relaciona la seguridad por parte de los empleados de la subgerencia de obras privadas con la satisfacción del cliente del municipio de Punta Negra, 2021?, (5) ¿De qué forma se relaciona la empatía de los empleados de la subgerencia de obras privadas con la satisfacción del cliente del municipio de Punta Negra, 2021?

Se crea el objetivo general: Determinar si la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del cliente en la subgerencia de obras privadas del Municipio de Punta Negra, 2021. Y los Objetivos específicos son: (1) Establecer la relación de los elementos tangibles de la subgerencia de obras privadas con la satisfacción del cliente en el municipio de Punta Negra, 2021. (2) Establecer la relación de la fiabilidad de los empleados de la subgerencia de obras privadas con la satisfacción del cliente en el municipio de Punta Negra, 2021. (3) Establecer la relación de la capacidad de respuesta de los empleados de la subgerencia de obras privadas con la satisfacción del cliente en el municipio de Punta Negra, 2021. (4) Determinar la relación de la seguridad por parte de los empleados de la subgerencia de obras privadas con la satisfacción del cliente en la Municipalidad de Punta Negra, 2021. (5) Determinar la relación de la empatía de los empleados de la subgerencia de obras privadas con la satisfacción de los clientes del municipio de Punta Negra, 2021.

Se crea la hipótesis general: La calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del cliente de la subgerencia de obras privadas del municipio de Punta Negra, 2021. Y las hipótesis específicas son: (1) Los elementos tangibles se relacionan con la satisfacción del cliente en la subgerencia de obras privadas del Municipio de Punta Negra, 2021. (2) La fiabilidad de los empleados se relaciona con la satisfacción del cliente en la subgerencia de obras privadas del municipio de Punta Negra, 2021. (3) La capacidad de respuesta de los empleados se relaciona con la satisfacción del cliente en la subgerencia de obras privadas del municipio de Punta Negra, 2021. (4) La seguridad por parte de los empleados se relaciona con la satisfacción del cliente en la subgerencia de obras privadas del municipio de Punta Negra, 2021. (5) La empatía de los empleados se relaciona con la satisfacción del cliente en la subgerencia de obras privadas del municipio de Punta Negra, 2021.

Esta justificación es por el estudio, evaluación y análisis de la eficacia de servicio brindado por el servidor en la subgerencia de obras privadas del municipio

de Punta Negra, recogiendo la información deseada por las encuestas para poder encontrar la relación y concordancia entre la eficacia de servicio y la satisfacción del cliente en la subgerencia de obras privadas del municipio de Punta Negra. En la justificación práctica, el presente estudio ayudará al Gerente de la sub gerencia de obras privadas de la Municipalidad de Punta Negra a buscar la forma de priorizar el desarrollo interno y externo para mejora del servicio y calidad que dan a los usuarios de Punta Negra y así dar mayor satisfacción a ellos. La justificación metodológica, nos permitirá llegar a lo deseado con los objetivos hechos mediante los beneficios y habilidades, de tal manera que sea normal un desempeño resaltable, como los actos con conducta, dirección con enfoques y resultados eficaces para que estos ayuden a mejorar el rendimiento de la subgerencia menciona. Por este motivo después de años, se ha analizado y presentado las razones de una gestión con resultados con poca eficiencia, deduciendo que la causa se da por la escaza planificación y supervisión interna. En la justificación social se presenta por los resultados dados que ayudan a tener un servicio impecable se les brindará a los usuarios de forma que satisfaga a los mismos, variando la forma de pensar de ellos sobre la satisfacción.

II. MARCO TEÓRICO

Trabajos previos tenemos, antecedentes internacionales: Bustamante, Tello, Zerda y Obando (2020) en su estudio hecho en su artículo en cuanto a lo percibido de la eficacia de los servicios en la salud de Guayas. Siendo cuantitativo su estudio no experimental y transeccional, muestreo probabilístico, empleando un cuestionario como instrumento para recibir la información deseada con una muestra de 533 clientes. concluyendo que los puntos que definen los factores de requerimiento del usuario en general son comparables con los puntos que definen los factores de percepción.

Suarez, Contreras y Fraile (2019) en el estudio científico acerca el control de calidad de servicio con el patrón de SERVQUAL, mostrado por la Univ. de Tarapacá, Chi. Se empleo el cuestionario como instrumento, Teniendo 16 indicadores que para las cinco dimensiones. Concluyendo que la eficacia de los

servicios son negativos al no ser sobrepasadas las expectativas del cliente de acuerdo a lo que desea.

Sanz y Vázquez (2019) en el estudio reflejado por artículo científico que habla acerca de los requerimientos de los pacientes, forman una alta guía de la eficacia de asistencia dada por los Centros de Salud Mental del Hospital Univ. en Madrid. Este procedimiento se dio, dando un cuestionario a los empleados del Centro de Salud Mental. Concluyendo que los altos requerimientos de los clientes son congruentes con el estudio hecho, llegando a la recomendación en mejorar las tasas de complementación con la meta de dar más validez.

Silva y otros (2019) en el estudio reflejado en su artículo científico que habla acerca de la satisfacción del cliente, sobre los servicios de alojamiento. Este estudio fue cuantitativo con análisis de estadística descriptiva. concluyendo que lo investigado contribuyen de manera diferente a la conformidad del cliente, esto depende de lo que difunda el cliente informado.

Maggi (2018) estudio acerca de la estimación de la eficacia de la atención con la relación de la satisfacción de los enfermos en el Hosp. Gral. del Milagro, utilizando una metodología deductiva y un estudio cuantitativo, teniendo una muestra de 357 pacientes, llegando a la conclusión que el implemento de estrategias hará que se tenga un mejor servicio en términos de tiempo, atención y confianza.

López (2018) en su estudio de investigación acerca de la eficacia de la asistencia y la satisfacción de los comensales en un comedor, realizando un estudio mixta, cuantitativa y descriptiva, contando con una muestra de 365 comensales, la encuesta se dio para hallar los componentes significativos en la calidad del servicio como: trato personalizado, equipos, maquinas modernas, la respuesta inmediata e infraestructura.

Tonato (2017) Estudio de Tesis de La calidad del servicio público en el Ec.: caso Centro de Atención Univ. del IESS en Quito, del 2014 al 2016, para alcanzar el grado de Maestro en G. P. Teniendo como objetivo principal examinar las relaciones concretas y diarias, entre población y burocracia callejera, para definir cómo estas influyen en lo que aprecia el usuario externo acerca de la calidad de servicio. Este análisis fue de enfoque múltiple, descriptivo. El total de la población fue de 434 337 personas atendidos en el CAU del IESS, se tuvo como instrumento

el cuestionario mediante encuestas, las cuales fueron accedidos 384 clientes como muestra. Se llegó a la conclusión que, de que el cliente tiene una calidad de servicio de 54%, lo que nos dice un nivel bajo de conformidad en cuanto al servicio presentado. Esta conclusión, tiene un predominio significativo ya que fue la única que arrojó resultados de clientes con quejas o insatisfechos, con una diferencia porcentual respecto a las dos dimensiones, por debajo 10,44 lo que dice que la dimensión que conlleva una imperfecta calidad de servicio público en Ecuador, no efectuándose una enseñanza correcta a los servidores públicos y por esto no existe una aprobación del usuario.

Ortega y Marquez (2017) En el artículo nombrado Percepción social del serv. de agua potable en el Muni. de Xalapa, Veracruz, Méx. Teniendo como fin de la investigación el establecer o determinar lo percibido por los usuarios de la calidad brindada. La investigación tuvo una tipología básica, cuantitativa, con diseño experimental y de nivel descriptivo. La población de estudio fue captada por clientes del servicio de agua potable de la cdad. de Veracruz, se tomó la muestra a los clientes de la muni. de Xalapa, Se utilizó como instrumento el cuestionario el cual tuvo un diseño transversal, descriptivo, y encuesta presencial. Concluyendo lo siguientes: (a) se recibió mediante la encuesta lo que piensa los clientes, teniendo esta base se realizó un diagnóstico del servicio de agua potable, (b) se verificó la aprobación dada a la institución, también se recibió la información que se dese y así dar las recomendaciones adecuadas en las distintas áreas de servicio que los usuarios ven como vulnerables.

Barahone (2017), En su análisis de estudio para mejorar la calidad de atención del área de ginecología – obstetricia del Hosp. S.C.J en la Cdad. de Quevedo, por la Univ. R.A.A.U. Ambato, Ec., La meta fue de llevar a cabo un plan estratégico de la atención al paciente en cuanto a mejora de la calidad de servicio brindada. Para mejorar lo captado por el paciente sobre el servicio dado en el área de gineco-obstetricia del Hospital S.C.J. Esta tesis tuvo un estudio de tipo: básica, explicativo y descriptivo. También, el presente análisis presentó un corte trasversal con un enfoque paradigmático cuantitativo y positivista, no experimental, en cuanto a la población se compuso por la parte interna es decir 35 empleados del área en estudio y los clientes siendo parte externa llegando a 3968 pacientes que buscan el servicio del área en estudio, teniendo una muestra de hasta 235 pacientes,

teniendo como instrumento el cuestionario donde se recolecto los datos deseados mediante encuestas, debidamente validado porque fue modificado para el centro obstétrico. Llegando a la conclusión de lo siguiente: el tamaño del servicio es menor para la gran demanda de pacientes en esta área, la capacidad de atención se ve sobrepasada por aceptación de pacientes de otras regiones, para resolver este problema es importante crear planes estratégicos que cubran la máxima demanda.

Como antecedentes locales o nacionales se ha encontrado las investigaciones siguientes: Orozco. (2018) en la tesis: Control interno y calidad de serv. en la Subgerencia de Adm. del Área Logística de la Muni. de Lima, en el año 2016, para el título de Maestría en G. P. por la UCV. Teniendo como meta relacionar calidad de serv y el control interno, existente en el área de logística de la muni. en estudio, tomando una población de estudio de 70 clientes que asisten a la subgerencia de logística, realizando una muestra censal, contando con un tipo de estudio básico, correlacional, teniendo como instrumento el cuestionario por medio de encuesta y así obtener los datos requeridos, concluyendo que hay un vínculo significativo ($r=0.571$; p menor a 0.05) del control interno con la calidad de servicio en el área de estudio de la muni. Dando como resultados que cuando hay más control interno es mayor la calidad de servicios. También, se aprecia ($r=0.517$; p menor a 0.05) del control interno con los elementos tangibles en el área de estudio de la Muni. de Lima. concluyendo, donde se apreció que esto se debe a que lo percibido por los clientes en cuanto a las instalaciones, implementos y aspecto físicos de los empleados siendo más positiva, es decir a mayor supervisión e implementación en el área de estudio será mayor la calidad de servicio que brinden los empleados hacia los clientes.

Estrada (2018) con su tesis de título Percepción de calidad del serv. en cuanto a las licencias de funcionamiento en contribuyentes, según género, de la Muni. Lima, en el año 2018, para alcanzar la Maestría en G. P. por la UCV. Teniendo como fin principal confrontar el nivel de apreciación de la calidad los clientes según género, del serv. de licencias de funcionamiento de la Muni. El estudio fue de tipo básica, descriptivo y comparativo el diseño fue no experimental con corte transversal. Se utilizo 322 contribuyentes como población los cuales que acuden al área en estudio de la muni. de Lima en el tiempo mencionado en la tesis, se tuvo una muestra de 176 usuarios. El instrumento utilizado fue el cuestionario

mediante la encuesta para obtener los datos necesarios. Llegando a la conclusión ($p = 0.189$ es mayor que 0.05) la hipótesis general no presenta diferencias significativas en cómo se distingue la calidad del servicio según el género. También, en la hipótesis 1, se analizó que no hay diferencias sustanciales ($p = 0.590$ excede a 0.05) en la importancia de calidad del servicio de fiabilidad para el género. En su hipótesis 2, Se concluyo que no existen diferencias sustanciales ($p = 0.181$ excede a 0.05) en la apreciación de la calidad del servicio con relación a la disposición de respuesta según género. Finalmente, en su hipótesis 3, Se ha visto que no hay discrepancias relevantes ($p = 0.425$ excede 0.05) en la evaluación de la calidad del servicio esto conforme a su género. En este análisis se resalta que saber lo que sienten los clientes acerca de la calidad brindada trae beneficios, ya que tomando como base lo mencionado se puede encontrar alternativas de solución al problema y así conseguir la satisfacción del cliente.

Álvarez (2018) tesis: Gestión muni., atención al cliente y calidad de serv., Muni. de Santa Anita Lima – Perú 2017, para acceder el Doctorado en G. P. y Gobernabilidad por la UCV. Teniendo como su principal objetivo que tanto la gestión pública y la atención al cliente son base directa de la calidad de servicio en la Muni. en estudio, durante el año 2017. Teniendo como tipo de estudio el básico descriptivo y correlacional, fue de tipo cuantitativo, no experimental. Se tomo como población para el estudio los usuarios que acuden a la Muni. del Distrito de Santa Anita, contando con una muestra de 384 clientes, el instrumento utilizado fue el cuestionario mediante la encuesta presencial para la recopilación d ellos datos requeridos, concluyendo después del análisis que la gestión municipal como tanto la atención al usuario son base significativa de la calidad de servicio brindado y recibido al usuario en la muni. de Santa Anita en el año del 2017, donde el R^2 de Nagelkerke la cual describe que la eficiencia en la variable dependiente es $56,4\%$. A la vez, se observa que la gestión municipal tanto como la atención al usuario tienen influencia directa en la calidad de servicio para la dimensión confiabilidad, percibidos en la Muni. de Santa Anita en el año 2017, donde el R^2 de Nagelkerke en cuanto el nivel de eficacia de la variable dependiente es de $29,1\%$.se debe implementar mejoras en la dirección y administración para contar con un buen desempeño de los empleados en cuanto calidad de servicio.

Amesquita (2018) en el estudio de su tesis: Calidad de servicio en la subgerencia de obras privadas de la Muni. de Comas, en el año 2018, optando el título de Maestro en G. P. por la UCV. Teniendo su objetivo principal el tipo de calidad de servicio del área mencionada, por parte de lo captado de los contribuyentes de la Muni. de Comas, en el año 2018. Que tanto la gestión municipal como la atención al usuario son influentes directos en cuanto a la calidad de servicio en la Muni. de Santa Anita en el año 2017. El estudio fue de corte transversal, con un tipo básico, descriptivo, cuantitativo. Se utilizo una población de 800 clientes de los cuales se llegó según formula a una muestra probabilística de 260 pobladores, se utilizó el Alfa de Cronbach, el instrumento se utilizo mediante la encuesta con el fin de la recolección de los datos requeridos. Se concluye observando el 91.92% de los contribuyentes que acuden al área mencionada de la muni. de Comas. También se observó que la calidad de servicio arrojó un nivel intermedio y el 8.08% considero un nivel bajo. Revelando un pésimo desempeño laboral del empleado público de la muni. en estudio.

González (2017) en el estudio de su tesis: Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la Muni. de San Borja-en el año 2017, pretendiendo el grado de Maestro en G. P. por la UCV. Teniendo como principal meta relacionar la calidad de servic. Con la satisf. Del cliente en la muni. de San Borja en el año 2017. Este estudio fue de corte transversal de tipo básico, descriptivo y correlacional con un diseño no experimental. La población de estudio fue 375 clientes que hacen algún tipo de trámite o consulta en el área de estudio de la muni. La muestra fue de tipo censo. Concluyendo que existe evidencia de un nexo de $r=0,550$ entre las variables en estudio (calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano). Según resultados el $p=0,000$ estableciendo que existe una importante correlación, por los datos obtenidos de p que es menor a 0.05 concluyendo que la hipótesis nula es rechazada, por lo tanto, se recibe la hipótesis alternativa. Los resultados recibidos de la confiabilidad de las variables en estudio fue $r=0,456$. Lo obtenido justifica un alcance correlativo moderado afirmativo entre las dos. Además, lo obtenido de $p=0,000$ avalo la existencia de un enlace de suma importancia, En el análisis estudio se verifico la conexión entre las variables. Concluyendo que es necesario una buena prestación de servicio siendo fundamental para la aceptación de los clientes. Que asisten al área respectiva en estudio de la municipalidad.

La teoría que avala en el estudio de la variable 1, relacionada se desarrollará en el análisis de la variable, la calidad de servicio, en el sostén teórico al análisis del estudio se consideró a:

Tello, Zerda y Obando en el año (2020) los cuales coincidieron: “que se considera a lo esperado por el cliente de recibir un servicio, un concepto relativo de la calidad “(pag.162). al igual se tuvo una visión para dar prioridad a la calidad con la participación de los clientes, apoyándose en lo establecido hace 10 años (alianza mundial dirigido a alcanzar la confianza del cliente), para amenorar las lesiones innecesarias en cuanto a la atención médica. La conformidad del cliente está relacionada con el tipo de calidad también considerado parte de la imagen en el servicio. (Torres, Ibáñez, Pastrana, Heredia, Olvera, Castro y Hernández, en el 2020). coincidieron que es fundamental lo percibido por el cliente ya que coincide con. Es necesario mencionar la incógnita que se tiene de la percepción del cliente frente a un servicio brindado. Por ende, la satisfacción es el modo de medir la aceptación del cliente.

Para Sakyi (2020) el cual menciono los beneficios para las instituciones privadas o del estado que acarrear tener una buena calidad de servicio, también nos da un ejemplo en cuanto a la asistencia y cumplimiento del horario de una empresa ya que esto puede influir. Por consiguiente, las empresas si desean mantenerse en el mercado es primordial que sepan que la percepción del cliente es importante en cuanto a la calidad del servicio brindado por la entidad.

Para Foltalvo y Delahoz, en el año (2020) coincidieron que la eficacia de un servicio dado implica rigurosidad en cómo se lleva un juicio personal a uno razonado. La calidad del servicio se debe a lo percibido por los clientes. para, Pardo, Numpaque y Buitrago en el año (2019) coincidieron que la calidad se entiende es la fusión de las principales propiedades de cualquier muestra de gestión y por lo normal se encuentra en todas las fases del crecimiento de tanto el sujeto como la sociedad. Por lo tanto, se tiene llevar a la empresa a un avance correcto y adecuado y así los clientes perciban un buen ambiente, a partir de esto las manifestaciones de los clientes serán positivas hacia la Muni. de Punta Negra.

Para Fregosa, Vizcaino y Marín en el año (2019) La buena atención debe ser parte de la cultura para todos los empleados de una institución, ya que el cliente

debe ser beneficiario de un servicio que cubra su satisfacción, por esto es importante la opinión de estos usuarios, tomando medidas como la supervisión del servicio brindado. Knop en el año (2019) dijo, que para el servicio de transporte es importante conservar un viejo cliente y ganar uno nuevo contando con una buena calidad de servicio. Para el método "SERVQUAL", el análisis de estudio se da en la valoración de la apreciación de la calidad de servicios con las ideas sobre los servicios para todo. para, Moreno, Romero, Jemes y Labajos, en el año (2019) coincidieron en que el servicio de calidad se mejora con la conformidad o satisfacción y lo deseado por los usuarios y la institución que ve las necesidades. No llegando a un acuerdo entre los dos conceptos, debido a que la satisfacción se relaciona con las expectativas del usuario. Siendo necesario mencionar que para la medición de es necesario un estudio exhaustivo de los criterios a considerar como el lugar y área.

Para Urcadiz y Monroy (2019) coincidieron con que la eficiencia es fundamental en el desarrollo organizacional y base un futuro próspero, debido a las capacidades para saber brindar un buen servicio al cliente, esto lo hace que sea competitivo y demandante. La eficacia es esencial para su visión académica como productivo. Concluyendo que lo percibido por los usuarios se relaciona con el servicio recibido en cuanto a sus expectativas, calificándose dependiendo a la satisfacción desde insuficiente hasta excelente, de acuerdo a cubrir las expectativas del usuario.

Para Aldana y Vargas (2014) coincidieron: "La calidad de servicio es relacionada con satisfacer las expectativas del usuario. también, "es lo percibido de la forma que se espera recibir el bien" (pag.72). En la deducción, la calidad del servicio una parte fundamental de la totalidad, teniendo como fin la empresa llegar al éxito por lo contrario crear estrategias que hagan llegar a dicho resultado.

Para Vera y Trujillo en el año (2009) mencionaron lo Sgte. Que la calidad de servicio es complicada por existir números tipos de servicios homogéneos, por lo tanto, el producto puede medirse su calidad porque todos cuentan con la misma secuencia, pero un servicio es complicado por ser intangibles para realizar la medición de estos se realiza individualmente (pag. 60). Llegando a la conclusión, las instituciones que desean medir su calidad deben considerar aspectos como la

funcionabilidad, calidad de trato u otros que no son tan visibles y así darle prioridad al cambio para el mejoramiento institucional.

Málaga (2008), “la calidad de servicio se da con un plan organizativo donde su prioridad es tener mejoras constantemente donde incluyen los procesos, el servicio y otros” (pag.3). concluyendo, que la calidad del servicio es parte fundamental, donde los objetivos y metas que tiene la institución puedan tener un fin con éxito y de lo contrario, aplicar estrategias que impulsen dicho resultado.

Tschohl (2011) Explico: que la base de servicio tenga la amabilidad influyente en el servicio al usuario no a la institución. También, es importante ofrecer productos de alta calidad, como la amabilidad, la honestidad, la comunicación directa con conocimiento. Se recalca la importancia de los servidores que tengan buena aptitud de forma natural (vocación de servicio). Motivándolas con prácticas y técnicas, dándole un reconocimiento a la buena labor. Comprende una gerencia líder comprometida a la mejora y calidad la cual debe ser permanente, genuina, se orienta a una favorable cultura para la institución transmitiendo a los empleados. La comunicación es fundamental para que la institución conozca lo que quieren los clientes y viceversa (pag.221).

Para Tschohl (2011) analizó que: Los usuarios son más fieles, a lo que incrementa las participaciones en el mercado. Se realizarán más ventas incrementando el valor de los pedidos. Se incrementan las compras y se tiene nuevos usuarios, Es parte del marketing, promociones y publicidad en las ventas. Bajas tasas de reclamos al recibir el producto. Buena referencia institucional. Buen ambiente laboral, existe el dialogo compartiendo un buen estado de ánimo, oferta laborar con un ambiente adecuado. (pag.23).

Aldana y Vargas (2014): Se encuentra la Calidad relacionado con las virtudes y valores de los clientes que son parte de la institución, la entidad privada o pública. Dependiendo de la conducta de la población que desarrollará una cultura organizacional con determinados valores, siendo determinantes y diferenciadores en las instituciones. En el siglo XXI se estima el desarrollo de los valores humanos teniendo influencia para el mundo laboral. Encontrándose apoyo en los elementos axiológicos universales o trascendentales que relacionan con el desarrollo de las personas referente a la conducta y calidad de la individuo.

El inicio de la investigación y análisis de los valores se enlaza con la motivación, la formación conceptual en lo que se cree. Teniendo una categoría propia, ubicándolas como principales dentro de las instituciones para analizar situaciones. (pag. 9).

siguiendo con la teoría de la variable 1, para avalar el estudio teórico contamos con Kotler en el año (1989), Cifuentes (2017) cuales coincidieron que la satisfacción del cliente es presentada según nivel y estado de ánimo del cliente cuando adquirir algún servicio o producto. Fernández (2020) en satisfacción del cliente, menciona que los clientes tienen diferentes necesidades y formas de percibir los productos o servicios que requieren, por esto se debe tener como punto principal de las instituciones el complacer al cliente. En cuanto a la satisfacción, es la consecuencia de lo que espera el cliente y el modo que lo han servido la institución. La relación entre clientes y profesionales se señaló como uno de los factores de progreso en la terapia, muy aparte de la técnica empleada. (Sanz y Vázquez, 2019). Dice que la eficacia es la imagen de las instituciones por ende es una competencia, cual fin es satisfacer las necesidades de los clientes y a la vez se debe administrar excelentemente sus recursos. Las empresas de diseño son las que muestran mayores grados de eficacia priorizar los procesos de atención, dada al enfocarse en las necesidades de los clientes, ya que es una herramienta natural para innovar el servicio, amenorando el distanciamiento entre expectativas del cliente sobre la atención recibida. (Aguilera, Cabana y Montero, 2019). El cliente tiene la última palabra para comunicar la forma de satisfacer sus necesidades, si estos buscan el apoyo de la empresa, es porque se encuentran en diligencia, y si no se satisface la necesidad es por no tener el apoyo adecuado.

La satisfacción del usuario según Pelissari y Almeida y (2019) coincidieron sobre el marketing y sus varias definiciones y las maneras de complacer al cliente, para esto se estableció 3 principales perspectivas: Lo cognitivo, que abarca la conformidad de una respuesta racional dada por el cliente, establecida en una evaluación de expectativa con percepción de la calidad del resultado. La satisfacción considerada como efecto agradable de la emoción, que se da en un momento que se ha cubierto lo deseado de consumidor. enfoque que une las dos perspectivas mencionadas. Perroca, Rocha, Pavanelli, Moreno y Corrente, (2019)

en la teoría sociopsicológica, la satisfacción es la expresión de una conducta. Los seguidos cambios de los servicios de sanidad y en el nivel de expectativa de los usuarios presentan la valoración y supervisión de la atención para calcular y saber la satisfacción del cliente. La calidad personalizada tiene como fin mejorar la experiencia del usuario, analizando los procedimientos a través de la información captada sobre las competencias profesionales. (Aguirre, Diaz, Fernández, Novo y Gomez, 2019). Transcender se da por la calidad brindada o servicio prestado, ya que, al tener un óptimo servicio, el usuario seguirá prefiriendo ante cualquier otra empresa la que mejor ha satisfecho sus expectativas.

Transciende la satisfacción del usuario según Maxwell, Nguyen, Terveen y Konstan (2018) cuales coincidieron al mencionar, que las personalidades tanto del beneficiario y cómo del usuario influye a mejorar la satisfacción de este. También, para Sardinha, Santos (2017) en su análisis de estudio científico mediante su artículo coincidieron que el servicio de sanidad está incrementando, como también los establecimientos para el bienestar del usuario con el trato que reciben y así, están conectados directamente con la atención dada por el área de sanitaria. En cuanto al área de médica en atención es necesario tener una buena comunicación con todos los miembros para que la eficacia del paciente y lo brindado se conviertan en un instrumento de suma importancia para el marketing sanitario. está constituido por el área profesional del área que tienen una relación continua con el paciente, a través del trato y cuidado, influyendo con la evaluación de los clientes relacionado con la imagen del hospital.

Variables y Dimensiones. Se cuenta con 2 variables y 5 dimensiones por cada una de las variable.

Variable 1: "Calidad de servicio", según Amesquita (2018), apoyado en Aldana y Vargas (2014): coincidieron en que "La calidad de servicio brindado se da al de cumplir con los requerimientos del usuario. También, corresponde a lo percibido de las características del bien común con lo esperado del mismo" (pag.72). formando parte de un todo, en el que las metas trazadas por parte de la institución pueden llegar a un fin de éxito y lo contrario analizar estrategias que nos lleve a la meta (resultado deseado). las Características de calidad de servicio

brindado, Amesquita (2018) dijo: Es primordial brindar un servicio teniendo como regla principal la aptitud amistosa para beneficio del usuario no más a la institución. Se debe tener en cuenta la importancia de ofrecer productos de buena calidad, donde se prioriza la amabilidad, honestidad y comunicación directa con conocimiento. Los servidores deben contar aptitudes naturales de servir al cliente, estos servidores serán motivados y estimulados con prácticas y técnicas, en consecuencia. En cuanto a los clientes para recibir una calidad adecuada se estimula a la comunicación así que la institución conocerá lo que quieren ellos y viceversa, Berry, Parasuraman y Zeithaml (1985). Para la apreciación de calidad de servicio brindado se valorará la herramienta de Servqual, esta se dedica en observar y analizar la apreciación según el prototipo de Berry, Parasuraman y Zeithaml (1985) Se fundamenta en la definición de los grados de calidad de servicio; al igual de aprobación y eficiencia. Se utilizó para medir los servicios de calidad que la Muni. de Yauya, dado para definir los niveles, es fundamental que el instrumento sea moldeado para determinar lo que se busca.

Dimensión 1: Elementos tangibles, Se refiere a la satisfacción y comodidad de los usuarios. Se da con el tiempo y la comodidad, asimismo en su aplicación participan elementos tanto subjetivos u objetivos ya que se encuentran en canales o fuentes de difusión. Componiéndose de 2 aspectos principales: el nivel de conocimiento y la comodidad, es decir, crear confianza en los clientes siendo un juicio de valor bajo elementos de ideologías y éticas (pag. 71).

Dimensión 2: Capacidad de respuesta, como se debe tener la información, la rapidez de esta y el acceso que se tenga dentro de la institución, permitiendo que se trate por igual a los usuarios los cuales puedan acceder a la información requerida. indiferentemente de las limitaciones propias del usuario. concluyendo, Los productos brindados y los servicios sean impuestos sin problema alguno por todos los usuarios, a fin de alcanzar sus metas (pag. 71).

Dimensión 3: Fiabilidad, se da en cuanto al tiempo para el cumplimiento de las obligaciones comprometidas. Siendo la puntualidad la base fundamental para crear el carácter, la eficacia y el orden. Conllevando al desarrollo de otras actividades, como dar lo mejor de sí mismo en el ámbito laboral, respetar el espacio de cada individuo y así llegando a lo fundamental que es crear la confianza. En las

instituciones se estima como el cumplimiento de los objetivos de calidad, de acuerdo a lo planificado, se relaciona con el esfuerzo, sacrificio y voluntad, estos siendo necesarios para alcanzar los objetivos trazados institucionalmente (pag. 71).

Dimensión 4: Seguridad, Es el grado de disponibilidad de los datos con relación a lo que puede estar disponible guardando la seguridad del caso y así satisfacer necesidades requeridas acceso a sistemas en conectividad. Es decir, abarca la privacidad y la eficiencia del servicio brindado por la institución. (pag.72).

Dimensión 5: Empatía, Es la relación de la disponibilidad de los datos con lo indispensable para la cubrir las necesidades del cliente, priorizando los sistemas en cuanto a la conectividad. Es decir que, se vuelve primordial la disposición que debe tener el servidor la paciencia, interés en la necesidad del usuario y contar con una comunicación fluida con conocimiento del tema. (pag.72).

Variable 2: “Satisfacción del usuario”, Torres Richarti (2020), Cifuentes (2017), El dijo que la satisfacción del cliente es expresada según la cultural del cliente y el ánimo de este en el instante que está adquiriendo algún producto o servicio.

Dimensión 1: “Calidad funcional percibida”. Se da en relación del usuario y el vendedor una vez recibida la atención, es decir lo que se brindó al cliente. Los resultados siendo parte de la experiencia sobre la calidad. Siendo sus indicadores lo percibido por el cliente, lo que esperaba, si se sintió satisfecho con la atención si tuvo la percepción que el empleado que lo atendió tuvo el conocimiento necesario para sanear las dudas y consultas. (pag.61).

Dimensión 2: “Calidad técnica percibida”, Lo que el cliente percibe, es decir eso quiere decir, lo que demuestra el proceso. También es importante la puntualidad en el tiempo establecido para resolver lo requerido, la conformidad de los servicios recibidos, siendo los mencionados los indicadores. (pag.61).

Dimensión 3: “Valor percibido”. El fundamental que el cliente se sienta en confianza, recibiendo un trato adecuado brindado por el servidor, acerca del servidor este debe mostrar voluntad en solucionar lo requerido por el usuario, también debe transmitir un conocimiento idóneo que haga percibir al usuario una asistencia acertada. La medición del desempeño del servidor se da después de dar el servicio mediante la percepción del usuario. Siendo sus indicadores la confianza

brindada por el empleado, precios adecuados lo cual conllevarán a una satisfacción y la solución de los problemas presentados por el usuario (pag.62).

Dimensión 4: “Confianza”, es de mayor importancia la satisfacción del usuario para crear confianza, esto se da por la impresión que el usuario experimenta como resultado de la atención recibida, originándose en las expectativas y los sentimientos percibidos por su experiencia. Expresando conformidad o insatisfacción. Siendo sus indicadores el no cometer errores minimizándolos, presencia de preocupación en el vendedor por el problema del cliente. (pag.62).

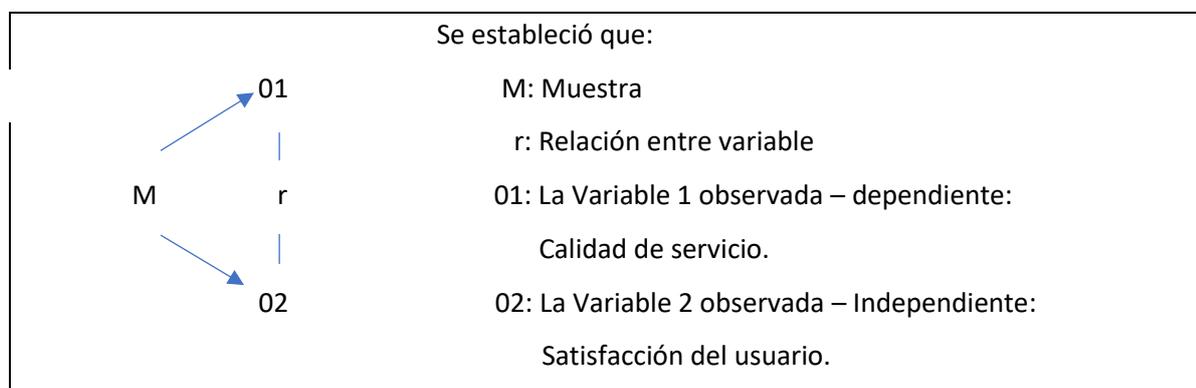
Dimensión 5: “Expectativa”. Se relaciona con el estado de ánimo del cliente por conseguir lo requerido. Es importante la puntualidad de los servicios requeridos, Siendo sus indicadores Los servicios brindados según la necesidad, la atención individual sabiendo que el problema de uno no es igual al del otro y el personal adecuada para cubrir las necesidades, este debe tener conocimiento del caso, (pag.62).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación. – Este análisis de estudio presenta un enfoque cuantitativo, ya que se obtiene datos requeridos mediante el instrumento que es cuestionario la cual se aplica directamente como obteniendo una medición numérica esta será analizada estadísticamente para el estudio requerido, Se puede mencionar que nuestro estudio cuenta con 2 variables que son dependiente e independiente. se cuenta con un tipo de estudio básico ya que investiga las diferentes teorías, teniendo el fin de fortalecer o añadir las investigaciones. En esta investigación es de corte transversal ya que los datos obtenidos se tomaron en un determinado momento transversal por que la información se recibió en un momento preciso. El nivel de estudio es descriptivo – correlacional, ya que se determina el nivel de correlación entre las variables 1 y 2 de la investigación en la subgerencia de obras privadas de la Muni. de Punta Negra, en el año 2021.

La investigación cuenta con un diseño no empírico, porque el indagador no cambia las variables de estudio, se mantiene en su contexto natural para luego que se comprueben.

Fig. 1 Diseño Correlacional.



La metodología usada es el hipotético deductivo, debido a que se formula hipótesis con las dimensiones de cada variable, se busca la verificación en los resultados para luego derivar las conclusiones.

3.2. Variables y operacionalización

Como definición conceptual de la variable 1 (calidad de servicio): Para Berry, Zeithaml y Parasuraman en el año (1985) ellos relacionaron la eficacia del servicio con los beneficiarios y con los componentes de organización de un servicio.

Variable 1: Calidad de servicio. Amesquita en el año (2018), citado en Aldana y Vargas del año (2014): dijeron que cumplir las expectativas del cliente está dentro de la calidad de servicio, también es parte de lo que se espera del mismo (pág. 72). Así para una empresa o institución tiene como objetivo y meta cumplir con un estándar de calidad de servicio siendo parte de un todo por ser un fin de éxito y para llegar a esto se debe acoplar estrategias administrativas.

En las Características de la variable 1, Amesquita, en el año (2018) dijo: El servicio tiene que presentar una aptitud amistosa hacia el usuario no siendo a la institución, también es importante el brindar productos de primera es decir de calidad

excelente donde es esencial la amabilidad, honestidad, comunicación fluida con conocimiento.

Variable 2: Satisfacción del usuario, Torres en el año (2020), citado en Cifuentes (2017): Relaciono la satisfacción del usuario (variable 2) con el nivel y el ánimo que se encuentra el cliente al adquirir un producto o servicio..

3.3. La población, muestra y muestreo

La población es el conjunto o totalidad de elementos sobre los que se analizan o hacen estudios. Para este estudio la población será conformada por una determinada área de estudio llamada Asociación núcleo Santa Rosa baja del balneario de Punta Negra, cual esta conformados por 400 contribuyentes que han sido atendidos por los servidores públicos de la subgerencia de obras privadas de la Muni. de Punta Negra. Esta muestra se puede determinar como una parte o un subconjunto de elementos seleccionados para realizar un estudio, nuestra muestra se determina por la fórmula numérica de población finita la cual nos arroja 118 clientes como tamaño de muestra, teniendo en cuenta que estos clientes son frecuentes al área de estudio de la Muni. de Punta Negra en el año 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. – Se uso la encuesta como técnica con la cual se recopiló la información requerida de las variables 1 y 2 en estudio, teniendo como meta encontrar y explicar la relación entre las variables.

Se empleo el cuestionario con 20 preguntas y para cada variable en estudio, como instrumento para poder recopilar los datos requeridos, la medición utilizada fue la escala Likert. También se menciona que el cuestionario fue medido de la Sgte. manera: los valores y escalas del cuestionario, Nunca igual a 1, Casi nunca igual a 2, A veces igual a 3, Casi siempre igual a 4, siempre igual a 5.

Este instrumento fue dirigido al contribuyente que asiste al área de estudio de la Muni. de Punta Negra, en el año 2021, siendo parte fundamental para el objetivo principal del estudio: Precisar si las variables se relacionan en la subgerencia de obras privadas de la Muni. de Punta Negra, 2021, Además, será

enviado al chat de la asociación donde se encuentran todos los propietarios de los predios de esta, para que así puedan colaborar llenando los cuestionarios, teniendo en cuenta que muchos predios se encuentran en situación de abandono ya que no se encuentran habidos los propietarios por vivir en el extranjero, por ende se califica de tipo no probabilístico por conveniencia, se cuenta con cinco dimensiones para cada variable, La validación del instrumento (cuestionario) será medida y revisada por 3 especialistas en forma individual, los cuales son Mgtrs en la G. P.

La confiabilidad de los cuestionarios se hará mediante el alfa de Cronbach, donde se tomó como muestra a 118 usuarios, sin embargo, al califica de tipo no probabilístico por conveniencia esperando el apoyo de los usuarios se llegó a tener la colaboración de 80 de ellos que frecuentan al área de la subgerencia de obras privadas de la Muni. de Punta Negra. Para luego se procesará la información captada y se procederá al desarrollo del programa (SPSS versión 25).

Tabla 1 Rangos de Alfa de Cronbach.

En el estudio, la confiabilidad se dio según la escala de Likert con el número de Alfa de Cronbach, donde accedió 80 contribuyentes en la Asociación de santa Rosa baja de la Muni. de Punta Negra. Para luego realizar el análisis con el programa SPSS 25.0.

Tab. 1.

Variables	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Calidad de serv.	0.830	20
Satisfacción del cliente	0.747	20

En la presente Tab.1, el cuestionario mostro 0.830 para la variable 1, dando una confiabilidad alta y para la variable 2 se mostro 0.747 siendo esta una confiabilidad moderada, viendo que las dos variables son de gran confiabilidad.

3.5. Procedimientos. Se procedió a realizar una prueba para comprobar la confiabilidad de los cuestionarios (instrumentos), se seleccionó 10 clientes iguales que se tomó para muestra piloto de estudio, estos fueron sin escoger, aplicándoles los instrumentos (escala de Likert) de cada variable en estudio.

Luego de comprobar la confiabilidad y validez de los cuestionarios, se realizó el análisis de la encuesta a la muestra designada de 118 clientes, de estos tuvimos la colaboración de 80 de ellos, respondiendo en aproximadamente en 20 minutos.

Posteriormente, se realizó el análisis de la información obtenida por los 80 clientes, con el programa SPSS 25.0. También, cabe mencionar que las resultantes del análisis la información obtenida, han sido plasmado por figuras y tablas, con la interpretación adecuada, de acuerdo a los objetivos e hipótesis expuestos.

3.6. Método de análisis de datos. Se utilizó la estadística descriptiva, después de contar con la información del instrumento (cuestionario), en la acumulación y extracción d ellos datos se genera un promedio el cual estará en una hoja de cálculo Excel, para esto se aplicó una encuesta de 20 preguntas por cada variable, ingresando lo arrojado al programa SPSS 25.0, esto nos brindará la fiabilidad de lo ejecutado en las diferentes respuestas de los clientes que van a la subgerencia de obras privadas de la Muni. de Punta Negra durante el año 2021.

3.7. Aspectos éticos. Este análisis de estudio, se hizo mediante la encuesta con total claridad, por los clientes que van a la subgerencia de obras privadas de la Muni. de Punta Negra, donde se realizará el análisis que existe entre las variables en estudio, para así contar con resultados seguros y concretos, con la meta de contar con un marco estadístico real del área en estudio en la institución pública escogida (Subgerencia de obras privadas de la muni. de Punta Negra) respetando todos los parámetros designados por la UCV.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de Resultados

Tab.2

Distribución de los niveles de calidad de serv.

		Frecuenc.	Porc. (%)	Porc. (%) válid.	Porc. (%) acumul.
Válidos	Bajo	4	5,0	5,0	5,0
	Medio	25	31,1	31,3	36,3
	alto	51	63,7	63,7	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Resultados SPSS25

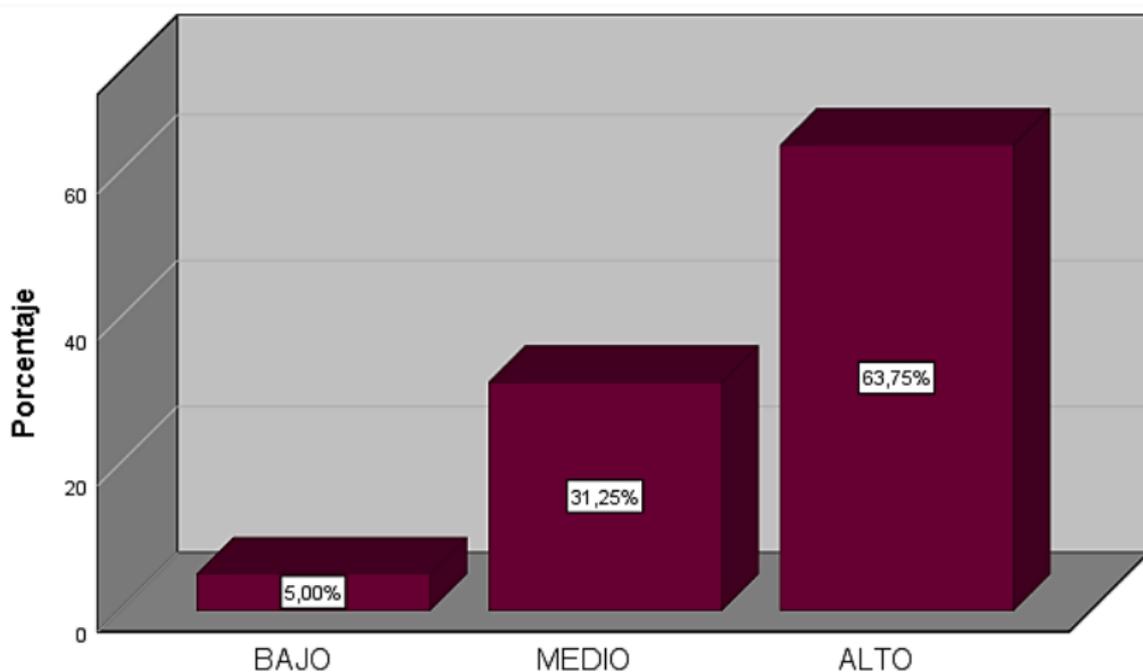


Fig.2. Distribución de los niveles de calidad de serv.

Lo que visualizamos en la tabla 2 y figura 2, según los niveles arrojados de la variable 1, el 5% lo que equivale a 4 clientes mencionaron un nivel intermedio y el 63.7% lo que equivale a 51 clientes mencionaron un alto nivel, por lo tanto, se observó que el mayor porcentaje de los clientes tiene un alto nivel.

Tab.3

Distrib. de los niveles de satisfacción del usuario.

		Frecuenc.	Porc. (%)	Porc. (%) válid.	Porc. (%) acumul.
Válidos	Bajo	4	5,0	5,0	5,0
	Medio	28	35,0	35,0	40,0
	alto	48	60,0	60,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Resultados SPSS 25

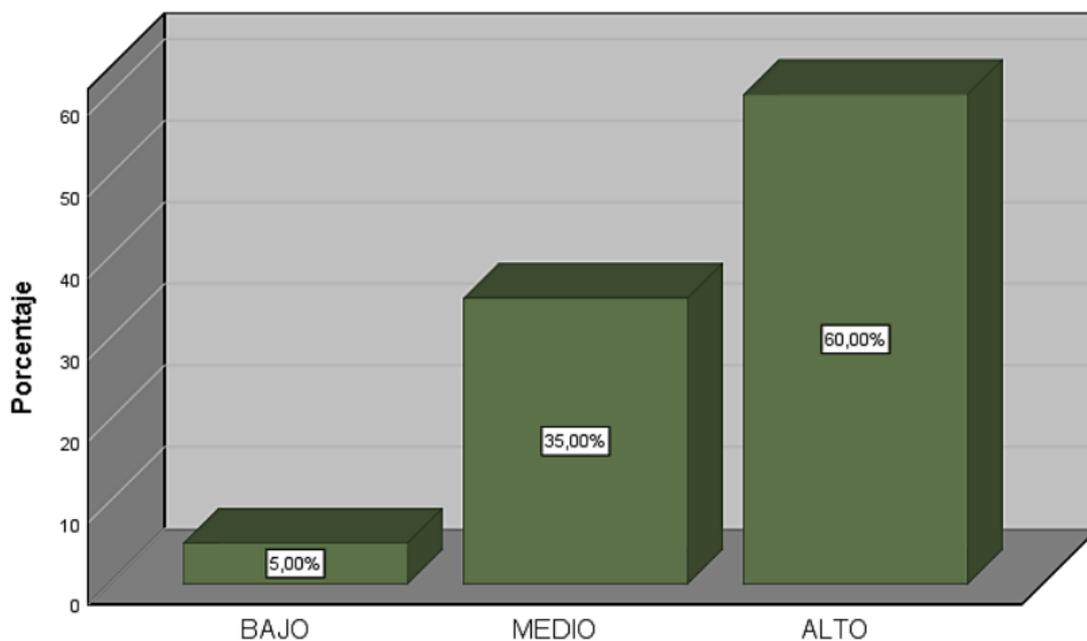


Fig. 3. Distribución de los niveles de satisfac. del cliente

Lo que visualizamos en la tabla 3 y figura 3 según los niveles arrojados de la variable 2, el 5% lo que equivale a 4 de los clientes mencionaron un bajo nivel, el 35.0% lo que equivale a 28 de los clientes mencionaron un nivel intermedio y el 60.0% lo que equivale 48 de los clientes mencionaron un alto nivel; observándose que el mayor porcentaje de los clientes tienen un alto nivel.

H0. Las variables 1 y 2 no se relacionan en la subgerencia de obras privadas en la Municipalidad de Punta Negra, 2021.

H1. Las variables 1 y 2 se relacionan en la subgerencia de obras privadas en la Municipalidad de Punta Negra, 2021.

4.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

H0. Las variables 1 y 2 no se relacionan en la subgerencia de obras privadas en la Municipalidad de Punta Negra, 2021.

H1. Las variables 1 y 2 se relacionan en la subgerencia de obras privadas en la Municipalidad de Punta Negra, 2021.

Tab.4

Grado de correlación y nivel de significa. entre las variables 1 y 2.

			Satisfacción del cliente
Rho de	Calidad de	Coef. de correlación	,700**
Spearman	Serv.	Sig. (bilateral)	,000
			N
			80

Fte: Result. del SPSS 25.

Interpretación:

Podemos visualizar que en lo nos arroja la tabla 4, el grado de correlación entre las variables 1 y 2, nos da el Rho de Spearman que es 0,700, lo que nos indica que existe una moderada relación efectiva entre las variables 1 y 2.

Decisión:

También podemos observar que en la tabla 4 los datos obtenidos dicen que el $p=0,000$ es menor a 0,05, por consiguiente, se afirma el rechazo de la hipótesis nula por la existencia de la relación directa y de suma importancia entre las variables 1 y 2 en la subgerencia de obras privadas de la muni. de Punta Negra, en el año 2021.

Primera hipótesis especif.1

Ho. Los elementos tangibles no se relacionan con la variable 2, en la subgerencia de obras privadas de la Muni. de Punta Negra, 2021.

Hi. Los elementos tangibles se relacionan con la variable 2, en la subgerencia de obras privadas de la Muni. de Punta Negra, 2021.

Tab.5

Grado de correlación y nivel de significación entre los elementos tangibles y la Variable 2.

			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,467**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

Fte: Result. del SPSS 25.

Interpretación:

Podemos visualizar que los datos que arrojan de la tabla 5, que el grado de relación entre las variables 1 y 2 obtenidas por el Rho de Spearman es 0,467, por lo tanto, hay una relación moderada afirmativa entre las variables en estudio.

Decisión:

También podemos observar que en la tabla 5, los datos obtenidos dicen que el $p=0,000$ es menor a 0,05, lo cual afirma el rechazo de la hipótesis nula por la existencia de la directa relación y de suma importancia de los elementos tangibles y la variable 2 en la subgerencia de obras privadas de la muni. de Punta Negra, en el año 2021.

Segunda Hipótesis especí.

Ho. La fiabilidad del personal no se relaciona con la variable 2, en la subgerencia de obras privadas de la Muni. de Punta Negra, 2021.

Hi. La fiabilidad del personal se relaciona con la variable 2, en la subgerencia de obras privadas de la Muni. de Punta Negra, 2021.

Tab.6

Grado de correlación y nivel de significación entre la fiabilidad y la variable 2.

			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,629**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

Fte: Result. del SPSS 25.

Interpretación:

Podemos visualizar que los datos arrojados en la tabla 6, que el grado de relación entre las variables 1 y 2 obtenidas por el Rho de Spearman es 0.629, por lo tanto, hay una relación moderada, afirmativa entre las variables en estudio.

Decisión:

También podemos observar que en la tabla 6 que los datos obtenidos dicen que el $p=0,000$ es menor a 0,05, lo cual afirma el rechazo de la hipótesis nula por la existencia de la directa relación y de suma importancia entre la fiabilidad y la Variable 2, en la subgerencia de obras privadas de la Muni. de Punta Negra, en el año 2021.

Tercera hipótesis específ.

Ho. La capacidad de respuesta del personal no se relaciona con la variable 2, en la subgerencia de obras privadas de la Muni. de Punta Negra, 2021.
Hi. La capacidad de respuesta del personal se relaciona con la variable 2, en la subgerencia de obras privadas de la Muni. de Punta Negra, 2021.

Tab.7

Grado de correlación y nivel de significación entre la capacidad de respuesta y la variable 2.

			Satisfac. del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coef. de correlación Sig. (bilateral)	,507** ,000
			N
			80

Fte: Result. del SPSS 25.

Interpretación:

Podemos visualizar que los datos obtenidos en la tabla 07, que el grado de correlación entre las variables 1 y 2 obtenidas por el Rho de Spearman es 0.507, por lo tanto, hay una relación moderada afirmativa entre las variables en estudio.

Decisión:

También podemos observar que según la tabla 07 los datos obtenidos dicen que el $p=0,000$ es menor a 0,05, lo cual afirma desestimación de la hipótesis nula

por la existencia de la directa relación y de importancia entre la calidad de respuesta y la variable 2, en la subgerencia de obras privadas de la Muni. de Punta Negra, en el año 2021.

Cuarta hipótesis específ.

Ho. La seguridad por parte del personal no se relaciona con la variable 2, en la subgerencia de obras privadas de la Muni. de Punta Negra, 2021.
Hi. La seguridad por parte del personal se relaciona con la variable 2, en la subgerencia de obras privadas de la Muni. de Punta Negra, 2021.

Tab.8

Grado de correlación y nivel de significación entre la seguridad y la variable 2.

			Satisfac. del usuario
Rho de	Seguridad	Coef. de correlación	,574**
Spearman		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

Fte: Result. del SPSS 25.

Interpretación:

Podemos visualizar que los datos arrojados en la tabla 8, que el grado de relación entre las variables 1 y 2 obtenidas por el Rho de Spearman es 0.574, por lo tanto, hay una relación moderada afirmativa entre las variables en estudio.

Decisión:

También podemos observar que según la tabla 8, los datos obtenidos dicen que el $p=0,000$ es menor a 0,05, lo cual afirma el rechazo de la hipótesis nula por la existencia de la relación directa y de importancia entre la seguridad y la variable 2, en la subgerencia de obras privadas de la Muni. de Punta Negra, en el año 2021.

Quinta hipótesis específ.

Ho. La empatía del personal no se relaciona con la variable 2, en la subgerencia de obras privadas de la Muni. de Punta Negra, 2021.

Hi. La empatía del personal se relaciona con la variable 2, en la subgerencia de obras privadas de la Muni. de Punta Negra, 2021.

Tab.9

Grado de correlación y nivel de significación entre la empatía y la variable 2.

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Empatía	Coef. de correlación	,637**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

Fte: Result. del SPSS 25.

Interpretación:

Podemos visualizar que los datos obtenidos de la tabla 9, el grado de relación entre las variables 1 y 2, obtenidas por el Rho de Spearman es 0.637, por lo tanto, hay una relación moderada afirmativa entre las variables en estudio.

Decisión:

También podemos observar que según la tabla 9, que los datos obtenidos dicen que el $p=0,000$ es menor a 0,05, lo cual afirma el rechazo de la hipótesis nula por la existencia de relación directa y de importancia entre la empatía y la variable 2, en la subgerencia de obras privadas de la Muni. de Punta Negra, en el año 2021.

V. DISCUSIÓN

La gestión pública en la actualidad, la eficacia es un factor principal para la modernización y actualización de los servicios, siendo la base el servicio de los mismos brindado a la población teniendo como prioridad de satisfacer las necesidades y derechos. Para esto se pregunta a los clientes, siendo esta parte fundamental incrementar la calidad de servicio, incrementando la eficiencia y así tener buenos resultados entre otras cosas. (Salas, 2017)

En esta presente tesis, tuvo como principal objetivo implantar el nivel de las variables en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Punta Negra, 2021. Para esto empleamos un análisis estadístico descriptivo, buscando observar el nivel de cada variable con sus dimensiones en apreciación de los clientes encuestados.

Empleando la técnica estadística tuvimos los resultados según el programa SPSS V25, obteniendo los estadísticos de las variables en estudio de la investigación y la similitud de las hipótesis con los objetivos, manifestando que el objetivo general propuesto fue establecer si se relacionan las variables en la subgerencia de obras privadas de la Muni. de Punta Negra, en el año 2021.

En la validez en el estudio de la investigación fue necesario mencionar que la herramienta utilizada (cuestionario) fue validado según criterio de 3 expertos Mgtrs, y así determinando la fiabilidad y viabilidad de este, cabe mencionar que se empleó los datos obtenidos de la prueba piloto dado por diez clientes, resolviendo con el Alfa de Cronbach, teniendo como resultado en el instrumento de la variable 1 de 0,830, el cual se considera como muy elevada fiabilidad y para el cuestionario de la variable 2 de 0,747, el cual se considera como una moderada fiabilidad, esto indica que los datos del análisis de estudio de las dos variables, son fiables.

Resultados de la descripción estadística de la variable 1 en la tabla 2 y fig. 2 se ve que, el 5% lo que equivale a 4 de los clientes mencionan un bajo nivel, mientras el 31.3% lo que equivale a 25 de los clientes mencionan un nivel intermedio y el 63.7% lo que equivale a 51 de los clientes menciona un alto nivel; debido a esto se muestra que la mayoría de los clientes presentó un alto nivel; lo cual avala Berry, Parasuraman y Zeithaml en 1985.

Resultados de la descripción estadística de la variable 2 en la tabla 3 y fig. 3 se ve que, el 5% lo que equivale a 4 de los clientes mencionaron un bajo nivel, mientras el 35.0% lo que equivale a 28 de los clientes mencionaron un nivel intermedio, y el 60.0% lo que equivale a 48 de los clientes mencionaron un alto nivel; debido a esto se muestra que la mayoría de los clientes presentó un alto nivel; avalando esto, Kotler (1989).

Resultados de comprobación en el cumplimiento del objetivo general, se percibió que hay de una correlación moderada (0.700) entre las variables de estudio. Así mismo, los coeficientes son de importancia. También, el p valor $p=0.000$ menor que $\alpha 0,01$, por esto mencionamos que la variable 1, influyen de manera importante en la variable 2, en la subgerencia de obras privadas de la Muni. de Punta Negra, 2021; avalada con la investigación hecha por Guerrero en el año 2020; Velásquez en el año 2020; Seminario en el año 2019; Maggi en el año 2018 y López en el 2018, donde en sus estudios llegan a la conclusión que hay una correspondencia afirmativa, y alta entre la eficacia del servicio y la complacencia del cliente, es decir a mayor eficacia del servicio, será superior la satisfacción del cliente; esto avalan Berry, Parasuraman y Zeithaml en el año del 1985 y Kotler en el año 1989.

Según los resultados de comprobación del cumplimiento del objetivo específico 1, se percibió que hay de una correlación moderada (0.467) de la satisfacción del usuario. Así mismo, los coeficientes son de importancia, también, el p valor $p=0.000$ menor que $\alpha 0,01$, por esto mencionamos que los elementos tangibles influyen de manera importante con la variable 2, en la subgerencia de obras privadas de la Muni. de Punta Negra, 2021; avalada por la investigación echa por Zerda, Bustamante, Tello y Obando en el año 2020; Gutiérrez y Mendoza en el año 2019; Castillo y Durand en el año 2019; Salas en el año 2017 y Ros en el año 2016 en sus estudios llegan a la conclusión a más control interno tiene mayor apreciación la variable 1, mostrando que se debe a observación de los clientes en relación a la infraestructura, aspecto físico de los empleados, pudiendo ser mejor cuando se tiene control en el área interna; esto avalado por Berry, Parasuraman y Zeithaml en el año 1985 y Kotler en el año 1989.

Según los resultados de comprobación del cumplimiento del objetivo específico 2, se percibió que hay una correlación moderada (0.629) entre la fiabilidad y la variable 2. Así mismo, los coeficientes son de importancia, También, el p valor $p=0.000$ menor que $\alpha 0,01$, por esto mencionamos que la fiabilidad influye de manera importante con la variable 2, en la subgerencia de obras privadas de la Muni. de Punta Negra, en el año 2021; avalada por Pardo, Numpaque, y Buitrago en el año 2019; Bendezu, Hernández, Rojas y Prado en el año (2019); Aquino en el año (2018); Siancas y Liza en el año (2016) y García en el año (2016) en sus

estudios llegan a la conclusión que lo apreciado por cliente de la eficacia de los servicios, se ha cambiado como el agente concluyente para la creación de las planificaciones de mejoras administrativas de las instituciones de servicio, lo cual está avalado por Berry, Parasuraman y Zeithaml en el año (1985), Kotler en el año (1989).

Según los resultados de comprobación del cumplimiento del objetivo específico 3, se percibió que hay una correlación moderada (0.507) entre la capacidad de respuesta y la variable 2 (satisfacción del usuario). igualmente, los coeficientes son de importancia, También, el p valor $p=0.000$ menor que $\alpha 0,01$, por esto mencionamos que la capacidad de respuesta influye de manera importante en la variable 2, en la subgerencia de obras privadas de la Muni. de Punta Negra, en el año 2021; avalada por Suarez, Contreras y Fraile en el año (2019); Condori y Becerra y Condori en el año (2019); Estrada en el año (2018); Di Clemente en el año (2017) y Santiago en el año (2016) en sus estudios concluyen que la eficacia del servicio afectan en forma positiva en la complacencia del cliente, mencionando una separación entre lo deseado y lo recibido, causando daño a la variable 2 (satisfacción del usuario); lo cual avala en su sustentación Berry, Parasuraman y Zeithaml en el año (1985) y Kotler en el año (1989).

Según los resultados de comprobación del cumplimiento del objetivo específico 4, se percibió que hay una correlación moderada (0.574) entre la seguridad y la variable 2 (satisfacción del usuario). También, los coeficientes son significativos, también, el p valor $p=0.000$ menor que $\alpha 0,01$, por esto mencionamos que la seguridad influye de manera importante en la variable 2 (satisfacción del usuario) en la sub gerencia de obras privadas de la Muni. de Punta Negra, en el año del 2021; avalada por su investigación dada por Sanz y Vázquez en el año (2019); Cardoza, Torres, Hidalgo, Peña y Pulido en el año (2019); Orozco en el año (2018); Tonato en el año (2017) y Morales en el año (2016) con sus estudios llegan a la conclusión que el logro que tendría la gestión administrativa para aumentar la satisfacción del cliente y dar prioridad a lo esperado por los clientes; lo cual avalan con su sustentación Berry, Parasuraman y Zeithaml en el año(1985) y Kotler en el año(1989).

Según los resultados de comprobación del cumplimiento del objetivo específico 5, se percibió la hay de una correlación moderada (0.637) entre la

empatía y la variable 2 (satisfacción del usuario). También, los coeficientes son significativos, también, el p valor $p=0.000$ es menor que $\alpha 0,01$, por esto mencionamos que la empatía influye de manera importante en la variable 2 (satisfacción del usuario) en la subgerencia de obras privadas de la Muni. de Punta Negra, 2021; avalada por su investigación dada por Cazares, Vilca y Jiménez, en el año (2020); Silva y otros en el año (2019); Álvarez en el año (2018); y Gonzáles en el año (2017) con sus estudios llegan a la conclusión que en el desarrollo de estrategias nos permitirá dar un mejoramiento en el servicio en cuanto al tiempo, atención y confianza; lo cual es avalado por sus estudios, Berry y Zeithaml en el año(1985) y Kotler en el año(1989).

VI. CONCLUSIONES

Primero: Se observa que el valor arrojado en el coef. ($Rho = ,700$), concluyendo que hay una relación de magnitud moderada afirmativa entre las dos variables en estudio; también, la Sig. fue ($p=0.000$), siendo menor a 0.05; por esto se observó que hay relación entre las dos variables (calidad de servicio y la satisfacción del usuario) en la subgerencia de obras privadas de la Muni. de Punta Negra, 2021.

Segundo: Se observa que el valor arrojado en el coef. ($Rho = ,467$), concluyendo que hay una relación de magnitud moderada afirmativa entre las dos variables en estudio; también se observa, que la Sig. ($p=0.000$), menor 0.05; a esto, se observó que hay correlación entre los elementos tangibles y la satisfacción del cliente en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Punta Negra, 2021.

Tercero: Se observa que el valor arrojado en el coef. ($Rho = ,629$), concluyendo que hay una relación de magnitud moderada afirmativa entre las dos variables estudiadas; También se observa que la Sig. ($p=0.000$), menor 0.05; a esto se observó que hay correlación entre la fiabilidad y la satisfacción del cliente en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Punta Negra, 2021.

Cuarto: Se observa que el valor arrojado en el coef. ($Rho = ,507$), concluyendo que hay una relación de magnitud moderada afirmativa entre las dos variables estudiadas; también se observó que la Sig. ($p=0.000$), menor 0.05; a esto se observó que hay correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del

cliente en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de punta negra, 2021.

Quinto: Se Observa que el valor arrojado en el coef. (Rho = ,574), concluyendo que hay una relación de magnitud moderada afirmativa entre las dos variables estudiadas; también se observó que la Sig. (p=0.000), menor 0.05; a esto se observó que existe correlación entre la seguridad y la satisfacción del cliente en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Punta Negra, 2021.

Sexto: Se observo que el valor arrojado en el coef. (Rho = ,637), concluyendo que hay una relación de magnitud moderada afirmativa entre las dos variables estudiadas; también se observó que la Sig. (p=0.000), menor 0.05; por esto se observó que existe correlación entre la empatía y la satisfacción del cliente en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Punta Negra, 2021.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda al alcalde, gte. Municipal de la Muni. de Punta Negra, realizar contrataciones idóneas, personales capacitados, profesionales con experiencia y técnicos competitivos en cuanto a la gestión municipal, además deberán pasar exámenes psicológicos donde evalúen principalmente su capacidad de servicio al usuario, ya que esto mejorara la calidad de servicios dados al contribuyente, tipo del trato, saneando dudas o solucionando problemas, aumentando la satisfacción del contribuyente.

Segundo: Se recomienda al gerente de desarrollo urbano, subgerente de obras privadas y el gte. municipal de la Muni. de Punta Negra, pongan en su agenda de proyectos internos la modernización de algunas de las instalaciones, tanto en áreas de trabajo para el servidor público como en áreas de recepción del usuario, al igual a la mejora de la apariencia de los servidores como uniformes y exigencia en la higiene, esto traerá un mejorado servicio.

Tercero: Se recomienda al gte de desarrollo urbano, subgerente de obras privadas y el gte. municipal de la Muni. de Punta Negra, la implementación de sist. informáticos nuevos y modernos, herramientas y cubrir con un mayor número de

servidores administrativos experimentados en obras, produciendo esto una mayor confianza y satisfacción en los administrados o contribuyentes.

Cuarto: Se recomienda al gte. de desarrollo urbano, subgte. de obras privadas y el gte. municipal de la Muni. de Punta Negra, la apertura de cabildos, una vez por semana la atención directa y rápida de los usuarios con las gerencias o subgerencias municipales, con esto se creará una comunicación directa entre el usuario y las cabezas municipales, así se puede hacer llegar el apoyo directo e inmediato al contribuyente.

Quinto: Se recomienda al gte. de desarrollo urbano, subgte. de obras privadas y el gte. municipal de la Muni. de Punta Negra, la implementación de capacitaciones de actualización y la supervisión de la eficacia del servicio y del servidor, dado por el empleado de la muni. y la discreción dada al contribuyente.

Sexto: Se recomienda al gte. de desarrollo urbano, subgte. de obras privadas y el gte. municipal de la Muni. de Punta Negra, consolidar la comunicación y comprensión de la necesidad que tienen los contribuyentes, ya que es relación directa con la solución de los problemas.

REFERENCIAS

- Becerra y Condori. (2019). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. *Revs Perú Medicina Exp. Salud Pública*. 36(4), 658-63. Doi: 10.17843/rpmesp. 2019.364.4299.
- Guerrero. (2020). *Calidad del servicio en la cuna Jardín del Instituto Nac. de Salud del Niño caso de los trabajadores especializados administ. sector salud*, año 2019. (Tesis para optar doctorado en G. P.). UCV. Perú.
- Álvarez. (2018). *Gestiones municipales, calidad de servicio y la atención al cliente, Muni. de Santa Anita Lima, año 2017*. (Tesis para Doctora en G. P.) Perú, UCV.
- Pelissari y Almeida. (2019). *The customer Satisfaction of Accommodation Services. Brazilian Journal of Tourism Research*, São Paulo, 13(2), 32-54. <http://dx.doi.org/10.7784/rbtur.v133ii22.1.1516516>.
- Aquino. (2018). *La satisfacción de los usuarios referente a la calidad de atención recibida en la farmacia del poli. J. Ángel S.A.C. S. J. L.*, 2017. (Tesis para optar la maestría en admin. de serv. de salud). U. N. F. V. Perú.
- Zerda, Bustamante, Obando y Tello. (2020). La percepción de calidad de servicios en cuanto a la salud en Guayas, Ec. *Informaciones Tecnológicas*, 31(1), 161-170. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>.
- Moura, Costa, Moura, Moraes, Magallanes., Santos, (2020). satisfaction related to safety and what hospitalized patients perceive in quality of service. *Rev. Gaúcha de Enfermagem*, 41(e20190152), 1-9. <https://dx.doi.org/10.1590/1983-1447.2020.20190152>.
- Di Clemente. (2017). *Experiential aspects to determine the quality of life, tourist satisfaction in gastronomic tourism*. (Tesis para doctoral). Universidad Extremadura. España.
- Castillo, J. y Durand, L. (2019). *Calidad del servicio y la satisfacción del cliente para restaurantes italiana en huanchaco, 2019*. (Tesis para maestría en administración de empresas). Uni. Privada del Norte. Perú.

- Aranguren. (2017). *La calidad de servicio recibido y analizado por los usuarios de la Mun. de Ate Vitarte. Lima- Perú, 2016.* (Tesis de Maestro en G.P.). Perú, UCV, 2016.
- Armada. (2016) *La satisfacción del cliente en la calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución, 2015.* (Tesis de Doctor). Univ. de Murcia. <https://bit.ly/2GVzoik>.
- Dias, Galan, Pavanelli, Corrente y Rocha. (2019). The satisfaction of physiotherapy clients in outpatient care. *Fisioterapia e Pesquisa*, 26(3), 322-329. Doi: <https://doi.org/10.1590/1809-2950>.
- Bernal. (2010) Metodología de la investigación. (ed. 3). Col.: Pearson Educ. <https://bit.ly/2HIThip>.
- Carro y González. (2013). La administración de la calidad total. (ed. 1). Arg.: Univ. Nac. de Mar del Plata, 2013.
- Cuatrecasas, Gestión de la calidad total. (1° ed.). España: Díaz de Santos, 2012.
- Enríquez, (2015). *planeamiento para el desarrollo del talento humano y mejora de la calidad de los servicios de salud Baca Ortiz, Quito, junio 2014.* (Tesis de Maestro). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Quito, 2015. <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/569/1/TUAMSHOS005>
- .
- Estrada, (2018). *La calidad del servicio en licencias de funcionamiento en administrados, según género, de la Mun. de Lima, 2018.* (Tesis de Maestra en G. P.). Perú, UCV.
- Fernández, (2020) La satisfacción de los clientes en la Unidad de Odontología Forense del Dpto. de Medic. Legal del Org. de Invest. Judicial. 2018. *Medic. Legal de Costa Rica*, 37(1), 162-179. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v37n1/.pdf>.
- García, (2014). *Efectos de la calidad de servicio y de la satisfacción del usuario acerca de los servicios de postventa de automoción en España.* (Tesis de Doctor). Univ. de Alcalá, 2013. <https://bit.ly/2F5WiSq>.

- González, (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de las personas en la Municipalidad de S. B., Lima 2017*. (Tesis de Maestro en G. P.). Perú, 2017. UCV.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2014) Metodología de la investig. (ed. 6) Méx.: McGraw. Hill/Interamericana Editores S.A., 2014.
- Kotler, y Armstrong. Fundamentos del Marketing. (ed.11) Méx.: Pearson Educ., 2013. <https://bit.ly/2RfiJr7>.
- Málaga. (2018) Aspectos de la calidad de servicio. (ed 1). Esp.: Vértice, 2008.
- Mego. (2013). Propuesta de calidad total para mejorar el servicio en la Municipalidad de la provincia de Chiclayo, Perú. *Revista Ciencia y Tecnológica*, 9(3). 59 – 74, 2013. <http://www.revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/345/324>.
- Ochoa. (2018). Los clientes se aleja de un servicio por mala atención, (Tesis de Maestro en Gestión Pública) <https://gestion.pe/economia/67>.
- Orozco. (2018). *Control interno y calidad de servicio en el Área Logística de la Municipalidad de Lima, 2016*. (Tesis de Maestro en G. P.). Perú, 2018. UCV.
- Peña. (2014). Estudio de la satisfacción y calidad recibidas por los usuarios que asisten a los servicios sociales comunitarios del Ayuntamiento de Zaragoza, *Rev. Social*, 27 (1). <http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/viewFile/42386/43072>.
- Ros. (2016). *La calidad y satisfacción del cliente en los servicios para discapacidad intelectual*. (Tesis de Doctor en Adm. y Dirección de Empresas). Univ. Católica San Antonio. <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/362931/TEAR.pdf/sequence=1&isAllowed=y>.
- Salvador. (2018). *Calidades de Servicios: para la satisfacción del usuario*. (ed. 1). España: *Uni. de Almería*. <https://bit.ly/2RshKH7>.

- Trujillo y Vera. (2009). La calidad de servicio con la integración de dos dimensiones: tangible e intangible. *Revista Colombiana de Marketing*, 8 (13), 59 – 68. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10926778005>.
- Santos, Sardinha y Santos. (2017). The user versus the care of nurses. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, e 57506. 1-6. Doi: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2017.57506>.
- Tonato. (2017) *Tipo de servicio público en el Ec.: caso C. de Atención Univ. del IESS en Quito, 2014-2016*. (Tesis de Maestro en Gestión Pública). Instituto de Altos Estudios Nacionales. <http://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/240000/4385/1/TEISISBL/ANCA%20TONATO>.
- Tschohl. (2015). El servicio al cliente. (ed 8). USA: *Service Quality Institute*.
- Valderrama. (2015). Como elaborar los proyectos científicos (ed. 3). Lima: *Edit. San Marcos*.
- Vargas y Aldana. (2014). Conceptos y herramientas de la calidad de serv. (ed. 3). Colomb.: *EcoEdiciones*.

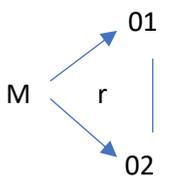
ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.

Anexo 1: Matriz de consistencia.

Matriz de consistencia							
Calidad de serv. y satisfacción del usuario en la subgerencia de obras privadas de la Municip. de Punta Negra - 2021.							
AUTOR: Br. Martín Panta Falcón							
Probl.	Objetivos	Hipótesis	Variable e Indicadores				
<p>Problema General: ¿De qué manera la calidad de serv. se relaciona con la satisfacción del usuario en la subgerencia de obras privadas de la Municip. de Punta negra, 2021?</p> <p>Problemas Específ.: ¿De qué manera se relacionan los elementos tangibles de la subgerencia de obras privadas con la satisfac. del usuario de la Municip. de Punta Negra, 2021?</p>	<p>Objetivo General: Determinar si la calidad de serv. se relaciona con la satisfac. del usuario en la subgerencia de obras privadas de la Municip. de Punta Negra, 2021.</p> <p>Objetivos Específ.: Determinar la relación de los elementos tangibles de la subgerencia de obras privadas con la satisfac. del usuario en la Municip. de Punta Negra, 2021.</p>	<p>Hipótesis Gral.: La calidad de serv. se relaciona con la satisfac. del usuario de la subgerencia de obras privadas en la Municipal. de Punta Negra, 2021.</p> <p>Hipótesis Específ.: Los elementos tangibles se relacionan con la satisfac. del usuario en la subgerencia de obras privadas de la Municipal. de Punta Negra, 2021.</p>	Variable 1: Calidad de Serv.				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles
			Elementos tangibles	Modernidad, buen ambiente y buena presencia	01 al 04	Likert	
			Fiabilidad	Información precisa, puntualidad, respeto al orden de llegada y disponibilidad de citas.	05 al 08	Nunca = 1	20 a 47 Bajo
			Capacidad de respuesta	Rapidez de atención.	09 al 12	Casi nunca = 2	47 a 74 Medio
Seguridad	Privacidad y eficiencia en el serv.	13 al 16	A veces = 3 Casi siempre = 4	74 a 100 Alto			
Empatía	Disposición, paciencia, interés y comunicación	17 al 20	Siempre = 5				

			Variable 2: Satisfac. del usuario.				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles
¿De qué manera se relaciona la fiabilidad del personal de la subgerencia de obras privadas con la satisfac. del usuario de la Municip. de Punta Negra, 2021?	Determinar la relación de la fiabilidad del personal de la subgerencia de obras privadas con la satisfac. del usuario en la Municip. de Punta Negra, 2021.	La fiabilidad del personal se relaciona con la satisfac. del usuario en la subgerencia de obras privadas de la Municipal. de Punta Negra, 2021.	Calidad funcional percibida.	Solución de queja, serv. satisfecho, serv. esperado y personal con conocimiento.	01 al 04	Likert	20 a 47 Bajo
¿De qué manera se relaciona la capacidad de respuesta del personal de la subgerencia de obras privadas con la satisf. del usuario de la Municip. de Punta Negra - 2021	Determinar la relación de la capacidad de respuesta del personal de la subgerencia de obras privadas con la satisfac. del usuario en la Municip. de Punta Negra, 2021.	La fiabilidad del personal se relaciona con la satisfac. del usuario en la subgerencia de obras privadas de la Municip. de Punta Negra, 2021.	Calidad técnica percibida.	Tiempo necesario para absolver su necesidad y serv. conforme.	05 al 08	Nunca =1	
¿De qué manera se relaciona la seguridad por parte del personal de la subgerencia de obras privadas con la satisfac. del usuario en la Municip. de Punta Negra, 2021?	Determinar la relación de la seguridad por parte del personal de la subgerencia de obras privadas con la satisfac. del usuario en la Municip. de Punta Negra, 2021.	La seguridad por parte del personal se relaciona con la satisfac. del usuario en la subgerencia de obras privadas de la Municip. de Punta Negra, 2021.	Valor percibido.	Transmite confianza, precios adecuados y solución de problem.	09 al 12	Casi nunca =2	47 a 74 Medio
¿De qué manera se relaciona la empatía del personal de la subgerencia de obras privadas con la satisfac. del usuario de la Municip. de Punta Negra, 2021?	Determinar la relación de la empatía del personal de la subgerencia de obras privadas con la satisfac. del usuario en la Municip. de Punta Negra, 2021.	La empatía del personal se relaciona con la satisfac. del usuario en la subgerencia de obras privadas de la Municip. de Punta Negra, 2021.	Confianza.	preocupación por la necesidad de los clientes, No cometer errores	13 al 16	A veces =3 Casi siempre =4	74 a 100 Alto
			Expectativa	Servicios adaptados, personal preparada y atención personalizada	Del 17 al 20	Siempre =5	

NIVEL – DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACION Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>Nivel: El nivel es básico de tipo descriptivo – correlacional, porque se determinará el grado de relación entre las dos variables 1 y 2.</p> <p>Diseño:</p>  <p>M. Muestra r. Relación entre variables</p> <p>O1. Calidad de serv. O2. Satisfac. del usuario.</p> <p>Método: Hipotético - deductivo</p>	<p>Población: La población de objeto de estudio, estará conformado por 400 usuarios en el distrito de Punta Negra 2021</p> <p>El muestreo es de tipo: no probabilístico por conveniencia</p> <p>Tamaño de muestra: 118 usuarios</p>	<p>Variable 1: Calidad de serv. Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Variable 2: Satisfac. del usuario Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Martín Panta (2021)</p>	<p>DESCRIPTIVA: A través de gráficos estadísticos, tabs y figs.</p> <p>INFERENCIAL: Para el contraste de hipótesis se empleó la técnica estadística regresión lineal ordinal.</p>

Anexo 2: Instrumento

Instrumentos de medición de las variables

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO.

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Br. Martín Panta Falcón, con Nro. DNI. 10306129, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación titulada: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Punta Negra, 2021.", el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable 1: Calidad de servicio.

Escala auto valorativa

Siempre	(S)	= 5
Casi Siempre	(CS)	= 4
A Veces	(AV)	= 3
Casi Nunca	(CN)	= 2
Nunca	(N)	= 1

Ítems o preguntas	1	2	3	4	5
V1. Calidad de servicio.	N	CN	AV	CS	S
Dimensión 1: Elementos Tangibles					
1. Considera usted que las instalaciones físicas del área de obras privadas de la Municip. distrital de Punta Negra, tienen una apariencia agradable.					
2. Considera usted que la limpieza de las instalaciones físicas del área de obras Privadas de la Municip. distrital de Punta Negra, es impecable.					
3. Considera usted que la presentación personal de los empleados del área de obras privadas de la Municip. distrital de Punta Negra, es excelente.					
4. Considera usted que los avisos de señalización en el área de obras privadas de la Municip. distrital de Punta Negra, son visuales y comprensibles.					
Dimensión 2: Fiabilidad					
5. Cree usted que el tiempo de espera en el área de obras privadas de la Municipal. distrital de Punta Negra, desde el momento en que llega hasta que atienden al usuario es corto.					
6. Cree usted que el área de obras privadas de la Municip. distrital de Punta Negra cumple con la fecha y hora que le asignan a un usuario para citas programadas.					
7. Cree usted que el área de obras privadas de la Municip. distrital de Punta Negra desempeña sus servicios de manera correcta la primera vez, sin tener que efectuarlos por segunda vez.					
8. Cree usted que la secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención en el área de obras privadas de la Municipal. distrital de Punta Negra, al usuario es apropiada.					
Dimensión 3: Capacidad de Respuesta.					

9. Opina usted que el tiempo de espera en el área de obras privadas de la Municip. distrital de Punta Negra para pedir una cita u otros servicios programados es corto.					
10. Opina usted que el personal de obras privadas de la Municipal. distrital de Punta Negra informa de manera precisa y con sinceridad.					
11. Opina usted que el personal de obras privadas de la Municip. distrital de Punta Negra siempre está dispuesto a resolver las preguntas o inquietudes del usuario.					
12. Opina usted que la respuesta a las quejas o reclamos del usuario es pronta.					
Dimensión 4: Seguridad.					
13. Piensa usted que la solución dada por el personal del área de obras privadas de la Municip. distrital de Punta Negra a la necesidad del usuario es apropiada.					
14. Piensa usted que el personal del área de obras privadas de la Municip. distrital de Punta Negra tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios en forma clara y precisa.					
15. Piensa usted que el personal de Obras privadas la Municip. distrital de Punta Negra muestra seguridad, respetando su privacidad a la hora de su atención					
16. Piensa usted que el personal del área de obras privadas de la Municip. distrital de Punta Negra le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas acerca de su problema					
Dimensión 5: Empatía.					
17. Percibe usted que el trato dado al usuario por parte del personal del área de obras privadas de la Municip. distrital de Punta Negra es excelente.					
18. Percibe usted que la comprensión del personal del área de obras privadas de la Municip. distrital de Punta Negra frente a las necesidades y sentimientos del usuario, es excelente.					
19. Percibe usted que el personal del área de obras privadas de la Municip. distrital de Punta Negra lo escucha atentamente y lo trata con paciencia y respeto.					
20. Percibe usted que el personal del área de obras privadas de la Municip. distrital de Punta Negra explica en un lenguaje simple y de manera detallada el procedimiento de su solicitud.					

Muchas gracias

Muchas gracias

Instrumentos de medición de las variables

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Br. Martín Panta Falcón, con Nro. DNI. 10306129, de la Universidad César Vallejo. La presente encuesta constituye parte de una investigación titulada: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Punta Negra, 2021.", el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable 2: Satisfacción del Usuario.

Escala auto valorativa

Siempre	(S)	= 5
Casi Siempre	(CS)	= 4
A Veces	(AV)	= 3
Casi Nunca	(CN)	= 2
Nunca	(N)	= 1

Ítems o preguntas	1	2	3	4	5
V2. Satisfacción del Usuario.	N	CN	AV	CS	S
Dimensión 1: Calidad funcional percibida					
1. Cree usted que el personal del área de obras privadas de la Municip. distrital de punta Negra ha solucionado satisfactoriamente sus quejas					
2. Cree usted que el área de obras privadas de la Municip. distrital de Punta Negra da el servicio que usted espera.					
3. Cree usted que el personal del área de obras privadas de la Municip. distrital de Punta Negra conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.					
4. Cree usted que el área de obras privadas de la Municip. distrital de Punta Negra presta un servicio satisfactorio en comparación con otras municipalidades.					
Dimensión 2: Calidad técnica percibida.					
5. Opina usted que la calidad de los servicios prestados en el área de obras privadas de la Municip. distrital de Punta Negra al usuario es excelente					
6. Opina usted que el personal del área de obras privadas de la Municip. distrital de punta Negra le da el tiempo necesario para absolver su necesidad.					
7. Opina usted que hay mejoras en el servicio brindado en el área de obras privadas de la Municip. distrital de Punta Negra.					
8. Opina usted que recibe un buen trato por parte del personal del área de obras privadas de la Municip. distrital de Punta Negra.					
Dimensión 3: Valor percibido.					
9. Percibe usted que tiene confianza en el área de obras privadas de la Municip. distrital de Punta Negra.					
10. Percibe usted que los precios y las tasas son acorde al servicio prestado por el área de obras privadas de la Municip. distrital de punta Negra.					

11. Percibe usted que cuando se le presento un problema o inconveniente con los servicios prestados en el área de obras privadas de la Municip. distrital de Punta Negra, mostro un interés por resolverlo.					
12. Percibe usted que el personal del área de obras privadas de la Municip. distrital de Punta Negra valora el tiempo que usted invierte para realizar sus trámites.					
Dimensión 4: Confianza.					
13. Piensa usted que el personal del área de obras privadas de la Municip. distrital de Punta Negra le trata con confianza.					
14. Piensa usted que el personal del área de obras privadas de la Municip. distrital de Punta Negra ha desconfiado de los documentos que usted ha presentado al realizar algún trámite.					
15. Piensa usted que el área de obras privadas de la Municip. distrital de Punta Negra se preocupa por las necesidades de sus usuarios.					
16. Piensa usted que el personal del área de obras privadas de la Municip. distrital de Punta Negra cumple con el servicio que promete.					
Dimensión 5: Expectativa.					
17. Considera usted que el servicio que ofrece el área de obras privadas de la Municip. distrital de Punta Negra se adapta a sus necesidades como usuario.					
18. Considera usted que el personal del área de obras privadas de la Municip. distrital de Punta Negra es claro en explicarle o brindarle la información solicitada.					
19. Considera usted que el personal del área de obras privadas la Municip. distrital de Punta Negra posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.					
20. Considera usted que el personal del área de obras privadas de la Municip. distrital de Punta Negra simplifica los trámites de acuerdo a su necesidad.					

Muchas gracias

Muchas Gracias

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ^a		Relevancia ^a		Claridad ^a		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos Tangibles							
1	Considera usted que las instalaciones físicas del área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra, tienen una apariencia agradable.	x		x		x		
2	Considera usted que la limpieza de las instalaciones físicas del área de obras Privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra, es impecable.	x		x		x		
3	Considera usted que la presentación personal de los empleados del área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra, es excelente.	x		x		x		
4	Considera usted que los avisos de señalización en el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra, son visuales y comprensibles.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad.	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cree usted que el tiempo de espera en el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra, desde el momento en que llega hasta que atienden al usuario es corto.	x		x		x		
6	Cree usted que el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra cumple con la fecha y hora que le asignan a un usuario para citas programadas.	x		x		x		
7	Cree usted que el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra desempeña sus servicios de manera correcta la primera vez, sin tener que efectuarlos por segunda vez.	x		x		x		
8	Cree usted que la secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención en el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra, al usuario es apropiada.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de Respuesta.	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Opina usted que el tiempo de espera en el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra para pedir una cita u otros servicios programados es corto.	x		x		x		
10	Opina usted que el personal de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra informan de manera precisa y con sinceridad.	x		x		x		
11	Opina usted que el personal de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra siempre está dispuesto a resolver las preguntas o inquietudes del usuario.	x		x		x		
12	Opina usted que la respuesta a las quejas o reclamos del usuario es pronta.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Seguridad.	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Piensa usted que la solución dada por el personal del área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra a la necesidad del usuario es apropiada.	x		x		x		
14	Piensa usted que el personal del área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios en forma clara y precisa.	x		x		x		
15	Piensa usted que el personal de Obras privadas la Municipalidad distrital de Punta Negra muestra seguridad, respetando su privacidad a la hora de su atención	x		x		x		

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia'		Relevancia'		Claridad'		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Calidad funcional percibida							
1	Cree usted que el personal del área de obras privadas de la Municipalidad distrital de punta Negra ha solucionado satisfactoriamente sus quejas	x		x		x		
2	Cree usted que el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra da el servicio que usted espera.	x		x		x		
3	Cree usted que el personal del área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.	x		x		x		
4	Cree usted que el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra presta un servicio satisfactorio en comparación con otras municipalidades.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Calidad técnica percibida.	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Opina usted que la calidad de los servicios prestados en el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra al usuario es excelente	x		x		x		
6	Opina usted que el personal del área de obras privadas de la Municipalidad distrital de punta Negra le da el tiempo necesario para absolver su necesidad.	x		x		x		
7	Opina usted que hay mejoras en el servicio brindado en el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra	x		x		x		
8	Opina usted que recibe un buen trato por parte del personal del área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Valor percibido.	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Percibe usted que tiene confianza en el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra.	x		x		x		
10	Percibe usted que los precios y las tasas son acorde al servicio prestado por el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de punta Negra.	x		x		x		
11	Percibe usted que cuando se le presento un problema o inconveniente con los servicios prestados en el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra, mostro un interés por resolverlo.	x		x		x		
12	Percibe usted que el personal del área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra valora el tiempo que usted invierte para realizar sus trámites.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Confianza.	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Piensa usted que el personal del área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra le trata con confianza.	x		x		x		
14	Piensa usted que el personal del área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra ha desconfiado de los documentos que usted ha presentado al realizar algún trámite.	x		x		x		
15	Piensa usted que el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra se preocupa por las necesidades de sus usuarios.	x		x		x		

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


N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos Tangibles							
1	Considera usted que las instalaciones físicas del área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra, tienen una apariencia agradable.	X		X		X		
2	Considera usted que la limpieza de las instalaciones físicas del área de obras Privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra, es impecable.	X		X		X		
3	Considera usted que la presentación personal de los empleados del área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra, es excelente.	X		X		X		
4	Considera usted que los avisos de señalización en el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra, son visuales y comprensibles.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad.	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cree usted que el tiempo de espera en el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra, desde el momento en que llega hasta que atienden al usuario es corto.	X		X		X		
6	Cree usted que el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra cumple con la fecha y hora que le asignan a un usuario para citas programadas.	X		X		X		
7	Cree usted que el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra desempeña sus servicios de manera correcta la primera vez, sin tener que efectuarlos por segunda vez.	X		X		X		
8	Cree usted que la secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención en el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra, al usuario es apropiada.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de Respuesta.	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Opina usted que el tiempo de espera en el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra para pedir una cita u otros servicios programados es corto.	X		X		X		
10	Opina usted que el personal de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra informa de manera precisa y con sinceridad.	X		X		X		
11	Opina usted que el personal de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra siempre está dispuesto a resolver las preguntas o inquietudes del usuario.	X		X		X		
12	Opina usted que la respuesta a las quejas o reclamos del usuario es pronta.							
	DIMENSIÓN 4: Seguridad.	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Piensa usted que la solución dada por el personal del área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra a la necesidad del usuario es apropiada.	X		X		X		
14	Piensa usted que el personal del área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios en forma clara y precisa.	X		X		X		
15	Piensa usted que el personal de Obras privadas la Municipalidad distrital de Punta Negra muestra seguridad, respetando su privacidad a la hora de su atención	X		X		X		

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

N°	DIMENSIONES / ítem:	Pertinencia:		Relevancia:		Claridad:		Sugerencias:
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Calidad funcional percibida							
1	Cree usted que el personal del área de obras privadas de la Municipalidad distrital de punta Negra ha solucionado satisfactoriamente sus quejas	X		X		X		
2	Cree usted que el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra da el servicio que usted espera.	X		X		X		
3	Cree usted que el personal del área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.	X		X		X		
4	Cree usted que el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra presta un servicio satisfactorio en comparación con otras municipalidades.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Calidad técnica percibida.	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Opina usted que la calidad de los servicios prestados en el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra al usuario es excelente	X		X		X		
6	Opina usted que el personal del área de obras privadas de la Municipalidad distrital de punta Negra le da el tiempo necesario para absolver su necesidad.	X		X		X		
7	Opina usted que hay mejoras en el servicio brindado en el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra	X		X		X		
8	Opina usted que recibe un buen trato por parte del personal del área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Valor percibido.	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Percibe usted que tiene confianza en el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra.	X		X		X		
10	Percibe usted que los precios y las tasas son acorde al servicio prestado por el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de punta Negra.	X		X		X		
11	Percibe usted que cuando se le presento un problema o inconveniente con los servicios prestados en el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra, mostro un interés por resolverlo.	X		X		X		
12	Percibe usted que el personal del área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra valora el tiempo que usted invierte para realizar sus trámites.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Confianza.	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Piensa usted que el personal del área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra le trata con confianza.	X		X		X		
14	Piensa usted que el personal del área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra ha desconfiado de los documentos que usted ha presentado al realizar algún trámite.	X		X		X		
15	Piensa usted que el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra se preocupa por las necesidades de sus usuarios.	X		X		X		



N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
x	DIMENSIÓN 1: Elementos Tangibles							
1	Considera usted que las instalaciones físicas del área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra, tienen una apariencia agradable.	X		X		X		
2	Considera usted que la limpieza de las instalaciones físicas del área de obras Privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra, es impecable.	X		X		X		
3	Considera usted que la presentación personal de los empleados del área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra, es excelente.	X		X		X		
4	Considera usted que los avisos de señalización en el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra, son visuales y comprensibles.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad.	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Cree usted que el tiempo de espera en el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra, desde el momento en que llega hasta que atienden al usuario es corto.	X		X		X		
6	Cree usted que el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra cumple con la fecha y hora que le asignan a un usuario para citas programadas.	X		X		X		
7	Cree usted que el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra desempeña sus servicios de manera correcta la primera vez, sin tener que efectuarlos por segunda vez.	X		X		X		
8	Cree usted que la secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención en el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra, al usuario es apropiada.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de Respuesta.	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Opina usted que el tiempo de espera en el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra para pedir una cita u otros servicios programados es corto.	X		X		X		
10	Opina usted que el personal de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra informa de manera precisa y con sinceridad.	X		X		X		
11	Opina usted que el personal de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra siempre está dispuesto a resolver las preguntas o inquietudes del usuario.	X		X		X		
12	Opina usted que la respuesta a las quejas o reclamos del usuario es pronta.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Seguridad.	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Piensa usted que la solución dada por el personal del área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra a la necesidad del usuario es apropiada.	X		X		X		
14	Piensa usted que el personal del área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios en forma clara y precisa.	X		X		X		
15	Piensa usted que el personal de Obras privadas la Municipalidad distrital de Punta Negra muestra seguridad, respetando su privacidad a la hora de su atención	X		X		X		
16	Piensa usted que el personal del área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas acerca de su problema	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Empatía.							

19	Percibe usted que el trato dado al usuario por parte del personal del área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra es excelente.	X		X		X		
20	Percibe usted que la comprensión del personal del área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra frente a las necesidades y sentimientos del usuario, es excelente.	X		X		X		
21	Percibe usted que el personal del área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra lo escucha atentamente y lo trata con paciencia y respeto.	X		X		X		
22	Percibe usted que el personal del área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra explica en un lenguaje simple y de manera detallada el procedimiento de su solicitud.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Teodelinda Rosa Hidalgo Puell

DNI: 06754043

Especialidad del validador: Docente Temática

23, de diciembre 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.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Teodelinda Hidalgo Puell

Firma del Experto Informante

2	Cree usted que el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra da el servicio que usted espera.	X		X		X	
3	Cree usted que el personal del área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra conoce los intereses y necesidades de sus usuarios.	X		X		X	
4	Cree usted que el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra presta un servicio satisfactorio en comparación con otras municipalidades.	X		X		X	
DIMENSIÓN 2: Calidad técnica percibida.		SI	No	SI	No	SI	No
5	Opina usted que la calidad de los servicios prestados en el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra al usuario es excelente	X		X		X	
6	Opina usted que el personal del área de obras privadas de la Municipalidad distrital de punta Negra le da el tiempo necesario para absolver su necesidad.	X		X		X	
7	Opina usted que hay mejoras en el servicio brindado en el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra	X		X		X	
8	Opina usted que recibe un buen trato por parte del personal del área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra.	X		X		X	
DIMENSIÓN 3: Valor percibido.		SI	No	SI	No	SI	No
9	Percibe usted que tiene confianza en el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra.	X		X		X	
10	Percibe usted que los precios y las tasas son acorde al servicio prestado por el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de punta Negra.	X		X		X	
11	Percibe usted que cuando se le presento un problema o inconveniente con los servicios prestados en el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra, mostro un interés por resolverlo.	X		X		X	
12	Percibe usted que el personal del área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra valora el tiempo que usted invierte para realizar sus trámites.	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: Confianza.		SI	No	SI	No	SI	No
13	Piensa usted que el personal del área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra le trata con confianza.	X		X		X	
14	Piensa usted que el personal del área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra ha desconfiado de los documentos que usted ha presentado al realizar algún trámite.	X		X		X	
15	Piensa usted que el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra se preocupa por las necesidades de sus usuarios.	X		X		X	
16	Piensa usted que el personal del área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra cumple con el servicio que promete.	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Expectativa.		SI	No	SI	No	SI	No
17	Considera usted que el servicio que ofrece el área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra se adapta a sus necesidades como usuario.	X		X		X	
18	Considera usted que el personal del área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra es claro en explicarle o brindarle la información solicitada.	X		X		X	
19	Considera usted que el personal del área de obras privadas la Municipalidad distrital de Punta Negra posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.	X		X		X	

20	Considera usted que el personal del área de obras privadas de la Municipalidad distrital de Punta Negra simplifica los trámites de acuerdo a su necesidad.	X		X		X		
----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Teodelinda Rosa Hidalgo Puell

DNI: 06754043

Especialidad del validador: Docente Temática

23, de diciembre 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.

Nota: Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Teodelinda Hidalgo Puell

Firma del Experto Informante

Tabla 10. Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento calidad de servicio y satisfacción del usuario.

N°	Grado académico.	Nombres y apellidos del experto.	Dictamen.
1	Mgtr.	Cinthy V. Soto Hidalgo	Aplicable
2	Mgtr.	Aldo F. Rejas de la Peña	Aplicable
3	Mgtr.	Teodelinda Rosa Hidalgo Puell	Aplicable

Tabla 11
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN
DE LAS VARIABLES.

Variable: CALID. DE SERVICIO.

Variable	Dimensiones	indicadores	ítem	Escalas	Nivel o rangos
V1: Calidad de Servicio	D1: Elementos tangibles.	Modernidad. -Buen ambiente. -Buena imagen. -Información precisa.	1 al 4	Ordinal N (1) C.N (2) A.V (3) C.S (4) S (5)	Alto Medio Bajo
	D2: Fiabilidad.	-Puntualidad. -Respeto por el orden de llegada. -Disponibilidad de citas.	5 al 8		
	D3: Capacidad de respuesta.	- Rapidez de atención.	9 al 12		
	D4: Seguridad.	-Privacidad. -Eficiencia en el servicio.	13 al 16		
	D5: Empatía.	-Disposición. -Paciencia. -Muestras de interés. -Comunicación.	17 al 20		

Tabla 12
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

Variable	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
V2: Satisfacción del usuario	D1: Calidad funcional percibida	-Solución de quejas. -Servicio esperado. -Personal con conocimientos. -Servicio satisfecho.	1 al 4	Ordinal N (1) C.N (2) A.V (3) C.S (4) S (5)	Alto Medio Bajo
	D2: Calidad técnica percibida	-Tiempo para absolver dudas. -Servicios conformes.	5 al 8		
	D3: Valor percibido	-Refleja confianza. -Precios justos. -Solucionar problemas.	9 al 12		
	D4: Confianza.	-No cometer errores -Inquietud por las necesidades de los usuarios.	13 al 16		
	D5: Expectativas	-Servicios adaptados. -Atención personalizada. -Personal competente.	17 al 20		

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señorita: Mg. Soto Hidalgo, Cinthya Virginia.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Postgrado de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción....., aula ..., requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

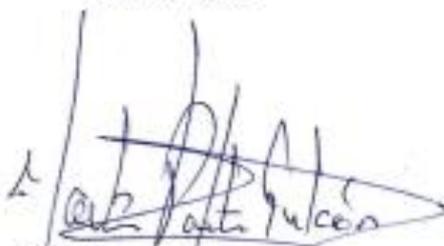
El título nombre del proyecto de investigación es: **“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Punta Negra, 2021”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma
Martín Panta Falcón
DNI. 10306129

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Aldo Fernando Rejas de la Peña.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Postgrado de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción....., aula ..., requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

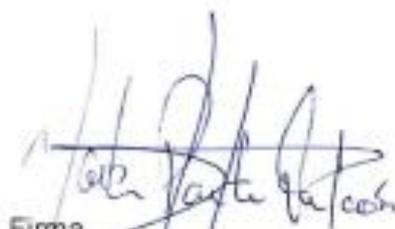
El título nombre del proyecto de investigación es: **"Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Punta Negra, 2021"** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma
Martín Pantoja Falcón
DNI. 10306129

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Teodelinda Rosa Hidalgo Puell

Presente

Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Postgrado de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2022, aula 23, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

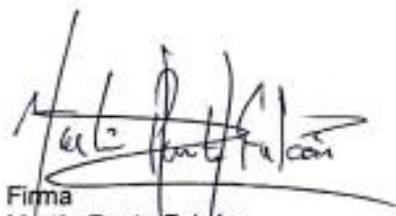
El título nombre del proyecto de investigación es: **"Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Punta Negra, 2021"** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente


Firma
Martín Panta Falcón
DNI. 10306129

ANEXO: Cálculo para hallar la muestra.

Figura 4. Fórmula para hallar la muestra

$NZ^2P(1-P)$	LEYENDA n= Tamaño de muestra N= Tamaño de poblacional Z= Corresponde al nivel de confianza= 95% y se representa como z=1.96 p= representa a la proporción de la población, es igual a 0.5 e= Nivel de error estándar=0.05
$CN-1)e^2+Z^2p(1-P)$	

SE SUSTITUYEN LOS DATOS EN LA FÓRMULA

$$n = \frac{(400)(1.96)^2(0.5)(1-0.5)}{(800-1)(0.05)^2 + 1.96^2 \times 0.5(1-0.5)}$$

n= 118.

Siendo la muestra de 118 usuarios.

Anexo 3: Base de datos de la prueba piloto.

Variable 1: Calidad de servic.

	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20
1	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4	2	3	3	2	2	2	4	3
2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
3	5	3	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	5	3
4	4	3	3	3	5	3	5	5	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3	5	3
5	3	4	4	3	3	5	3	3	3	2	2	1	1	3	2	4	2	5	5	1
6	3	5	4	5	4	5	3	3	5	4	4	4	3	4	4	3	5	5	3	5
7	4	5	4	3	4	3	4	5	3	5	3	4	4	3	4	3	4	5	3	3
8	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
9	3	3	2	5	2	4	2	3	2	1	4	5	2	3	3	2	5	4	2	3
10	4	5	4	5	3	5	3	4	5	4	5	3	5	3	5	4	3	5	4	5

Variable 2: Satisfacción de los usar.

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	5	3	4	3	5	5	4	5	3	3	5	3	5	4	3	5	4	4	5	3
2	4	4	5	3	3	2	4	3	2	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	3
3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3
4	5	3	5	4	3	3	4	5	4	5	3	5	4	4	5	4	3	4	3	4
5	3	5	3	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	3	3
6	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4
7	5	5	3	5	4	5	3	4	4	3	4	3	3	5	3	5	5	4	3	5
8	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	5
9	2	4	4	4	3	3	2	4	5	1	3	2	2	3	4	2	4	3	2	4
10	5	1	5	5	1	5	1	5	3	1	4	2	4	5	2	5	2	5	2	5

Anexo 4: Base de datos muestra

CALID. DE SERVIC.																				
N°	E.TANGIB.				FIABILID.				C. RESPUEST.				SEGURID.				EMPATÍA.			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
3	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	5
5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	5	5	4	3	5	5	5	4	5	4	4
6	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	4	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	4	2	4	3	2	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	1	3	4
9	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
10	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	1	2	1	3	3	3	3	3	3
11	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	2	5	3	5	3	5	4	5	2
12	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
13	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3
14	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	3	5	3	5
15	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
16	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4
17	3	4	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
19	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4
20	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5
21	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2
22	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
23	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	4	3	3	4
24	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	4	3
25	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4
26	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4
27	3	5	3	2	3	3	3	4	5	5	4	1	3	4	3	4	2	4	3	3
28	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3
29	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	4	4
30	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
31	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
32	3	4	3	4	2	4	4	2	5	2	3	4	2	3	1	3	2	2	3	3
33	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3
34	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
35	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
36	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
37	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	5	5	4	4	4
38	2	3	3	2	1	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
39	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
40	3	4	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	4	6	3	3	4	4	4	4
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
43	4	4	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3
44	4	3	4	2	2	2	3	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	1	1	3

45	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	5	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
47	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4
48	3	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3
49	3	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5
50	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3
51	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4
52	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
53	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	4	3	4	4	3	3	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	5
55	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
56	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3
57	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4
58	5	4	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4
59	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
60	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	2	2	4	3	5	3	4	3	3	4
61	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
62	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
63	4	5	4	5	5	5	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
64	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3
65	4	4	3	4	3	5	5	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	5	3
66	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
67	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4	5	3	4	3	3	4
68	5	4	4	4	5	4	3	3	3	4	5	3	3	5	4	4	4	4	3	4
69	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	3
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	5	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
72	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	3
73	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4
74	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
75	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
76	4	5	4	4	5	4	3	3	5	3	4	4	4	5	4	5	3	3	3	4
77	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4
78	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
79	4	5	3	3	5	5	3	5	4	4	4	3	5	3	3	5	4	4	3	5
80	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	3	5	4	4	5	4

SATISFAC. DEL USUAR.																				
Nº	C. FUNCION.				C. TECN.				V. PERCIB.				CONFIANZ.				EXPECTAT.			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3
2	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	5	3	4	3	5
4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
5	3	4	4	4	4	3	3	5	3	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4
6	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4
7	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
8	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
9	5	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
10	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	4	3	4	2	3	3	4	3	2
11	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
14	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	5	3	3
15	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	4
16	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
18	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4
19	3	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
20	2	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	3	3	3	2	1	2	2	3
21	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5
24	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
27	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
28	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
29	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
30	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	5	5	3	3	4	4	4	3	4
31	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2
32	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
33	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
34	4	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5
35	4	3	2	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5
36	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
40	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	4	5	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4
43	4	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
44	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	4	3	2	3	2	3	3

45	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	5	3	4	3	4
46	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
47	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3
48	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4
49	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4
50	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
51	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
52	4	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	2	2	3	1	1	4	4
53	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
54	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4
55	5	5	5	4	4	3	5	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	5
56	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3
57	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
60	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4
62	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
63	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
64	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
65	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	3	5	5	4	4
69	2	4	3	4	3	2	2	3	4	3	5	4	4	4	4	4	2	4	5	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3
71	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	3	4	5
72	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
73	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5
74	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3
75	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
76	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3	4	3	5	3	3	4	4	3
77	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4
78	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	5	4	3	5	3	5
79	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4
80	3	4	3	2	3	4	2	4	3	4	2	4	4	3	3	4	4	5	4	3



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
Municipalidad Distrital de Punta Negra	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos	DNI:
FRANCISCO ARTURO ALCAZAR ALVAREZ (SUB GERENCIA OBRAS PRIVADAS)	46964862

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo^(*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
"Calidad de Servicio y satisfacción del Usuario en la subgerencia de obras privadas de la Municipalidad de Punta Negra, 2021"	
Nombre del Programa Académico:	
Programa Académico de Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Martin Panta Falcón	10306129

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Punta Negra, 08 de Marzo.


MUNICIPALIDAD DE PUNTA NEGRA


FRANCISCO ARTURO ALCAZAR ALVAREZ
SUB GERENTE OBRAS PRIVADAS

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.