



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

**Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática**

**Escuela profesional de Ingeniería Industrial**

Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la  
oficina de Defensa Civil de la Municipalidad Distrital de  
Punta Negra, 2021.

**Tesis**

Para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial

**Autor**

Consuelo Nicol Echegaray Ayala

**Asesor**

Raúl Chavez Zavaleta

**Huacho – Perú**

**2023**



**Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

## LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

*“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”*

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL SISTEMAS E INFORMÁTICA

ESCUELA PROFESIONAL INGENIERÍA INDUSTRIAL

### INFORMACIÓN DE METADATOS

<b>DATOS DEL AUTOR (ES):</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>FECHA DE SUSTENTACIÓN</b>
Consuelo Nicol Echegaray Ayala	71960757	06/03/2023
<b>DATOS DEL ASESOR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Raúl Chavez Zavaleta	10765451	0000-0002-4230-9984
<b>DATOS DE LOS MIEMROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CODIGO ORCID</b>
Juan Carlos De los Santos García	15741150	0000-0001-6947-7788
Aldo Manuel Canales Changanaqui	15646300	0000-0003-4398-2545
Julio Enrique Guerrero Hurtado	15580855	0000-0001-5717-3648

# CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN LA OFICINA DE DEFENSA CIVIL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUNTA NEGRA, 2021

## INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

[repositorio.uprit.edu.pe](https://repositorio.uprit.edu.pe)

Fuente de Internet

2%

2

[bdigital.unal.edu.co](https://bdigital.unal.edu.co)

Fuente de Internet

1%

3

[memoriascimted.com](https://memoriascimted.com)

Fuente de Internet

1%

4

[www.clubensayos.com](https://www.clubensayos.com)

Fuente de Internet

1%

5

[repositorio.uladech.edu.pe](https://repositorio.uladech.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

6

Milagros Yovana Muñoz-Cabana.  
"Autorregulación del aprendizaje y  
rendimiento académico de los estudiantes  
universitarios", Revista Arbitrada  
Interdisciplinaria Koinonía, 2021

Publicación

1%


7

[drrgateway.net](https://drrgateway.net)

Fuente de Internet

## ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

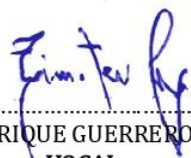


  
.....  
JUAN CARLOS DE LOS SANTOS GARCIA  
**PRESIDENTE**  
CIP N° 20326



  
.....  
ALDO MANUEL CANALES CHANGANAQUI  
**SECRETARIO**  
CIP N° 158627



  
.....  
JULIO ENRIQUE GUERRERO HURTADO  
**VOCAL**  
CIP N° 59692



  
.....  
Ing. RAUL CHAVEZ ZA VALETA  
**ASESOR**  
CIP N° 48453

## **DEDICATORIA**

*Dedico esta tesis a mi apoyo y soporte más grande, mis padres. Sin ustedes nada de esto sería posible.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradecer en primer lugar a Dios, por darme la vida para poder desarrollar mis capacidades profesionales.*

*A mis padres y hermanas por ser mi apoyo y soporte constante en toda esta etapa.*

*A la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, por ser mi alma mater.*

*A mi asesor, el Ing. Raúl Chavez Zavaleta, por haberme brindado la oportunidad de recibir sus conocimientos.*

*Sin ellos, esto no sería posible.*

***Consuelo Nicol Echegaray Ayala***

# ÍNDICE

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO.....	iii
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE .....	viii
LISTA DE TABLAS.....	x
LISTA DE FIGURAS .....	xi
LISTA DE ANEXOS .....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCION .....	xv
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
<b>1.1. Descripción de la realidad problemática.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Formulación del problema .....</b>	<b>2</b>
<b>1.2.1. Problema general.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2.2. Problemas específicos.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3. Objetivos de la investigación .....</b>	<b>3</b>
<b>1.3.1. Objetivo general .....</b>	<b>3</b>
<b>1.3.2. Objetivos específicos .....</b>	<b>3</b>
<b>1.4. Justificación de la investigación .....</b>	<b>4</b>
<b>1.5. Delimitación de la investigación.....</b>	<b>5</b>
<b>1.6. Viabilidad de la investigación.....</b>	<b>5</b>
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	6
<b>2.1. Antecedentes de la investigación .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1.1. Investigaciones internacionales.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1.2. Investigaciones nacionales .....</b>	<b>11</b>
<b>2.2. Bases teóricas .....</b>	<b>18</b>
<b>2.2.1. Gestión de la calidad .....</b>	<b>18</b>
2.2.2. Calidad de servicios .....	19
2.2.3. Satisfacción de los usuarios.....	25
2.2.4. Método SERVQUAL .....	28
<b>2.3. Bases filosóficas .....</b>	<b>30</b>
<b>2.4. Definición de términos básicos .....</b>	<b>32</b>
<b>2.5. Hipótesis de investigación.....</b>	<b>33</b>
<b>2.5.1. Hipótesis general .....</b>	<b>33</b>
<b>2.5.2. Hipótesis específicas .....</b>	<b>33</b>
<b>2.5.3. Operacionalización de variables .....</b>	<b>35</b>
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....	36



<b>3.1. Diseño metodológico</b> .....	36
<b>3.1.1. Diseño de investigación</b> .....	36
<b>3.1.2. Tipo de investigación</b> .....	36
<b>3.1.3. Nivel de la investigación</b> .....	36
<b>3.1.4. Enfoque de la investigación</b> .....	36
<b>3.2. Población y muestra</b> .....	37
<b>3.2.1. Población</b> .....	37
<b>3.2.2. Muestra</b> .....	38
<b>3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	39
<b>3.3.1. Técnicas a emplear.</b> .....	39
<b>3.3.2. Descripción de los instrumentos.</b> .....	39
<b>3.4. Técnicas para el procesamiento de la información</b> .....	39
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION</b> .....	40
<b>4.1. Análisis de resultado</b> .....	40
4.1.1. Calidad de servicio .....	40
4.1.2. Satisfacción de los usuarios.....	48
<b>4.2. Contrastación de hipótesis</b> .....	52
4.2.1. Contrastación de hipótesis cualitativa .....	52
4.2.2. Contrastación de la hipótesis general .....	55
4.2.3. Contrastación de las hipótesis específicas.....	58
4.2.3. Correlaciones de las dimensiones y variables .....	70
<b>CAPÍTULO V: DISCUSION</b> .....	73
<b>5.1. Discusión de resultados</b> .....	73
<b>CAPÍTULO VI: CONCLUSION Y RECOMENDACIONES</b> .....	77
<b>6.1. Conclusión</b> .....	77
<b>6.2. Recomendaciones</b> .....	80
<b>CAPÍTULO VII: REFERENCIAS</b> .....	81
<b>7.1. Fuentes documentales</b> .....	81
<b>7.2. Fuentes bibliográficas</b> .....	84
<b>7.3. Fuentes hemerográficas</b> .....	84
<b>7.4. Fuentes electrónicas</b> .....	85
<b>ANEXOS</b> .....	86

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de Operacionalización .....	35
Tabla 2. Número de usuarios atendidos y en curso .....	37
Tabla 3. Población estratificada.....	37
Tabla 4: Muestra estratificada .....	38
Tabla 5. Desarrollo de las actividades .....	40
Tabla 6. Significado de la escala de Likert para interpretar la satisfacción del cliente.....	40
Tabla 7. Plan de acción del cuestionario del área de defensa civil.....	41
Tabla 8. Lista de tangibles para la adecuada atención al usuario .....	42
Tabla 9. Lista de actividades que necesarios para la obtención del certificado .....	44
Tabla 10. Tiempo promedio para la obtención del certificado.....	45
Tabla 11. Cuadro resumen de las respuestas aplicadas en campo en referencia a actitud del servicio .....	45
Tabla 12. Resumen de frecuencia de competencia del personal .....	46
Tabla 13. Resumen de datos recopilados de campo en referencia a Empatía .....	47
Tabla 14. Expectativa .....	48
Tabla 15. Promedio de percepción .....	49
Tabla 16. Índice de calidad del servicio .....	51
Tabla 17. Estadística de fiabilidad (Alfa de Cronbach).....	53
Tabla 18: Caracterización de distribución posterior para una media con una muestra .....	54
Tabla 19: Contingencia y frecuencia esperada .....	55
Tabla 20: Chi cuadrada (calidad de servicio y satisfacción de los usuarios) .....	56
Tabla 21: Contingencia y frecuencia esperada (D1-Y) .....	58
Tabla 22: Chi cuadrada (D1 – satisfacción de los usuarios).....	59
Tabla 23: Contingencia y frecuencia esperada (D2-Y) .....	61
Tabla 24: Chi cuadrada (Cumplimiento de la promesa – satisfacción del usuario) .....	62
Tabla 25: Contingencia y frecuencia esperada (D3-Y) .....	63
Tabla 26: Chi cuadrada (Actitud del servicio– Satisfacción del usuario) .....	64
Tabla 27: Contingencia y frecuencia esperada (D4-Y) .....	65
Tabla 28. Chi cuadrada (competencia del personal– Satisfacción del usuario) .....	66
Tabla 29. Contingencia y frecuencia esperada (D5-Y) .....	68
Tabla 30. Chi cuadrada (empatía– Satisfacción del usuario) .....	68
Tabla 31. Correlación entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.....	70
Tabla 32. Correlación entre aspectos tangibles y satisfacción de los usuarios.....	70
Tabla 33. Correlación entre cumplimiento de la promesa y satisfacción de los usuarios. ..	71
Tabla 34. Correlación entre Actitud del servicio y satisfacción de los usuarios .....	71
Tabla 35. Correlación entre competencia del personal y satisfacción de los usuarios.....	72
Tabla 36. Correlación entre empatía y satisfacción de los usuarios .....	72

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Ciclo de Deming .....	18
Figura 2: Triangulo de Marketing de servicios .....	21
Figura 3: Satisfacción del cliente y la percepción de calidad.....	22
Figura 4: Referido de la organización de la calidad el servicio.....	22
Figura 5:Modelo de calidad percibida del servicio. ....	27
Figura 6: Clasificación de necesidades.....	28
Figura 7: Confianza luego de la atención .....	29
Figura 8: Modelo SERVQUAL.....	29
Figura 9: Modelo de obtención de las brechas en SERVQUAL .....	30
Figura 10. Diseño correlacional.....	36
Figura 11. Gráfico de barras de actitud del servicio.....	46
Figura 12. Histograma de respuestas del cuestionario en referencia competencia personal.....	47
Figura 13. Histograma de los datos recopilados en referencia a Empatía.....	48
Figura 14. Gráfica del índice del porcentaje del cliente .....	50
Figura 15. Brechas entre las expectativas y percepciones. ....	51
Figura 16. índice de calidad de servicio .....	52
Figura 17. Cartilla de validación de expertos .....	53
Figura 18: Curva de distribución de la variable calidad de servicio .....	54
Figura 19: Curva de distribución de la variable satisfacción del usuario .....	55
Figura 20: Ubicación el chi cuadrado de tabla .....	56
Figura 21: Grafico de chi cuadrado y ubicación de los datos identificados .....	57
Figura 22: Histograma sobre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.....	58
Figura 23: Histograma sobre aspectos tangibles y Satisfacción de los usuarios .....	60
Figura 24: Histograma sobre cumplimiento de la promesa.....	63
Figura 25: Histograma sobre Actitud del servicio y satisfacción de los usuarios .....	65
Figura 26. Histograma sobre competencia del personal y satisfacción del usuario .....	67
Figura 27. Histograma sobre empatía y satisfacción de los usuarios .....	69

## LISTA DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia .....	87
Anexo 2. Cuestionario .....	88
Anexo 3. Juicio de experto .....	91
Anexo 4. Formato de análisis de contenidos .....	94
Anexo 5. Procesamiento estadístico .....	95

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación existente entre la **calidad de servicio** y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021. **Método:** La población fue de 58 usuarios encuestados donde se resumen en la percepción de las personas en referencia a la atención. **Resultados:** Se determinó la relación entre las variables la cual resulto 60.00% en la escala de representa una correlación moderada. Entonces en la prueba de hipótesis mediante el estadístico inferencia se dice que; chi cuadrado calculado (4.001) fue mayor al hallado en la tabla (3,841) y este se ubica en la zona de rechazo por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis alternativa. **Conclusión:** Existe relación significativa entre la **calidad de servicio** y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021. La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios posee una existe una relación directa entre las variables de manera que con los resultados se propone la mejora continua en referencia a la prestación del servicio el cual tendrá como resultado la adecuada calidad de servicio y la satisfacción del mismo al momento de realizar un servicio se evalúa y con el hecho recibir un agradecimiento sabemos que bien se prestó el servicio.

**Palabras claves:** Calidad de servicio, satisfacción de los usuarios, aspectos tangibles, cumplimiento de la promesa, actitud del servicio, competencia personal, empatía.

## **ABSTRACT**

**Objective:** To determine the relationship between the quality of service and user satisfaction in the civil defense office of the District Municipality of Punta Negra, 2020.

**Method:** The population was 58 users surveyed where they are summarized in the perception of people in reference to care.

**Results:** The relationship between the variables was determined, which resulted in 60.00% on the scale representing a moderate correlation. Then in the hypothesis test by means of the inference statistic it is said that; The chi square calculated (4,001) was higher than that found in the table (3,841) and this is located in the rejection zone, therefore the alternative hypothesis is accepted and the alternative hypothesis is accepted.

**Conclusion:** There is a significant relationship between the quality of service and user satisfaction in the civil defense office of the District Municipality of Punta Negra, 2020. The quality of service and user satisfaction has a direct relationship between the variables so that with the results, continuous improvement in reference to the provision of the service is proposed, which will result in the adequate quality of service and the satisfaction of the same at the time of performing a service is evaluated and with the fact receiving a thank you we know how well it was provided the service.

**Keywords:** Quality of service, user satisfaction, tangible aspects, fulfillment of the promise, service attitude, personal competence, empathy.

## INTRODUCCION

En la actualidad, conocer sobre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios se ve con mayor énfasis en las empresas privadas debido a que las entidades públicas aun no toman el interés de mejorar las percepciones de los usuarios o contribuyentes, es ahí cuando se torna complicado el problema, recién tratan de salvaguardar mediante los responsables sociales. Esta herramienta nos ayuda a identificar las actividades que agregan y las que no agregan valor, pero son indispensables para el desarrollo del proceso, ocasionando la baja satisfacción de los usuarios, contribuyentes y clientes.

Motivo por el cual a nivel nacional las entidades que prestan servicios poseen deficiente y decadente percepción de los contribuyentes, usuarios y clientes que acuden a solicitar un servicio que satisfaga sus necesidades, por lo tanto, se deduce que la calidad de servicio brindado no sacia las expectativas que poseen al acudir a dichas entidades.

Centramos nuestro estudio de investigación en el área de defensa civil, cuya principal función de dicha área es la emisión de certificados de defensa civil para los locales comerciales, restaurantes, karaokes entre otros rubros que generan valor económico para el desarrollo y crecimiento del distrito en diversos proyectos de mejora. En esta área se han reportado consecuentemente reclamos de los contribuyentes al no adquirir en el tiempo establecido los certificados de defensa civil, disminuyendo la credibilidad de la población en general.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

A nivel internacional en varios países desarrollados toman con bastante énfasis la percepción y expectativa del cliente, en cómo se siente el cliente luego de haber obtenido el producto o servicio, mediante llamadas telefónicas para preguntar si le fue útil el producto/ servicio o si presenta alguna dificultad ellos pueden cambiar el producto o brindarle asistencia técnica, la principal función es fidelizar al cliente y en lo posible que su necesidad haya sido satisfecha al 100% dejando una ventana abierta a que la persona regrese a adquirir el producto o servicio con total confianza sabiendo que la entidad no lo abandona luego que termine la adquisición y eso genera la recomendación de las personas a sus familiares armando una cadena de consumidores fieles a la marca o empresa (Hernández, 2017. pág. 02).

En nuestro país no se toma en cuenta las percepciones del cliente como principal objetivo a mejorar, por lo tanto, la mayoría de las personas que adquieren algún producto o servicio son olvidados luego del proceso, si en el transcurso de los días el producto presenta alteraciones, disconformidades, no cumple con las características de las cuales fueron mencionadas para la adquisición, pues las entidades no se responsabilizan, solo las garantías de los productos se accionan si las fallas son de batería, motor, sistema interno y otros específicos, sin embargo se generan quejas de los clientes y usuarios, las satisfacciones del cliente son bajas, el método de comunicación no es el idóneo cuando se trata de solucionar los problemas de la deficiencia en la atención, los libros de reclamaciones se generan constantemente debido a que no existe un lazo de comprensión entre ambos involucrados. (Hernández, 2017. pág. 03).



A nivel local, en la Municipalidad Distrital de Punta Negra ha identificado 185 establecimientos con negocios de diferentes giros tales como: restaurantes, bodegas, minimarkets, deliverys, oficinas, discotecas, clubes, entre otros a los cuales se les exige cumplir con la estructura del inmueble seguro para ello se basa en el D.S. 002-2018-PCM donde referencia las certificaciones de Inspección Técnica de Seguridad en Edificaciones (ITSE) de acuerdo al riesgo que presenta basado en el giro del negocio esto pueden ser; riesgo muy alto, riesgo alto, riesgo medio o riesgo bajo, con la finalidad de brindar el servicio y atención en un lugar inspeccionado por un especialista acreditado por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, a los que este certificado es fiscalizable para cualquier entidad que lo regule, donde al no contar con el documento se incurre en incumplimiento y sanción con valores monetarios de acuerdo a las ordenanzas de cada entidad local.

El usuario se acerca a las instalaciones del palacio municipal con la finalidad de solicitar la certificación ITSE, donde brindan los requisitos, proceso de trámite y el costo de pago para la obtención del documento, sin embargo muchos usuarios lo necesitan de un día a otro y se observa la incomodidad de los usuarios donde la satisfacción a su necesidad es baja, sin embargo si sabemos la explicación del porque es idónea, entonces los usuarios se mitigan la incomodidad percibida, por lo tanto la calidad de servicio es muy importante para elevar la satisfacción del usuario ya que es función primordial del personal administrativo referente al trato directo con el público.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre la **calidad de servicio** y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ✓ ¿Qué relación existe entre los **aspectos tangibles** y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021?
- ✓ ¿Qué relación existe entre el **cumplimiento de la promesa** y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021?
- ✓ ¿Qué relación existe entre la **actitud del servicio** y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021?
- ✓ ¿Qué relación existe entre la **competencia del personal** y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021?
- ✓ ¿Qué relación existe entre la **empatía** y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación existente entre la **calidad de servicio** y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- ✓ Determinar la relación existente entre los **aspectos tangibles** y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.
- ✓ Determinar la relación existente entre el **cumplimiento de la promesa** y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.
- ✓ Determinar la relación existente entre la **actitud del servicio** y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.

- ✓ Determinar la relación existente entre la **competencia del personal** y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.
- ✓ Determinar la relación existente entre la **empatía** y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.

#### **1.4. Justificación de la investigación**

##### Justificación teórica:

La investigación es realizada con la finalidad de dar solución a uno de los problemas identificado con mayor relevancia en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, debido a que los usuarios acceden a las oficinas solicitando la atención el cual deriva de la necesidad del usuario tales como: certificados ITSE, informe ocular, informe técnico, evaluaciones de riesgos u otros, y según el TUPA menciona ciertos tramites a realizar, con plazos de días excedidos a la coordinación.

##### Justificación de relevancia social:

El proyecto de investigación referencia que el usuario regresa para recoger lo solicitado, no obtiene la respuesta y se entera que la documentación se encuentra aún en proceso y ha espera del inspector. Eso mortifica al usuario ya que considera que no se está realizando con eficiencia las documentaciones, a la vez esto ocasiona retrasos en el funcionamiento de los establecimientos debido que está sujeto a sanción, la demora de la entrega como mínimo es de 7 días y máximo 45 días sin embargo en la normativa solo menciona 7 días de no cumplir con lo establecido ellos pueden solicitar un silencio positivo y el certificado se otorga de inmediato, entonces los usuarios no se encuentran satisfechos con las atenciones brindadas sugiriendo la calidad de servicio, amabilidad, tolerancia, entendimiento para concientizar al usuario que toda entidad pública está sujeta a un proceso administrativo y los retraso se deben a factores internos de la entidad, motivo por el cual

pretendemos realizar una encuesta y mediante el cuestionario donde podremos recabar información de satisfacción en las atención recibida y la calidad de servicio prestado.

### **1.5. Delimitación de la investigación**

El estudio por la delimitación espacial: la investigación se va desarrollar en la Municipalidad Distrital de Punta Negra - Lima.

Por la delimitación temporal: se tomará como partida el mes de enero del año 2021 hasta abril del mismo año, porque se considera un periodo adecuado para complementar la información para el estudio. Usaremos literatura con 10 años de antigüedad.

El estudio por delimitación del universo: se desarrollará con un grupo de estudio que participaron o solicitaron atención en las oficinas de defensa civil, siendo en su mayoría los usuarios poseedores de establecimiento de giros diferentes.

### **1.6. Viabilidad de la investigación**

El desarrollo del estudio es factible porque la autora puede ingresar al campo de investigación sin ninguna restricción debido a que ocupa el cargo de jefatura, posee los medios económicos, experiencia laboral y conceptos básicos los cuales se adquirieron a lo largo de desarrollo de la experiencia, tales como asistencias técnicas por el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres (CENPRED) e Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI).

El estudio se utilizará como modelo para posteriores estudios los cuales guiaran y se reforzaran en los temas de gestión de riesgos y desastres.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Investigaciones internacionales

Antecedentes para la variable “Calidad de servicio” los cuales detallamos a continuación:

Almeida & Zambrano (2014) con su tesis titulada “*Propuesta de un modelo de mejoramiento de la calidad del servicio al cliente del Miduvi de la Provincia de Manabí*” Realizada en Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López en la ciudad de Calceta, con el propósito de optar el grado de Maestra en administración pública, tuvo como objetivo indagar sobre una adecuada propuesta de mejoras donde contribuyan para elevar la calidad de los servicios, en la parte metodológica menciona que la investigación descriptivo correlacional, de tipo cualitativo, básica, trabajó con una población de 1050 personas, la muestra fue estadística, resultando 281 usuarios, finalmente el autor concluye que se realizó un análisis de todas las bibliografías recogidas a fin de estructurar adecuadamente permitiendo así conocer la calidad del servicio brindado en la institución donde el diagnóstico y plan de mejora se pongan en acción de manera organizada satisfaciendo al usuario.

Lascurain (2012) con su tesis titulada “*Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*” Realizada en Universidad Iberoamericana en la ciudad de México D.F., con el propósito de optar el grado de Maestra en Ingeniería de Calidad, tuvo como objetivo indagar sobre los principales factores donde tiene influencia de calidad del servicio y así poder establecer una adecuada propuesta donde se mejore viable que se incremente la satisfacción, en la parte metodológica menciona que la

investigación descriptivo correlacional, de tipo cualitativo, básica, trabajo con una población de 985 personas, la muestra fue estadística resultando 254 usuarios, finalmente el autor concluye con acciones que permiten mejorar ciertos resultados que no se encuentran satisfechos con la calidad de atención donde posibilitan atenuar el efecto a la vez es importante las respuestas de los usuarios atendidos donde ellos nos dan las barrera y algunas sugerencias para mejorar y ellos se puedan sentir con la dicha de elevar su percepción.

Pedraza, (2014) con su tesis titulada “*Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: Estudio multicasco en el sector salud*” Realizada en Universidad Autónoma de Tamaulipas, México, con el propósito de optar el grado de Maestra en Ingeniería de Calidad, tuvo como objetivo indagar sobre el análisis de la calidad de los servicios basados en la gestión de infraestructura biométrica, en la parte metodológica menciona que la investigación descriptivo correlacional, de tipo cualitativo, básica, trabajo con una población de 587 personas, la muestra fue estadística resultando 127 usuarios, finalmente el autor concluye que la identificación de los indicadores claves para una mejora continua basado con la respuesta de los usuarios que accedieron a realizar una solicitud de servicio, algunos factores determinan una adecuada calidad de servicio de salud en una zona analítica donde los expertos se encargan de la posible solución.

Civera, (2015) con su tesis titulada “*Análisis de la relación entre la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*” Realizada en Universidad de Jaume, Castellón de la Plana, con el propósito de optar el grado de Doctor en Administración de Empresas, tuvo como objetivo indagar sobre las diferencias de los modelos por cada tipo de centro de salud y los personales profesionales tales como médico y enfermero, en la parte

metodológica menciona que la investigación descriptivo correlacional, de tipo cualitativo, básica, trabajo con una población de 78 personas, la muestra fue estadística, resultando 78 usuarios, finalmente el autor concluye dando una valoración correspondientes de cada centro de salud donde se evidencia las diferencias con la finalidad de mejorar sin embargo la comparación fue bastante resaltante referente al servicio de atención que tan explícitos son al momento de los diagnósticos de enfermedades y calmar dolencias, uno más que otros poseen la amabilidad entonces inspiran confianza donde el paciente se siente en confianza, entonces hablamos de un 45% la diferencia carece de algunos otros valores.

Hidalgo, (2015) con su tesis titulada *“Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del Gado Cantón Babahoyo”* Realizada en Universidad Regional Autónoma de los Andes, con el propósito de optar la carrera de administración de empresas, tuvo como objetivo indagar sobre un modelo y diseño de gestión con la finalidad de mejorar la atención de servicio mediante la calidad al usuario, en la parte metodológica menciona que la investigación descriptivo correlacional, de tipo cualitativo, básica, trabajo con una población de 147 personas, la muestra fue estadística resultando 41 usuarios, finalmente el autor concluye en que las mayores y adecuadas técnicas a emplear fueron las de calidad total donde activamente las herramientas de calidad como el 5S, en la administración por procesos, entonces se va realizando las medidas en cuando sobrepase el límite así tomar control preventivo de que se puede generar.

Antecedentes para la variable “Satisfacción de los usuarios” los cuales detallamos a continuación:

Armas, (2015) con su tesis titulada *“La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio Municipal de Deportes. Percepción, análisis y*

*evolución*” Realizada en Universidad de Murcia, con el propósito de optar el grado de doctor en deporte y educación física, tuvo como objetivo indagar sobre la satisfacción luego de recibir la atención a los usuarios en aquellas instalaciones deportivas, en la parte metodológica menciona que la investigación descriptivo correlacional, de tipo cualitativo, básica, trabajo con una población de 4199 usuarios, la muestra fue estadística resultando 552 usuarios, finalmente el autor concluye que los valores medios de la satisfacción del usuario basado en su perspectiva, en las diferencias por género, resultando que las mujeres tienen una valoración mucho más altos especialmente mayores de 65 años.

Rocca, (2016) con su tesis titulada “*Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso*” Realizada en Universidad de Murcia, con el propósito de optar el grado de Maestría en Dirección de Empresas, tuvo como objetivo indagar sobre evaluación del nivel de satisfacción del servicio posterior a la atención en la entidad pública donde la evaluación se encuentra en la entidad pública, en la parte metodológica menciona que la investigación descriptivo correlacional, de tipo cualitativo, básica, trabajo con una población de 88470 usuarios , la muestra fue estadística resultando 250 usuarios, finalmente el autor concluye que los usuarios los cuales se acercaron a solicitar el servicio y luego de la aplicación de la encuesta pudimos obtener las respuestas de satisfacción de acuerdo a sus percepciones, debido a que la respuesta se inclinó en satisfactoriamente y algo insatisfecho con un 8%.

Rojas (2015) con su tesis titulada “*Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de lo Prado*” Realizada en Universidad de Chile, con el propósito



de optar el grado de Maestría en Gestión y Políticas Públicas, tuvo como objetivo indagar sobre un adecuado modelo las cuales identificamos aquellos factores en las organizaciones en la calidad percibidas donde la satisfacción del usuario prima ante los servicios prestados, en la parte metodológica menciona que la investigación descriptivo correlacional, de tipo cualitativo, básica, trabajo con una población de 27 usuarios , la muestra fue estadística resultando 27 usuarios, finalmente el autor concluye proponiendo un adecuado estudio de validez con la estadística de fiabilidad estadística la cual avala con un 82,4% de satisfacción, el modelo se puede aplicar a una muestra probabilística la cual permite inferir en una población al medir las satisfacción de los usuarios.

Álvarez, (2014) con su tesis titulada *“Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercado gubernamentales.”* Realizada en Universidad Católica Andrés Bello, con el propósito de optar el grado de Maestría en Sistema de Calidad, tuvo como objetivo indagar sobre el grado de satisfacción del cliente referente a la calidad del servicio brindado, en la parte metodológica menciona que la investigación descriptivo correlacional, de tipo cualitativo, básica, trabajo con una población de 187 colaboradores , la muestra fue estadística resultando 58 colaboradores, finalmente el autor concluye que al disponer de 142 establecimiento en la distribución de los productos y ofrecidos al público pues 10 de ellos se encuentran en la capital y cada una de ellas poseen una cartera de clientes las cuales sostienen dicho supermercado a flote, el 22,23% de los beneficiarios que normalmente y con frecuencia acuden son de la región geográfica y la diferencia es de regiones vecinas.

Sánchez, (2015) con su tesis titulada *“Satisfacción de los usuarios de consulta extrema en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León”*

Realizada en Universidad Autónoma de Nuevo León, con el propósito de optar el grado de Maestría en Ciencia en Salud Pública, tuvo como objetivo indagar sobre el grado de satisfacción de los usuarios que se apersonan a solicitar algún servicio ya sea de consulta o concreto a la misma establecer la asociación con toda la dimensión, en la parte metodológica menciona que la investigación descriptivo correlacional, de tipo cualitativo, básica, trabajo con una población de 246 colaboradores, la muestra fue estadística resultando 30 colaboradores, finalmente el autor concluye que aquella satisfacción del cliente donde fue percibida después o durante la atención no es la adecuada pero se puede mejorar, además que a simple vista el material de la infraestructura carece de mantenimiento y no son muy confortables debido a la baja iluminación, el orden y limpieza aún falta mejorar el valor más significativo es el trato del personal de atención al público el cual representa el 75% del total de apreciación.

### **2.1.2. Investigaciones nacionales**

Antecedentes para la variable “Calidad de servicio” los cuales detallamos a continuación:

Chicana, (2017) con su tesis titulada “*Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones. Lima 2016*” La cual fue realizada en la Universidad Cesar Vallejo de la ciudad de Lima, con el propósito de optar el grado de Maestra en gestión pública, tuvo como objetivo indagar sobre los niveles en la gestión de calidad de aquellos servicios para satisfacer a los usuarios. Metodológicamente plantea una investigación descriptivo multivariadas, de tipo cuantitativa, básica, trabajo con una población de 160 servidores públicos al mes de diciembre, la muestra fue censal, finalmente el autor determino los niveles según percepción de la gestión de calidad de servicio a la vez

se evidencio el bajo y moderado nivel con un 75.6% con ello demuestra que se encuentra por lo debajo de lo esperado los ciudadanos según su percepción no se encuentran satisfechos. Todo ello debido a que los aspectos tangibles no generan apoyo, puesto que se encuentran en deterioro y falta de mantenimiento, no poseen un plan anual ni mensual de mantenimiento para el adecuado funcionamiento y la rápida atención saciando la satisfacción y buena percepción de los resultados.

Riqueros (2017) con su tesis titulada "*Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Enero-abril-2017*". La cual fue realizada en la Universidad Cesar Vallejo de la ciudad de Lima; con el propósito de optar el grado de Maestra en gestión pública, tuvo como objetivo indagar sobre la relación de calidad de servicio y satisfacción del usuario. Metodológicamente plantea una investigación descriptivo multivariadas, de tipo cuantitativa, básica, trabajo con una población de 132 trabajadores, la muestra fue estadística resultando 102 trabajadores con los cuales se trabajó para la obtención de los resultados, finalmente el autor determinó el porcentaje de correlación entre las variables y afirma que con un 62.5% por lo tanto los cambios positivos y/o negativos modificaron los resultados referente a la satisfacción del usuarios para la obtención de la solicitud, también determino que el cumplimiento de la promesa a dar la solución en el tiempo más corto para entregar los resultados y así incrementar las expectativas.

Arrué, (2014) con su tesis titulada "*Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario periodo Junio a Setiembre de 2014*". La cual fue realizada en la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana de la ciudad de Loreto, tuvo como objetivo indagar sobre la calidad de servicio en atención mejore desde la evaluación a realizar y así

los usuarios se sientan satisfechos. Metodológicamente plantea una investigación descriptivo, de tipo transversal, básica, trabajo con una población de 24 entidades descentralizadas, la muestra fue estadística resultando 196 usuarios con los cuales se trabajó para la obtención de los resultados, finalmente el autor calcula el porcentaje de satisfacción resultando 62% el cual significa que aún no es suficiente para cumplir con la percepción del usuario debido a que sus expectativas son mayores, pero comparado con el servicio recibido en todo el proceso es adecuado. Además, que las actitudes recibidas por los administrativos del servicio fueron adecuadas y manteniendo la cordialidad del caso para complacer en el servicio de atención prestado hacia el usuario solicitante motivo por el cual el usuario expreso resultados de satisfacción un trato idóneo.

Arhuis & Campos (2016) con su tesis titulada *“Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de la empresa automotriz San Cristóbal - Huancayo 2015”*. La cual fue realizada en la Universidad Nacional del Centro del Perú en la ciudad de Huancayo, tuvo como objetivo indagar sobre la adecuada manera de la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes luego de obtener atención, en la parte metodológica menciona que la investigación descriptivo, de tipo explicativo, básica, trabajo con una población de 484 clientes registradas, la muestra fue estadística resultando 38 clientes registradas con los cuales se trabajó para la obtención de los resultados, finalmente el autor concluye la investigación con la determinación de la influencia resultando en un 82.2% significando la variación de la satisfacción entre los usuarios donde las competencia de los personales se evidencio la capacidad de respuesta rápida y conocimiento en el tema a atender para ello podemos mejorar ciertas falencias para llegar a la mejora

continua y así acercarnos al 100% donde la satisfacción del cliente reflejara el resultado.

Jara, (2017) con su tesis titulada “*Calidad de servicio y satisfacción al cliente de la tienda de bicicletas Trek, Lima – 2017*”. La cual fue realizada en la Universidad Autónoma del Perú en la ciudad de Lima, tuvo como objetivo indagar sobre las relación entre las variables principales tales como calidad de servicio y satisfacción hacia el cliente luego de una atención recibida de acuerdo a lo solicitado, en la parte metodológica menciona que la investigación descriptivo correlacional, de tipo explicativo, básica, trabajo con una población de 460 clientes de la tienda , la muestra fue censal debido que la población es pequeña y se puede trabajar con toda la población donde la muestra resulta 60 clientes de la tienda, finalmente el autor concluye con el resultado obtenido de la relación entre las variable calidad de servicio y satisfacción del cliente fue de 81.9% o  $r$  de Pearson  $= + 0.819$ , indicando que a mejor calidad de servicio la satisfacción es mayor y esto conlleva a mejores recomendaciones para que se dirijan a la empresa, a la vez la empatía con las personas encargadas de la atención es muy adecuada y asequible, tiene por política el respecto como su valor principal y así el cliente refleja los resultados en la percepción luego de la atención recibida.

Antecedentes para la variable “satisfacción de los usuarios” los cuales detallamos a continuación:

Loli, Carpio, & Vergara (2013) con su tesis titulada “La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas e Lima Metropolitana”. La cual fue realizada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en la ciudad de Lima, tuvo como objetivo indagar aquella relación que se mantiene entre la satisfacción de los clientes atendidos y calidad del servicio brindado en las entidades

publica y privadas con la finalidad de obtener una mejora continua. en la parte metodológica menciona que la investigación descriptivo correlacional, de tipo explicativo, básica, trabajo con una población de 174 clientes mayores de 18 años , la muestra fue estadística resultando 55 clientes encuestados, finalmente el autor concluye con una evaluación global donde los factores (11) conformados por los inventarios se toma encuentra para la percepción de los clientes o consumidores donde el porcentaje de relación es favorable con un 35.1% donde están más o menos de acuerdo con la prestación de servicio brindada en las entidades privadas, y 29.9% se encuentran de acuerdo en las entidades públicas la diferencia se encuentra en desacuerdo.

Ramírez, (2016) con el título de tesis *“Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas , 2016”* fue realizada en la Universidad Cesar Vallejo de la ciudad de Yurimaguas, con el propósito de optar el grado de Maestra en gestión pública, tuvo como objetivo indagar sobre la relación existente para la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la entidad pública, donde realmente se sienten desmotivados debido que aun centro de atención de adquisición de medicamentos, en la parte metodológica menciona que la investigación descriptivo correlacional, de tipo explicativo, básica, trabajo con una población de 120 usuarios , la muestra fue estadística resultando 30 usuarios encuestados, finalmente el autor concluye que determinó el porcentaje de correlación mediante el estadístico r de Pearson resultando 27% donde se atreve a mencionar que cuando mejor es el servicio brindado el cliente se sentirá bien servido.

López, Olivera, & Tinoco, (2018) con el título de tesis *“Satisfacción del usuario en el marco de la relación estado - ciudadanos: políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria”*,

realizada en la ESAN Business, con el propósito de optar el grado de Maestra en gestión empresarial, tuvo como objetivo indagar sobre el grado de relación entre la satisfacción de los usuarios y estado ciudadano donde se ha aplicado el estudio en aquellos casos de política al igual que la estrategia de calidad cuando los contribuyentes brindan una atención adecuada, en la parte metodológica menciona que la investigación descriptivo correlacional, de tipo explicativo, básica, trabajo con una población de 22752 ticket , la muestra fue estadística resultando 380 ticket, finalmente el autor concluye que se aprecia la relación entre las variables por encima de las expectativas de los usuarios lo cual evidencia una adecuada atención aportando valor a lo solicitado en su atención, pero si sucede lo contrario las expectativas del cliente disminuyen por lo tanto la calificación podía afirmar como baja.

López et al. (2018) con el título de tesis *“Satisfacción del usuario en el marco de la relación estado - ciudadanos: políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria.”*, realizada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con el propósito de optar el grado de Maestra en gestión empresarial, tuvo como objetivo indagar sobre el grado de relación entre la satisfacción de los usuarios y estado ciudadano donde se ha aplicado el estudio en aquellos casos de política al igual que la estrategia de calidad cuando los contribuyentes brindan una atención adecuada, en la parte metodológica menciona que la investigación descriptivo correlacional, de tipo explicativo, básica, trabajo con una población de 22752 ticket , la muestra fue estadística resultando 380 ticket, finalmente el autor concluye que se aprecia la relación entre las variables por encima de las expectativas de los usuarios lo cual evidencia una adecuada atención aportando valor a lo solicitado en su atención, pero si sucede lo contrario las

expectativas del cliente disminuyen por lo tanto la calificación podía afirmar como baja.

Ramos (2015) con el título de tesis *“Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo Centro de Salud de Pícsi, 2015”*, realizada en la Universidad San Martín de Porres, con el propósito de optar el grado de Maestra en gerencia de servicios de salud, tuvo como objetivo indagar sobre los factores que se asocian del grado o nivel de satisfacción luego de brindar el servicio y la calificación de los usuarios debido a que ellos son los que califican, en la parte metodológica menciona que la investigación descriptivo correlacional, de tipo explicativo, básica, trabajo con una población de 1700 usuarios, la muestra fue estadística resultando 96 usuarios, finalmente el autor concluye que debido a la consideración de los resultados obtenidos se presentaron un nivel satisfacción del usuarios extremando a 72,2% y la insatisfacción es de 27.8% debido a que la atención no fue la adecuada porque los encargados de la atención se descuidaron en los recordar adecuadamente lo solicitado y anunciado por el paciente. Para la empatía resulto un 91.3% de usuarios donde prevalecen el buen trato y amabilidad para la atención.

Chunga (2018) con el título de tesis *“Los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay”*, se realizó en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, con el propósito de optar el grado de Maestra en gestión pública, tuvo como objetivo indagar sobre la influencia de los servicios públicos en la satisfacción del usuario en la entidad pública, en la parte metodológica menciona que la investigación descriptivo correlacional, de tipo explicativo, básica, trabajo con una población de 150 personas, la muestra fue estadística resultando 108 personas, finalmente el autor concluye que los servicios



públicos si influyen de manera significativa en la satisfacción del usuarios debido que la respuesta se obtuvo después de brindar el servicio y ellos fueron encuestados para obtener respuestas fidedignas, además todas las entidades tienen la obligación de prestar un buen servicio de atención y mantener satisfechos saciando las necesidades o servicio requerida.

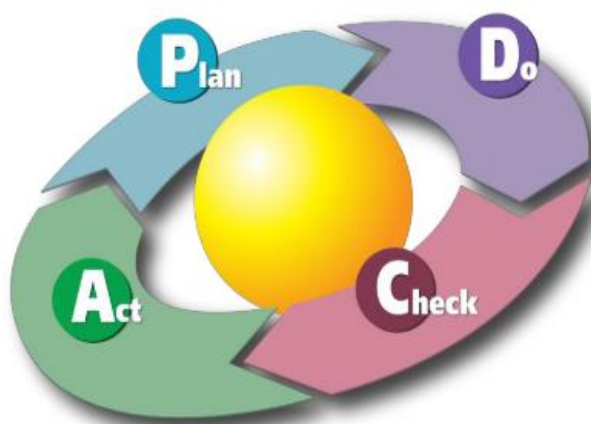
## 2.2. Bases teóricas

### 2.2.1. Gestión de la calidad

Según (Arias, 2016) nos comenta que la gestión de calidad inicia cuando el consumidor desea, siendo así, también es conocida como aquello que mejor se ajusta a la utilización o al uso que se pretende brindar del producto o servicio (p. 12)

Por otro lado, apunta bastante iniciar por la planificación, y para ellos posee varias herramientas las cuales sirven de apoyo para presentar los trabajos de una manera sencilla y formal; dentro de ellos mencionamos algunas:

- Diagrama de Pareto
- Ishikawa (espina de pescado)
- Ciclo Deming
- Etc.



**Figura 1: Ciclo de Deming**  
Fuente: calidad de servicio

**¿Qué es calidad?** Es aquel fundamento de un concepto detallado basado y nacido en la industria de armas en tiempo o época de la segunda guerra mundial cuando ellos organizaban todo para los ataques y salir victoriosos de ello, entonces podemos decir que la calidad está basada en buscar el perfeccionamiento o bajo estándares de aproximación para que un producto pueda ser adquirido con facilidad y cumpliendo las características en el mercado. Actualmente muchos de los productos terminados o servicios prestados están ligados a ciertas reglas de cumplimiento y para generar un apoyo formal se encuentra la ISO 9001 y mediante los clientes o usuarios se podrá evidenciar basándonos en su satisfacción si se mejora la calidad de servicio (p. 13)

Si se desea plantear mejoras de calidad es necesario tener en cuenta lo siguiente:

**Intangibilidad:** Donde se detalla que los productos no pueden estar almacenados.

**Heterogeneidad:** La estandarización es dificultoso por ello el nivel de calidad genera valores poco constantes o uniformes.

**Inseparabilidad:** Se realizan simultáneamente el consumo del servicio y la producción.

### **2.2.2. Calidad de servicios**

La calidad en el servicio requiere conocer de modo profundo la naturaleza de la producción de servicios. Un servicio es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza mediante la interacción entre el cliente y el empleado y/o instalaciones físicas de servicio, a fin de satisfacer un deseo o necesidad del usuario.(Villalba, 2013) (p. 32)

Según Arias (2016) nos comenta que la calidad de servicio posee elementos explícitos y puntuales de calidad siendo los siguiente;

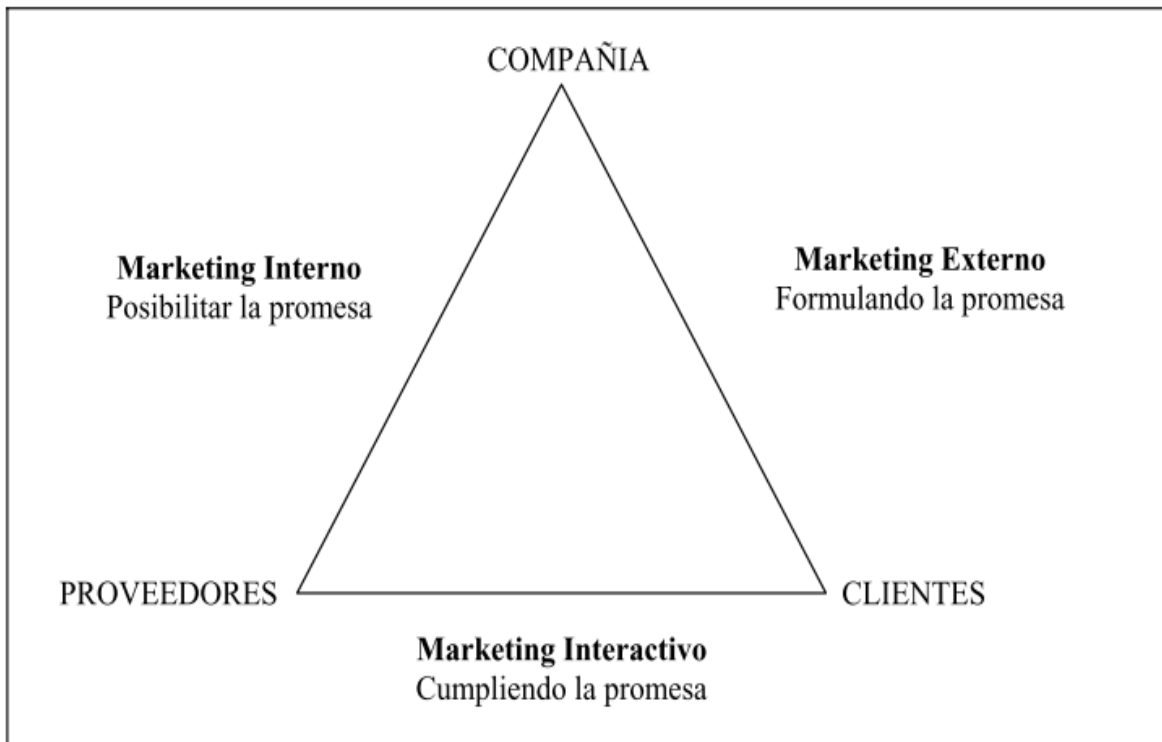
Empleados; porque el cliente cada vez es más exigente.

Los elementos claves en la calidad del servicio son:

Tecnología de la información; es el segundo punto principal ya que la mayoría de organizaciones modernas usan muchos datos de información, las cuales se procesan y almacenan en un disco o memoria dando una solución óptima.

Capacidad técnica del empleado debido que el servicio prestado comprenda cierta paciencia para la atención, a la vez la capacidad de resolver problemas o dar las posibles soluciones (p. 23)

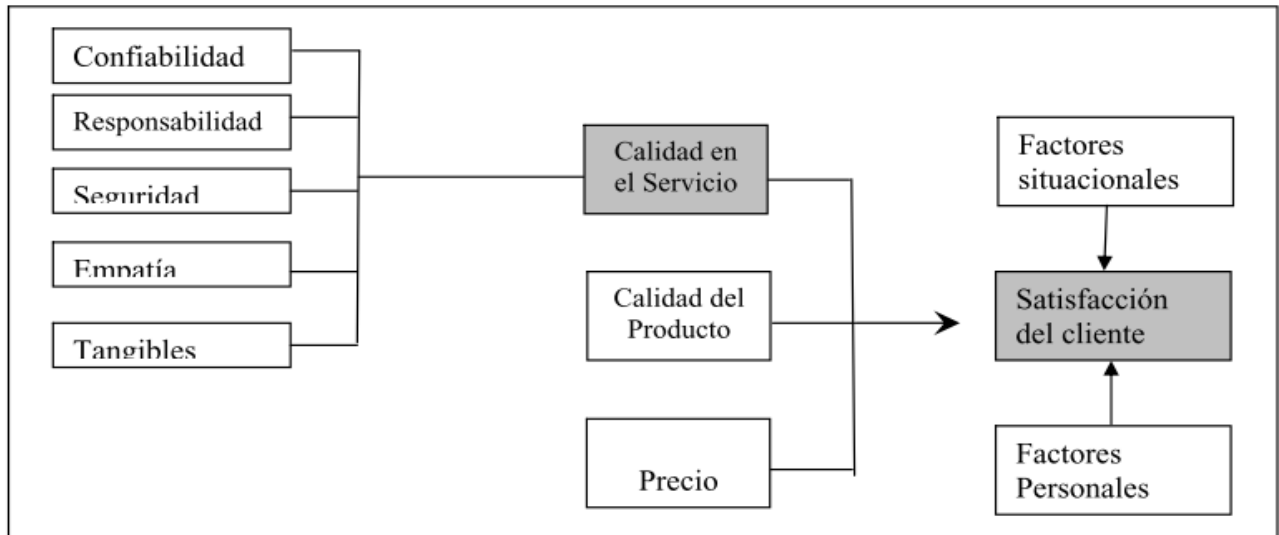
Según Bitner (2015) nos menciona que la calidad de servicio depende mucho del servicio que se presta y la manera como se encuentra estandarizado el proceso de las actividades a realizar o los pasos a seguir según la normativa y reglamentos internos de trabajo aprobado por la entidad, donde en el triángulo mostrado en la figura nos argumenta ciertas características donde siempre se juntan la compañía, enlazado por el marketing externo bajo la fórmula de la promesa al cliente, este enlazado con el marketing interactivo con los proveedores y este a su vez enlazado con el marketing interno hacia la compañía nuevamente y así sucesivamente se va evidenciando los enlaces que existen brindando la calidad de los servicios prestados en cada uno de ellos (p. 02)



**Figura 2: Triangulo de Marketing de servicios**

Fuente: calidad de servicio

Define calidad de servicio como un ajuste a las especificaciones del cliente o las características de ello donde al recibir el producto obtiene una perspectiva que lo acerca o aleja de la realidad, mencionando así los porcentajes y cuantificando respuestas, las cuales podrían mejorar o perjudicar el producto final donde el encargado de la entidad prestadora de servicios toma todo ello como recomendaciones y esto lo convierte en parte del requisito, llegando así a la expectativa del cliente o aproximándose mucho más, de manera que el cliente se encuentra satisfecho con los resultados obtenidos y los plazos establecidos, cumpliendo con la necesidad solicitada por el cliente o usuarios, depende cual sea el caso de atención (Bitner, 2015) (p. 05)

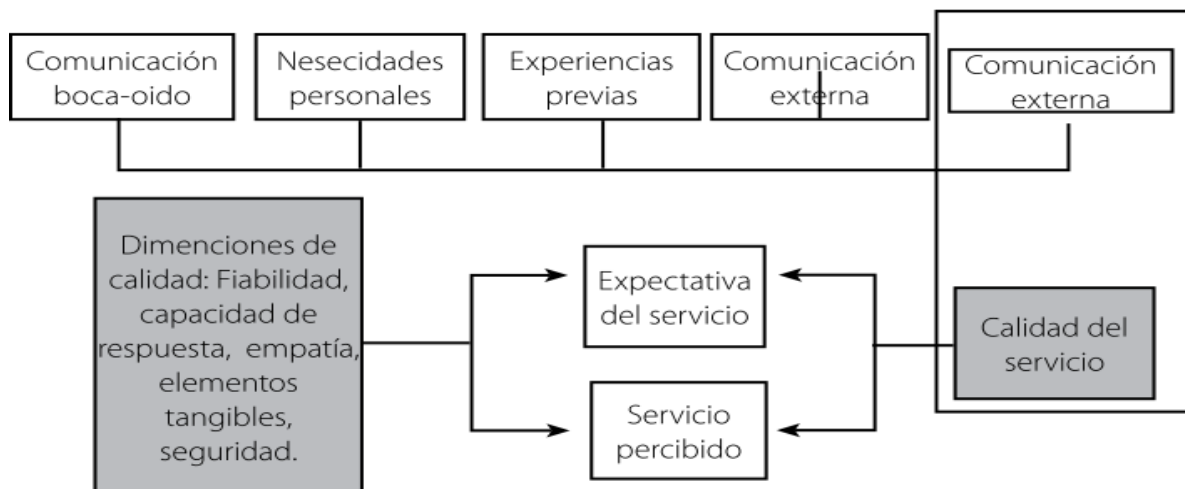


**Figura 3: Satisfacción del cliente y la percepción de calidad**

Fuente: Calidad de servicio y satisfacción del cliente

Según Villalba (2013) debido a que nos encontramos en constante aprendizajes y comprometidos con la mejora continua se considera varios estudios las cuales miden la calidad de servicio, de ellos partimos donde los instrumentos de medida son parte fundamental para dar un margen o centrar la expectativa y la percepción donde los usuarios son los principales protagonistas para la obtención de las respuestas; los indicadores son: tangibilidad, , empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, donde cada uno de ellos serán detallados en las dimensiones.

(p. 17)



**Figura 4: Referido de la organización de la calidad el servicio**

Fuente: Calidad de servicio y satisfacción del cliente

### **2.2.2.1. Aspectos tangibles**

Cuando se refiere a los aspectos tangibles nos expresa que las instalaciones se encuentran con los equipos físicos en condiciones adecuadas e idóneas para prestar la atención solicitado, el cual le permite facilitar y entregar a tiempo la información, de no tener los medios, el usuario o cliente tendrá la satisfacción poco apreciable (Villalba, 2013) (p. 42)

Aquellos elementos tangibles son referidos a los aspectos físicos de las instalaciones donde se brinda la atención y las facilidades para acompañar el servicio tales como; equipo, maquinas, herramientas y el personal idóneo (Sánchez & Romero, 2016) (p. 18)

### **2.2.2.2. Cumplimiento de la promesa**

Cuando nos detalla sobre el cumplimiento de la promesa está referida a la habilidad para poder solucionar o responder a lo solicitado prometiendo que los resultados serán de forma confiable y certera precisando a detalle en una hoja o medio de información la cual le servirá al usuario o cliente en futuros tramites (Villalba, 2013) (p. 42).

La fiabilidad es aquella capacidad de poder realizar todo el servicio solicitados por el interesado de una forma segura y cuidadosa para así saciar la necesidad del solicitante (Sánchez & Romero, 2016) (p. 19)

### **2.2.2.3. Actitud del servicio**

La actitud del servicio o capacidad de respuesta ante una situación de necesidad por parte de algún interesado se aprecia bastante debido al empeño e interés de atención que se presta debido que se encuentra presto y

disponibles para ayudar y proporcionar más rápido el servicio (Villalba, 2013) (p. 43)

La capacidad de respuesta está dado por la disposición de respuesta de una entidad frente a una petición de un solicitante para apoyar a los usuarios de forma rápida y correcta con la finalidad de satisfacerlos, todo ello debido a que el personal que atiende posee cierta capacidad de profesionalismo y cuenta con habilidades necesarias con los conocimientos adecuados para el desarrollo de todo el servicio (Sánchez & Romero, 2016) (p. 19)

#### **2.2.2.4. Competencias del personal**

La respuesta que se brinda al interesado se hace con la certeza y seguridad personal de lo que se está proporcionando, debido a que el personal se encuentra capacitado y basta con sus conocimientos adquiridos para apoyar a los usuarios a la vez que le inspira confianza y plena seguridad (Villalba, 2013) (p. 43)

La cortesía y amabilidad de atención suman para la obtención de una calificación por encima de lo esperado debido a que se posee un contacto directo con los clientes y a la vez existe una credibilidad y veracidad de oficio ofrecido.

#### **2.2.2.5. Empatías**

La empatía también se puede diferenciar por el cuidado, atención individual que la empresa proporciona a todos los cliente o usuarios que llegan a solicitar algunos de los mencionados, y califican lo que se ve a simple

vista desde el prometo que comparten la información, donde se rescata lo que se aprecia (Villalba, 2013) (p. 45)

La accesibilidad a facilitar la respuesta es debido a la fiabilidad y confianza para llegar a solicitar alguna información de interés detallada, basado en buena comunicación y forma sencilla de explicar el correcto procedimiento y llegar a que el cliente comprenda la situación (Sánchez & Romero, 2016) (p. 20)

### **2.2.3. Satisfacción de los usuarios**

Es la manera de pensar de los consumidores luego de haber adquirido una mercancía o un servicio dependiendo de cuanto le sirva para saciar la necesidad. (Kotler, 2014) (p. 12)

Las percepciones de calidad y satisfacción se han reconocido tales como aspectos fundamentales donde explicar las conductas de atención prima para recabar información de parte el solicitante, se puede destacar a la vez como una identificación de 3 componentes básicos tales como: emocional, cognitivo y/o comportamental, y las respuestas se determinan por la expectativa ya sea del producto o servicio a la vez de experiencia del consumo, etc. Todo ello en un determinado contexto y un momento donde también se ve si fue satisfactorio la atención (Mora, 2014) (p.34)

#### **2.2.3.1. Percepción**

La percepción es un proceso específico de una extracción y selección de toda una información percibida como relevante la cual está encargada de generar un estado de claridad y a la vez lucidez consiente permitiendo el desempeño de una forma mucho más segura del mayor grado racional con coherencia ante el mundo circundante. A simple vista se puede percibir o rescatar ciertas cosas y calificar de acuerdo al sentido común de las personas ya



sea por características, colores, forma de trabajo, atención, etc. Todo depende de cómo lo visualiza la persona que rescata lo bueno y lo malo de ello (Oviedo, 2014) (p.34)

La percepción es aquel proceso activo o constructivo donde el perceptor al inicio de procesar toda información con los datos archivados para dar mayor consistencia y conciencia, todo esto se apoya en una existencia del aprendizaje también puede definirse como todo un conjunto de actividades las cuales van relacionados bajo la estimulación que alcanza los sentidos para obtener información respecto a nuestro entorno de desarrollo (Fernández, 2017) (p. 43)

Por mucho tiempo la percepción ha sido objeto de estudio de creciente interés por el tema de la valoración a cada atención donde se cuantifica en el campo de la venta y comportamiento de la comercialización así como la prestación de servicio (Melgarejo, 2014) (p. 26)

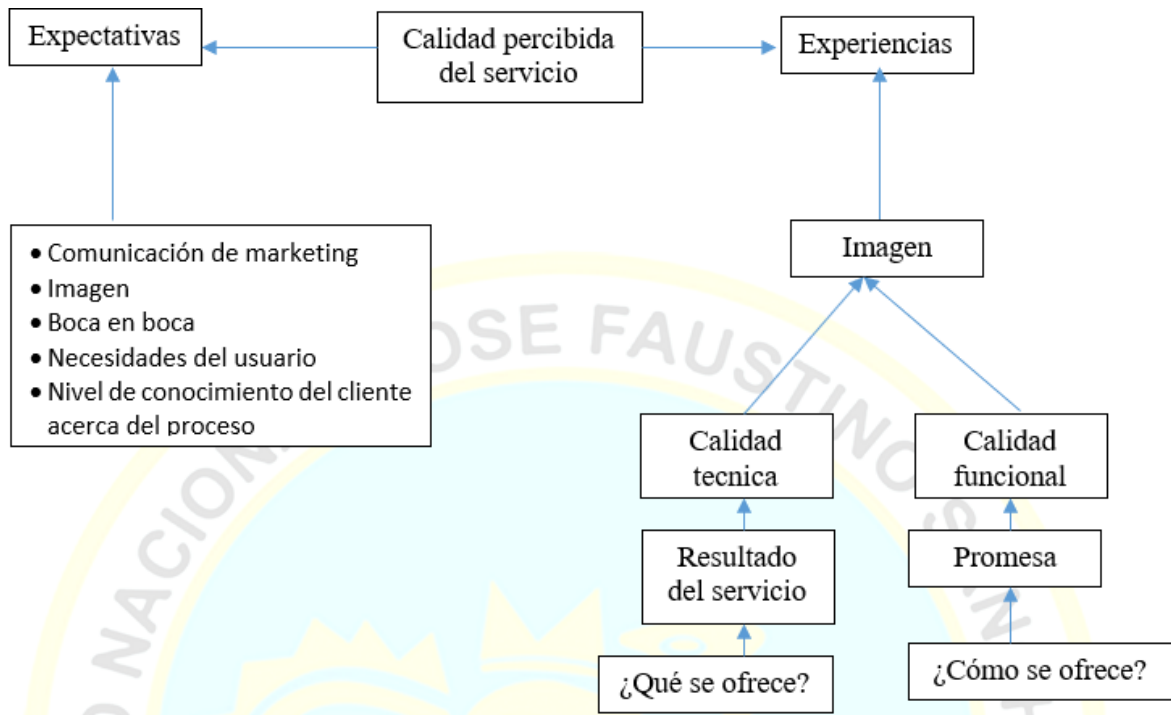
#### **2.2.3.2. Expectativa**

La expectativas son aquellas que luego de la percepción se espera para así probar que tanto fue el impacto de lo solicitado si en algún momento se puedo mejorar y dar un valor agregado para elevar la satisfacción del cliente (Martínez, 2016) (p. 56)

Muchos de las teorías que mencionan las expectativas detallas que dependen del cliente o solicitante de una necesidad bajo sus consideraciones referidas de ello, ele ser humanos por naturaleza siempre espera más de los que se proporciona entonces la expectativa siempre será mayor y en el mercado se está convirtiendo en una exigencia valorada donde el cliente es el principal objetivo para la seguir creciendo (Santacruz, 2015) (p. 16)

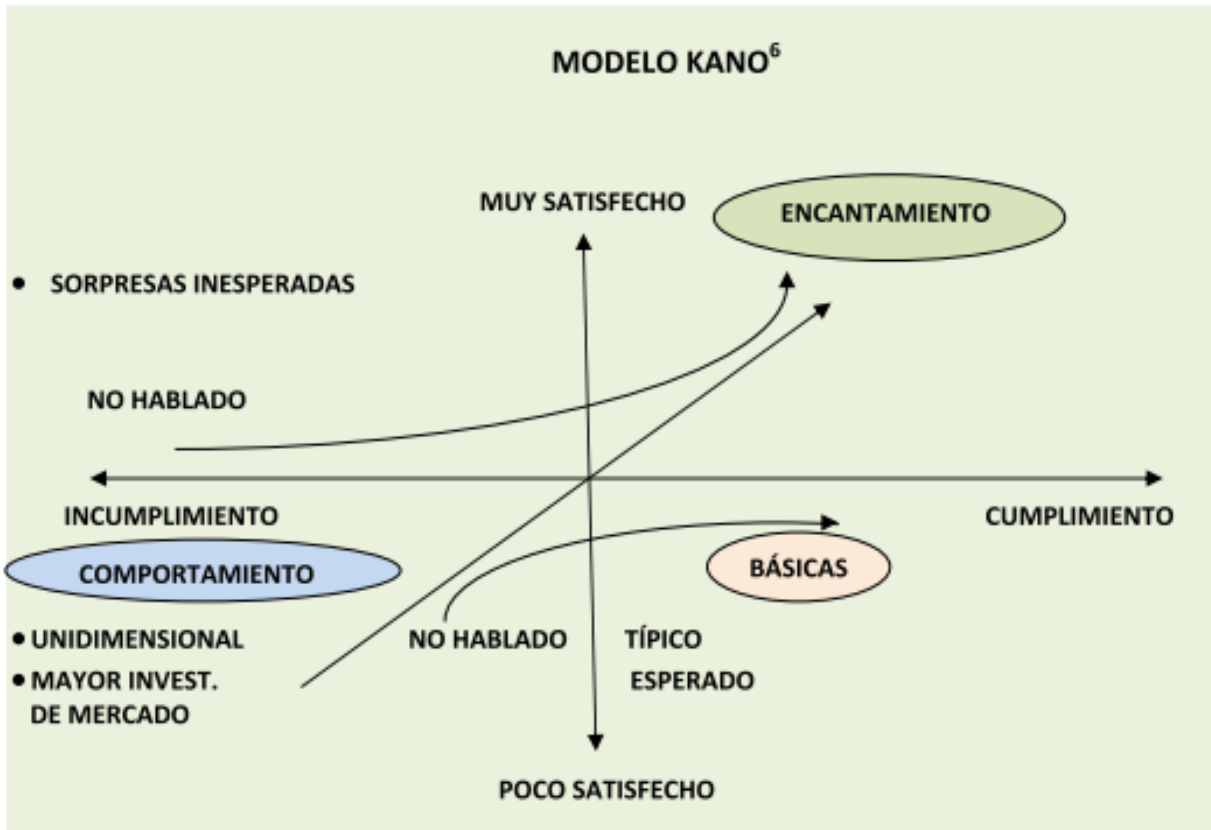
A inicios la expectativa se tomó como motivacional y esto generaba mayores intereses y como vieron que daba fruto se impuso a lograr más y

más ingresos pero como no se pudo establecer en un reglamento o especificando algo innato entonces solo quedo como valor agregado a general al momento de entregar un producto o servicio (Peralta, 2016) (p. 27)



**Figura 5: Modelo de calidad percibida del servicio.**

Fuente: La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor



**Figura 6: Clasificación de necesidades**  
Fuente: Gestión de la calidad conceptos básicos

#### 2.2.4. Método SERVQUAL

Según Bitner (2015) nos menciona que el modelo SERVQUAL se encuentra basado en brechas de necesidad, donde el análisis de la calidad del servicio tiene inicio de manera formal donde los catedráticos de marketing realizaron una investigación en el campo comercial donde se creó una escala de calificación para las entidades, basado en dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, respuesta, seguridad, y empatía, entonces se propusieron un modelo adecuado de calidad del servicio.

Entonces para ello se realiza un cuestionario donde se pone las afirmaciones donde distingue 2 partes, la primera está basada en expectativas con 22 afirmaciones con la finalidad de identificar todas las expectativas generales de aquellos clientes sobre un específico servicio concreto, la segunda parte está basada en percepciones

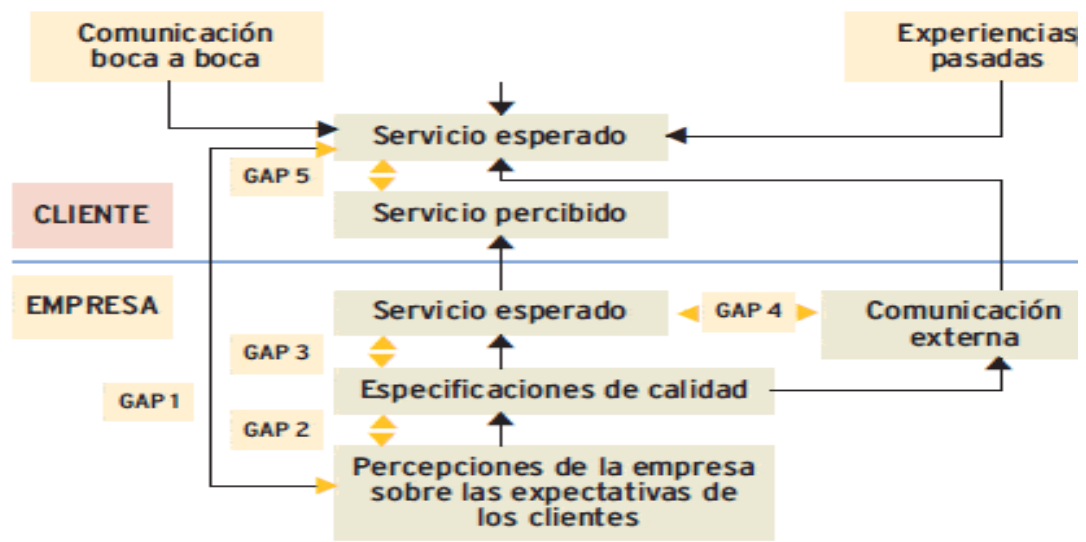
la cual consta de 22 afirmaciones donde no se refiere a un servicio si no a lo que perciben de la empresa en concreto, por lo tanto el instrumento se conforma por escala de múltiples respuestas de acuerdo a las sensaciones percibidas.

Para hallar el SERVQUAL es igual a la expectativa menos la percepción y de ello se desarrolla el porcentaje de calidad de servicio final

$$S = E - P$$

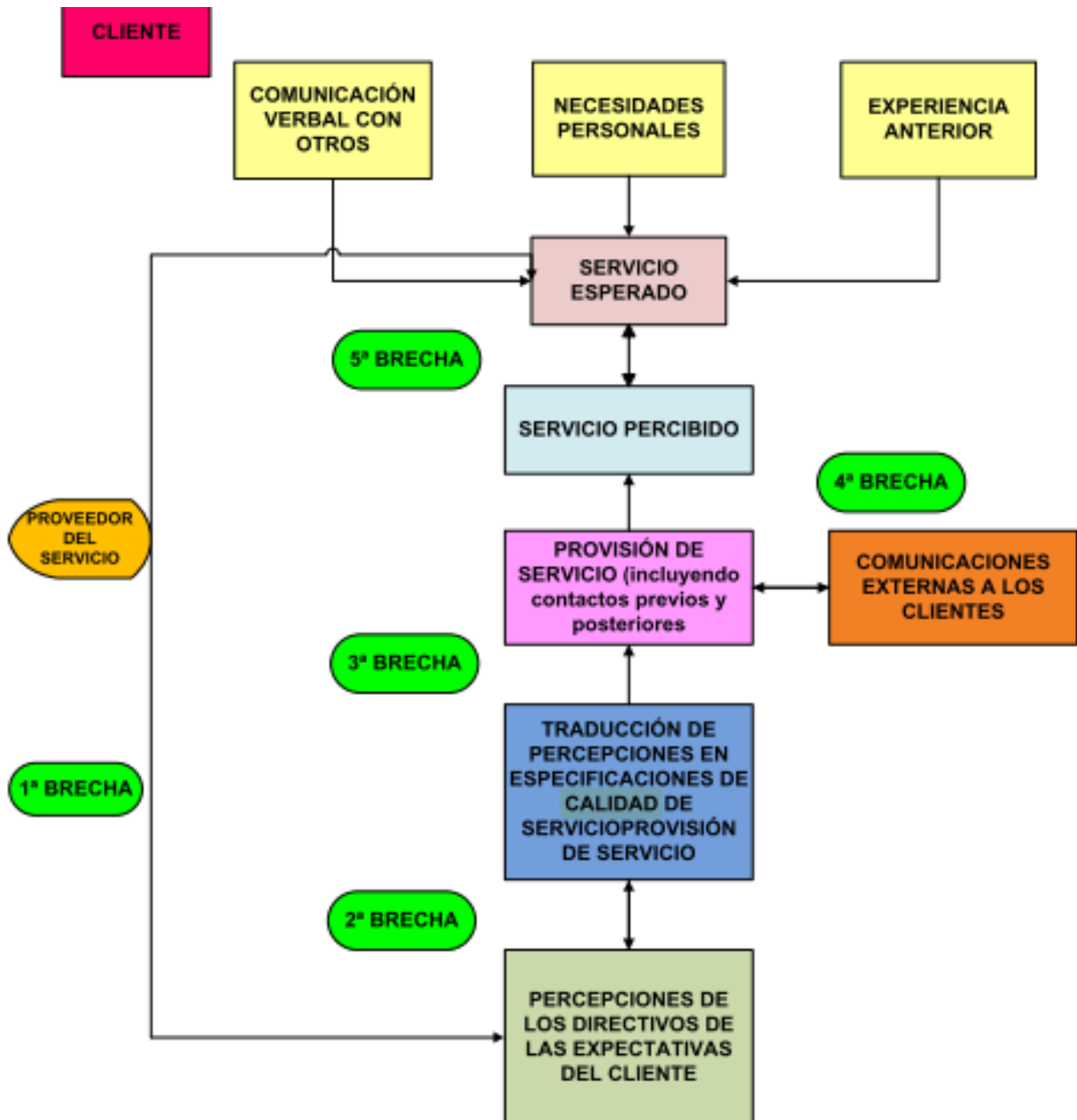


**Figura 7: Confianza luego de la atención**  
Fuente: calidad de servicio con SERVQUAL



**Figura 8: Modelo SERVQUAL**

Fuente: Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones



**Figura 9: Modelo de obtención de las brechas en SERVQUAL**

Fuente: Gestión de la calidad conceptos básicos

### 2.3. Bases filosóficas

Según Campos (2016) nos dice que; La calidad de servicio es aquella acción brindada de una persona a otra mediante donde la percepción y la expectativa de la persona tomando como referencia en desempeño, entusiasmo, tolerancia, empatía en la atención. En las instituciones públicas muchas de las expectativas son mayores a las percepciones de las personas debido a que no se encuentran las personas capacitadas en ellos puestos de trabajos

correspondiente, y tampoco se encuentra acorde con el cumplimiento de la necesidad del servicio debido a que es un valor intangible el cual lleva un valor agregado con la finalidad de saciar lo solicitado, es ahí donde la filosofía de Dr. Deming inicia porque el procedimiento de mejora continua incrementa valores a los servicios prestados el cual sirve de base para el inicio del nuevo concepto; donde considera tres partes básicos; cliente, servicio y proceso donde los clientes o la persona que posee la necesidad son los principales beneficiarios teniendo colaboradores con mayor responsabilidad y un elevado compromiso con su trabajo teniendo la finalidad de perfeccionar su labor y esto se refleje en la prestación del servicio.

La filosofía de calidad de servicio de una determinada actividad se considera que: el servicio debes encontrarse definido como el verdadero servicio / producto donde se puede explicar el procedimiento para alcanzar el éxito empresarial o institucional; y el servicio es acción más que una intención donde no importa el personal que atienda el cargo que se contemple simplemente que la atención sea básica y educadamente para plasmar una perspectiva más acercada a la expectativa.

Según Campuzano (2018) nos dice que; la calidad de servicio nace como una de la actividades primordiales el cual presta atención a otra persona con la finalidad de satisfacer una necesidad y en el transcurso del del desarrollo perfeccionar la atención, citamos a (Schnarch Kirberg, 2011) donde referencia que la Calidad del Servicio tiene que expresarse en normas, que son el resultado esperado por el cliente y si se desea mantener el control y mantener las promesas, éstas deben ser operativas. Además, se considera a la calidad de servicio como una empresa interna de cada persona donde su posicionamiento es el mercado empático donde la calificación es medida por la perspectiva basado en las expectativas

donde el servicio es el desempeño brindado mientras se mantiene la línea de calidad siendo aquellas acciones ligadas a procesos antes, durante y después, procurando de forma continua

Según Sambrano (2015) nos dice que; la satisfacción del usuario es cada vez más exigente en referencia a la necesidad que adopta el ser humano con la finalidad saciar el problema que conlleva su necesidad; en la filosofía de la satisfacción del cliente se inicia por la alta dirección donde es primordial la cultura organizacional y así mantener el correcto flujo de comunicación alcanzando así una eficiente comunicación horizontal, sin embargo la jerarquía piramidal o vertical ocasiona varios cuellos de botella que no deja que la información se manifieste de manera natural, donde en el transcurso del flujo se torne distorsionada llegando de manera inexacta la información para brindar a la persona que posee la necesidad de brindar solución a su inconveniente.

El usuario es único y posee distintas dudas, requisitos por lo tanto debe tratarse de manera específica e individualizada los cuales enfocan directamente a su problema y necesidad, motivo por el cual acude en las personas capacitadas de las organización y estas las orienten de manera general; estas opiniones rescatas de campo mediante cualquier instrumento son medidos explícitamente por los usuarios y calificados luego de la obtención del servicio es ahí donde se enfatiza en la mejora continua.

#### **2.4. Definición de términos básicos**

Calidad: es el grado de referencia una persona en cuanto a material, personalidad, y otros dependiendo de la satisfacción y percepción de la persona que analiza con finalidad de obtener lo solicitado.

Servicio: siendo un apropiado lugar par aun adecuado proceso de todas las etapas para complacer al usuario o solicitante, donde la actividad es directa o indirecta debida que no produce necesariamente un producto en físico.

Nivel de satisfacción: es la cuantificación o asignación de valores de acuerdo a la necesidad que se logra obtener dicha saciedad, y en respuesta la persona solicitante otorga su perspectiva.

Necesidad: Nace como la carencia de algo para que la persona se sienta estable sin la sensación que provoca la idea dependiendo si es material, sentimental u orgánico.

Cliente: es aquella persona donde la entidad o empresa adquiere bienes y servicios mediante compra donde se ofrece de algún punto de venta o lugar estratégico.

Usuario: está referido a toda la persona donde se solicita alguna necesidad, pero no siempre se paga por ello puede ser producto o servicio de una manera muy habitual o cotidiana.

## **2.5. Hipótesis de investigación**

### **2.5.1. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la **calidad de servicio** y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.

### **2.5.2. Hipótesis específicas**

- ✓ Existe relación significativa entre los **aspectos tangibles** y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.
- ✓ Existe relación significativa entre ella **cumplimiento de la promesa** y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.
- ✓ Existe relación significativa entre la **actitud del servicio** y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.



- ✓ Existe relación significativa entre la **competencia del personal** y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.
- ✓ Existe relación significativa entre la **empatía** y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.

### 2.5.3. Operacionalización de variables

Tabla 1: Matriz de Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos
Variable Independiente (X) Calidad de servicio	La calidad en el servicio requiere conocer de modo profundo la naturaleza de la producción de servicios. Un servicio es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza mediante la interacción entre el cliente y el empleado y/o instalaciones físicas de servicio, a fin de satisfacer un deseo o necesidad del usuario. (Villalba, 2013)	La calidad de servicio posee amplios conceptos sin embargo se ajusta está compuesta por los indicadores como elementos tangibles, el cumplimiento de la promesa, la actitud que toma el encargado al momento de la atención, la competencia del personal y la empatía con el cliente o la persona que solicita el servicio. (Echegaray, 2021)	D1: Elementos tangibles	D1.1. Infraestructura D1.2. Equipos instalados	T: Encuesta I: cuestionario
			D2: Cumplimiento de la promesa	D2.1. Manejo del problema del paciente D2.2. Proceso del servicio	T: Encuesta I: cuestionario
			D3: Actitud del servicio	D3.1 Servicio oportuno D3.2. Cumple la expectativa	T: Encuesta I: cuestionario
			D4: competencia del personal	D4.1 Número de usuarios atendidos en tiempo determinado D4.2 cantidad de usuarios que entendieron y subsanaron las observaciones.	T: Encuesta I: cuestionario
			D5: empatía	D5.1. Horarios adecuados D5.2. Interés del usuario D5.3. Comprensión	T: Encuesta I: cuestionario
Variable Dependiente (Y) Satisfacción del usuario	Es la manera de pensar de los consumidores o adquirentes luego de haber adquirido una mercancía o un servicio dependiendo de cuanto le sirva para saciar la necesidad. (Kotler, 2014)	La satisfacción del administrado es aquella idea o concepto que tiene el usuario luego de solicitar el servicio donde las expectativas son mayores a las percepciones dependiendo de la satisfacción de su necesidad (Echegaray, 2021)	d.1. Expectativa	d1.1. La rapidez de la atención (solicitud)	T: Encuesta I: Cuestionario
			d.2. Percepción	d2.1. Resultado de la atención (respuesta)	T: Encuesta I: Cuestionario

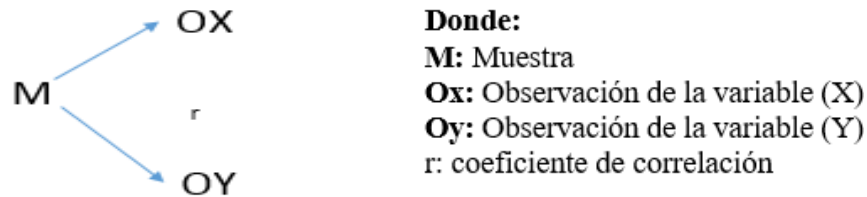
Fuente: Elaboración propia

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. Diseño metodológico

#### 3.1.1. Diseño de investigación

El diseño que se aplica en el desarrollo de la investigación es un diseño no experimental en su variante correlacional, para demostrar el grado de relación que existe entre las variables: Calidad de servicio (X) y satisfacción del usuario (Y).



**Figura 10. Diseño correlacional**

Fuente:(Córdova, 2012)

#### 3.1.2. Tipo de investigación

La investigación a realizar es de tipo aplicada, con un alcance longitudinal y su carácter de medida es cuantitativa debido a que se calcula los valores correspondientes y así poder llegar a una conclusión precisa.

#### 3.1.3. Nivel de la investigación

La investigación es correlacional debido a que se busca la relación entre dos variables en tal sentido que las categorías son escaladas, estas variables no son manipulables para la obtención del resultado final (Sampieri, 2014) (p.120)

#### 3.1.4. Enfoque de la investigación

El presente estudio será una investigación correlacional, cuantitativa y el paradigma deductivo, puesto que se utilizará los datos obtenidos del trabajo de campo. Se hace uso de datos para dar paso a la aprobación de las hipótesis establecidas en base a la medición numérica con análisis de estadística (Sampieri, 2014, p.7)

## 3.2. Población y muestra

### 3.2.1. Población

En este apartado se desarrolla la cuantificación de los usuarios solicitantes del servicio, con la finalidad de la obtención del certificado ITSE, basado en la data de la entidad ascendiendo un total de 185. Usuarios con comercio. A continuación, se muestra la cantidad de usuarios y/o contribuyentes.

**Tabla 2. Número de usuarios atendidos y en curso**

Items	Giros	Cantidad
1	Bodega	16
2	Discoteca	5
3	Marketing	12
4	Restaurant	18
5	Delivery – fuente de soda	12
6	Estacionamiento	8
7	Licorería	12
8	Barbería	7
9	Panadería	9
10	Pastelería	6
11	Almacenamiento	8
12	Fábrica metal mecánica	8
13	Planta de incubación	1
14	Hotel	19
15	Hospedaje	12
16	Taller mecánico de lanchas	3
17	Ferreterías	12
18	Taller mecánico de vehículos	8
19	Madereras	9
	<b>TOTAL</b>	<b>185</b>

**Tabla 3. Población estratificada**

	Varones	Mujeres	Total
<b>Cantidad</b>	89	96	185
<b>Porcentaje</b>	48%	52%	100%

### 3.2.2. Muestra

La muestra es estratificada debido a que la población es grande y se trabajará con varones y mujeres a la vez.

Fórmula

$$n = \frac{Z^2 * Npq}{e^2 * (N-1) + Z^2 pq}$$

Mediante:

N: Tamaño de la población, 185 usuarios.

Z: Nivel de confianza del 95% = 1.96

p: Probabilidad a favor p= 0.5

q: Probabilidad en contra q= 0.5

d: Precisión (en su investigación use un 5%)

$$\frac{Z^2 * Npq}{e^2 * (N - 1) + Z^2 pq}$$

$$(1.96)^2 * 185(0.5)(0.5)$$

$$(0.05)^2 * (185-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)$$

$$90.65/0.46+0.9604$$

$$90.65/1.5604 = 58.09$$

= 58 usuarios es la muestra de la investigación a los que se aplica el cuestionario.

**Tabla 4: Muestra estratificada**

	<b>Varones</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Total</b>
<b>Porcentaje</b>	48%	52%	100%
<b>Cantidad</b>	28	30	58

### **3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.3.1. Técnicas a emplear.**

En este apartado se analizará toda la información que servirá para el uso de las técnicas empleadas:

- Encuesta
- Análisis de documental

#### **3.3.2. Descripción de los instrumentos.**

La información necesaria para llevar a cabo este trabajo de investigación, se obtendrá de los siguientes instrumentos de recolección

- **Análisis de contenido:** Registramos las biografías que encontramos en él para determinar la definición y separación de la unidad, donde se registra los datos exactos y precisos para desarrollar la investigación donde facilita ubicar todos los datos necesarios para plasmar en el proyecto de investigación (Sampieri, 2014, p.8)
- **Cuestionario:** Es aquel documento que consta de afirmaciones para cada una de las dimensiones las cuales favorecen al estudio.

### **3.4. Técnicas para el procesamiento de la información**

Se hará uso del Microsoft office 2019 como soporte para facilitar el ingreso de los datos, así como el reporte inicial de los datos descriptivos y la matriz de correlación. El análisis de los datos será desarrollado a través de software estadístico SPSS v.25, para el cuestionario según escala de Likert, Excel 2019, donde se podrá brindar los datos e información recabada de las unidades de muestreo, desarrollar el cálculo inferencia que servirá para probar la hipótesis y la generación de tablas y gráficos estadísticos destinados al análisis descriptivo.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

### 4.1. Análisis de resultado

En este apartado se procederá a realizar los resultados de acuerdo a las variables y dimensiones de cada una de las variables para ellos nos apoyaremos en el sistema informático estadístico y office, las tablas, graficas e interpretaciones que este conlleve tal y como se muestra en la siguiente tabla.

**Tabla 5. Desarrollo de las actividades**

Orden de desarrollo	Descripción de las actividades
1	Servicio de calidad
2	Aspectos tangibles, cumplimiento de la promesa, actitud del servicio, competencias del personal, empatía.
3	Satisfacción del usuario
4	Expectativa, percepción.

#### 4.1.1. Calidad de servicio

La evaluación de la calidad de servicio en las áreas de defensa civil se realizó de la siguiente manera. Durante la etapa del desarrollo de nuestro trabajo de investigación aplicando cuestionarios adecuados de acuerdo a la necesidad y realidad de la problemática identificada, donde las dimensiones de la variable portan una adecuada característica conformado por actividades operativas evaluando cada ítem. Para nuestro trabajo de investigación aplicamos el cuestionario bajo los lineamientos de la escala de Likert reducida a 5 niveles, donde se simplifica el adecuado llenado del cuestionario donde se facilita la interpretación y verter la información recopilada de campo.

**Tabla 6. Significado de la escala de Likert para interpretar la satisfacción del cliente**

Nivel de Likert	Significado	Rango de porcentaje de satisfacción del cliente
1	Extremadamente insatisfecho	0%-20 %
2	Insatisfecho	20%-40%
3	Neutro	40%-60%
4	Satisfecho	60%-80%
5	Extremadamente satisfecho	80%-100%

**Fuente:** Departamento de Sistema de Gestión de Calidad del H. Ayuntamiento de Cajeme, 2008

El nivel utilizado en la escala de Likert con sus respectivos significados donde el porcentaje (%) el cual posee un rango de 20%, esta decisión fue adoptada por el encargado de analizar e interpretación de resultados, las escalas permiten ver el nivel de satisfacción donde se encuentra los enunciados permitiendo establecer la satisfacción de cada una de ellas. Se realizó la prueba a 58 usuarios debido a que los giros comerciales a la fecha se encuentran activadas por el Ministerio de Salud teniendo de motivo el COVID 19. Por lo tanto, la restricción aún no se generaliza al 100%.

**Tabla 7. Plan de acción del cuestionario del área de defensa civil.**

HORARIO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
8:00 A 9:00	9		8	6	
9:00 A 10:00					
10:00 A 11:00		6			
11:00 A 12:00					
12:00 A 13:00					
13:00 A 14:00	5			4	
14:00 A 15:00		7	5		
15:00 A 16:00					

En este cuadro se ha distribuido la recopilación de información durante la semana con la finalidad de posteriormente procesar los resultados.

#### **4.1.1.1. Aspectos tangibles**

En este apartado consideraremos todo aquello que se encuentre en el inventario de la municipalidad destinada para la oficina de defensa civil, los cuales hacen posible la atención adecuada de los usuarios que llegan a la entidad para preguntar por diversos problemas que poseen el cual no les permite encontrarse estables, sin embargo, en ocasiones los aspectos tangibles no permiten que el proceso se torne mucho más fluido; por lo tanto, enumeramos lo siguiente:



**Tabla 8. Lista de tangibles para la adecuada atención al usuario**

<b>Código</b>	<b>Descripción</b>	<b>cantidades</b>	<b>Estado</b>
012- MDPN	Escritorio 1.8 x 0.6	1	Bueno
245- MDPN	Escritorio 1 x 0.6	1	Regular
124- MDPN	Escritorio 1.5 x 0.6	1	Regular
242- MDPN	Mesa 0.45 x0.55	1	Bueno
148- MDPN	Sillas de cuero	1	Regular
135- MDPN	Silla de plástico	1	Bueno
022- MDPN	Silla de cuerina	1	Regular
282- MDPN	Impresora Epson l3500	1	Bueno
202- MDPN	Maletín de primeros auxilios	1	Regular
	Extintores	15	Bueno
195- MDPN	Fotocopiadora	1	Bueno
143- MDPN	Pantalla de computadora	1	Regular
186- MDPN	CPU de computadora	1	Regular
	Accesorios de la computadora	1	Bueno
	Infraestructura de la oficina	1	Regular

#### **4.1.1.2. Cumplimiento de la promesa**

En este apartado nos referimos a:

- Llega el usuario a la entidad
- Se dirige a la oficina de defensa civil
- Pregunta por el encargado (el cual puede absolver su duda)
- De ser una solicitud el responsable de la recepción menciona una fecha de 5 días hábiles para visitar a su domicilio
- De no encontrarse se finaliza la inspección siempre en cuando el giro comercial se encuentre en nivel bajo o medio

- Si fuera de nivel alto entonces las inspecciones aún se da por finalizado en la 3era inspección al igual que el nivel muy alto (entre ellos se encuentran comprendidos las fábricas, almacenes, minimarkets, video up, hoteles etc)
- Entonces la fecha máxima de compromiso del responsable de la atención es de 20 días según el DS 002-2018-PCM.
- Actualmente existe la META 7 del programa de incentivos donde el cumplimiento a cabalidad y en los plazos establecidos de atención genera un 20% de beneficio monetario para la institución.
- Esta meta se cumple durante el año, se encuentra distribuido en 2 partes: primera; de marzo a junio. La segunda; de julio hasta diciembre, con los porcentajes respectivamente 40% y 60%.

Motivo por el cual el cumplimiento de la promesa es la respuesta inmediata en los plazos y fechas establecidas sin la finalidad de incomodar al usuario con el constante regreso a la entidad para saber la situación de su expediente o documentación, en caso ya no se encuentre el documento en las oficinas de defensa civil referenciar la ubicación del proceso satisfaciendo así la necesidad del usuario y elevando la percepción de la misma.

#### **4.1.1.3. Tiempo de demora del proceso del servicio**

En este apartado se ha calculado los minutos de las actividades que realmente son necesarios para que el proceso de tramite documentario una desde la recepción del documento hasta la entrega del certificado visado por el área de defensa civil y encargado responsable de la oficina, con la finalidad de verificar en la realidad el tiempo de demora para la entrega.

**Tabla 9. Lista de actividades que necesarios para la obtención del certificado**

<b>N°</b>	<b>Actividades</b>	<b>Minutos</b>
1	Recepcionar el expediente en mesa de parte	0
2	Registrar al sistema el expediente	0
3	Trasladar el expediente a la oficina	6,18
4	Recepcionar y firma en el libro de cargo	3,51
5	Registra el número de expediente en el cuaderno de control	0
6	Trasladar a subgerente de defensa civil	1,12
7	Recepcionar y firma el cuaderno de control	0
8	Asignar a cada inspector técnico el expediente	10
9	Recepcionar y firman el cuaderno de cargo individual	2,1
10	Preparar material para salir a inspeccionar	5
11	Trasladar al lugar de destino	0
12	Realizar la inspección	18
13	Informar de las observaciones al contribuyente	0
14	Recepcionar y firma el cargo del informe el contribuyente	0
15	Trasladar a oficina de defensa civil	0
16	Esperar la subsanación de las observaciones	48
17	Constatar la resolución del certificado	0
18	Trasferir a la secretaria de defensa civil el expediente más resolución	0,29
19	Elaborar del certificado de defensa civil	0
20	Constatar los datos del certificado	1
21	Imprimir el certificado	0,18
22	Registrar el cuaderno de control los certificados realizados	7
23	Trasladar al subgerente del área, los certificados de defensa civil	0
24	Recepcionar, firma el certificado y cuaderno de cargo el subgerente	0
25	Trasladar el certificado firmado más el cuaderno de cargo a la secretaria	0,4
26	Separar los documentos para copias	5
27	Trasladar para fotocopiar	0,3
28	Ordenar documento	2
29	Foliar expediente	1,03
30	Archivar copias	0
31	Remisión de documentos a través del sisgedo	0
32	Llenar el cuaderno de cargos	4
33	Trasladar los documentos al área de trámite documentario	3,98
34	Recepcionar y verificación el documento físico por la Sub gerencia de tramite documentario	0
35	Trasladar al área de archivo general	9
36	Archivar.	0
	<b>Total</b>	<b>128,0</b>

El tiempo total que demora el proceso administrativo en promedio es 128,0 minutos, posteriormente se calcula el tiempo total promedio que demora en la obtención del certificado.

**Tabla 10. Tiempo promedio para la obtención del certificado**

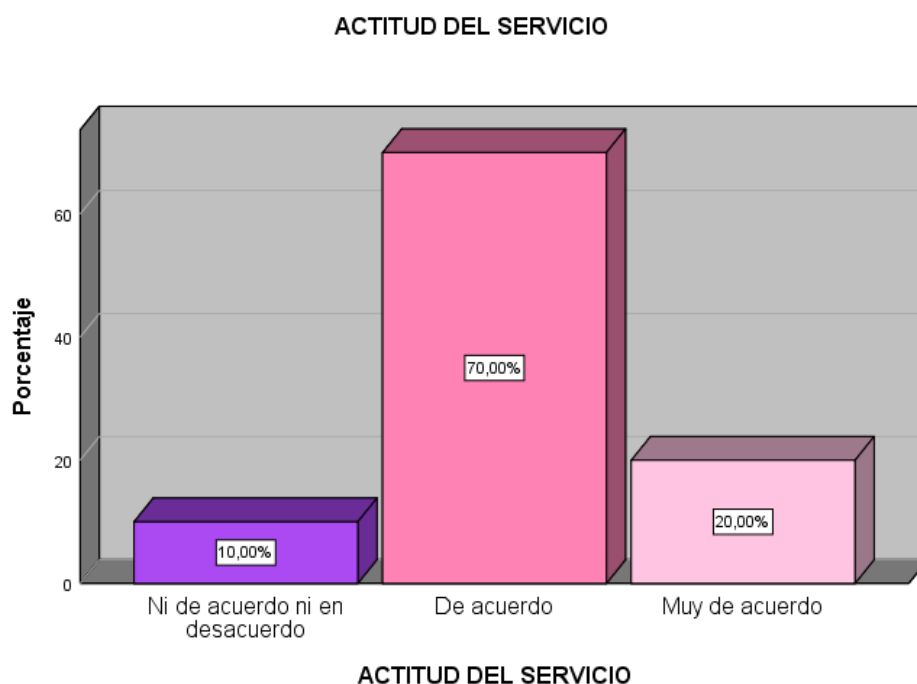
Meses	Promedio de expediente semanal	Promedio en minutos del proceso	Tiempo total semanal para la obtención del certificado
Enero	2,8	128,0	358,652
Febrero	2,6	128,0	333,034
Marzo	3,4	128,0	435,506
Abril	3,6	128,0	461,124
Mayo	3	128,0	384,27
Junio	3,4	128,0	435,506
Julio	3,2	128,0	409,888
Agosto	2,2	128,0	281,798
Setiembre	2,6	128,0	333,034
Octubre	2,4	128,0	307,416
Noviembre	2,8	128,0	358,652
Diciembre	2,8	128,0	358,652

#### 4.1.1.4. Actitud del servicio

La actitud del encargado de prestar el servicio debes ser precisa y concisa responder luego de prestar la atención debida al usuario sin interrumpir su comentario de manera que el usuario se sentirá libre de expresar su comentario sin la necesidad de desviar el sentido de la comunicación para omitir ciertos pasos y poder apoyarlo en la satisfacción de la necesidad.

**Tabla 11. Cuadro resumen de las respuestas aplicadas en campo en referencia a actitud del servicio**

ACTITUD DEL SERVICIO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	0,3	10,0	10,0
	De acuerdo	7	2,2	70,0	80,0
	Muy de acuerdo	2	0,6	20,0	100,0
	Total	10	3,1	100,0	
Perdidos	Sistema	311	96,9		
Total		321	100,0		



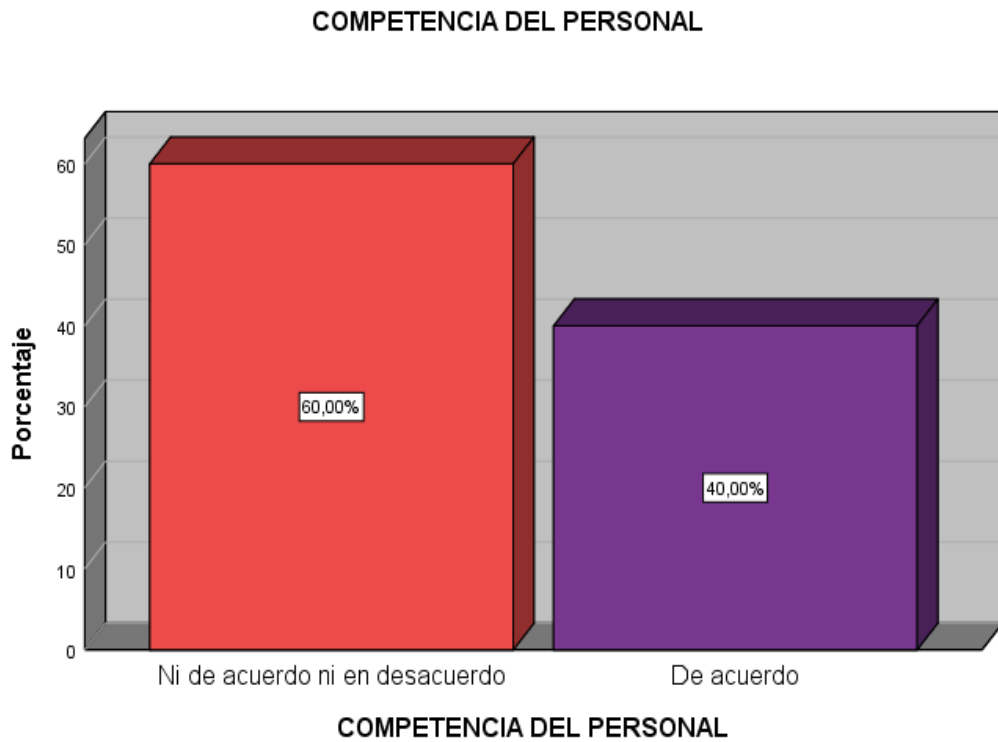
**Figura 11. Gráfico de barras de actitud del servicio**

#### 4.1.1.5. Competencia personal

El personal que brinda la información es competente en referencia al área de defensa civil por lo tanto absuelve las dudas del usuario brindando la más precisa información posible y apoyo con el recorrido de la documentación.

**Tabla 12. Resumen de frecuencia de competencia del personal**

<b>COMPETENCIA DEL PERSONAL</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	1,9	60,0	60,0
	De acuerdo	4	1,2	40,0	100,0
	Total	10	3,1	100,0	
Perdidos	Sistema	311	96,9		
Total		321	100,0		



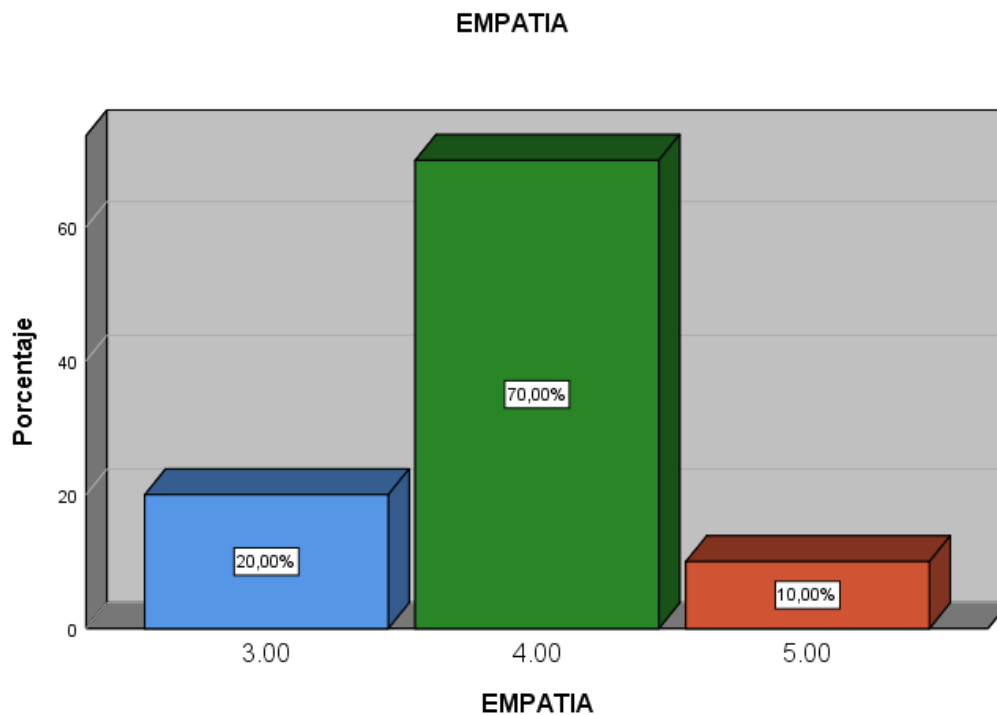
**Figura 12. Histograma de respuestas del cuestionario en referencia competencia personal**

#### 4.1.1.6. Empatía

La persona que presta el servicio es carismática y genera confianza al usuario con los datos requeridos para su información completa.

**Tabla 13. Resumen de datos recopilados de campo en referencia a Empatía**

<b>EMPATIA</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	3,00	2	,6	20,0	20,0
	4,00	7	2,2	70,0	90,0
	5,00	1	,3	10,0	100,0
	Total	10	3,1	100,0	
Perdidos	Sistema	311	96,9		
Total		321	100,0		



**Figura 13. Histograma de los datos recopilados en referencia a Empatía**

#### 4.1.2. Satisfacción de los usuarios

##### 4.1.2.1. Expectativa

En este apartado se promedia las apreciaciones con las que la persona llega a las oficinas donde pretende recibir las atenciones que se merece, brindar la ayuda, salida necesaria satisfaciendo las necesidades en tal sentido se presenta un atable donde las expectativas tienen un rango de 5 puntos de acuerdo a nuestro estudio.

**Tabla 14. Expectativa**

	Expectativa	porcentaje	significado
Tangibilidad	5	100%	extremadamente satisfecho
Confiabilidad	5	100%	extremadamente satisfecho
Seguridad	5	100%	extremadamente satisfecho
Cap. de Rpta.	5	100%	extremadamente satisfecho
Empatía	5	100%	extremadamente satisfecho

#### 4.1.2.2. Percepción

La percepción en nuestro estudio se mide a la salida de la persona luego de haber solicitado el servicio o satisfecho su necesidad absolviendo así sus dudas o preguntar sobre los procesos de trámites realizados.

**Tabla 15. Promedio de percepción**

Percepción	Puntaje	Porcentaje	Significado
<b>Tangibilidad</b>	1,5	30%	Insatisfecho
<b>Confiabilidad</b>	2,9	58%	Neutro
<b>Seguridad</b>	2,8	56%	Neutro
<b>Cap. De Rpta</b>	1,9	38%	Insatisfecho
<b>Empatía</b>	1,8	36%	Insatisfecho

La percepción promedio general de los usuarios para la obtención del certificado de defensa civil es: 2,18 el cual equivale al 44%.

Por lo tanto podemos afirmar que el promedio de percepción es de 2.18 y esto llevado a una escala de valores en porcentajes resulta 44% donde el 60% necesita mejorar para elevar la satisfacción del usuario; a la vez el rango de satisfacción tiene como máximo 100% en la escala de Likert como una adecuada y optima satisfacción, para ello también se utiliza la herramienta SERVQUAL donde ayuda a analizar el comportamiento de todo el promedio de las cuantificaciones de las respuestas de las percepciones de los usuarios donde ellos esperan recibir una atención adecuada y obtener la expectativa que tuvieron antes de ingresar a las oficinas, siempre los usuarios se dirigen a los establecimientos públicos o privados con una visión alta de expectativa sin embargo se cambia las razones luego de haber recibido la atención donde: si la atención no fue la idónea entonces la percepción es baja pero si la atención fue



idónea y resolvió el problema del usuario entonces el usuario tiene un alta percepción.

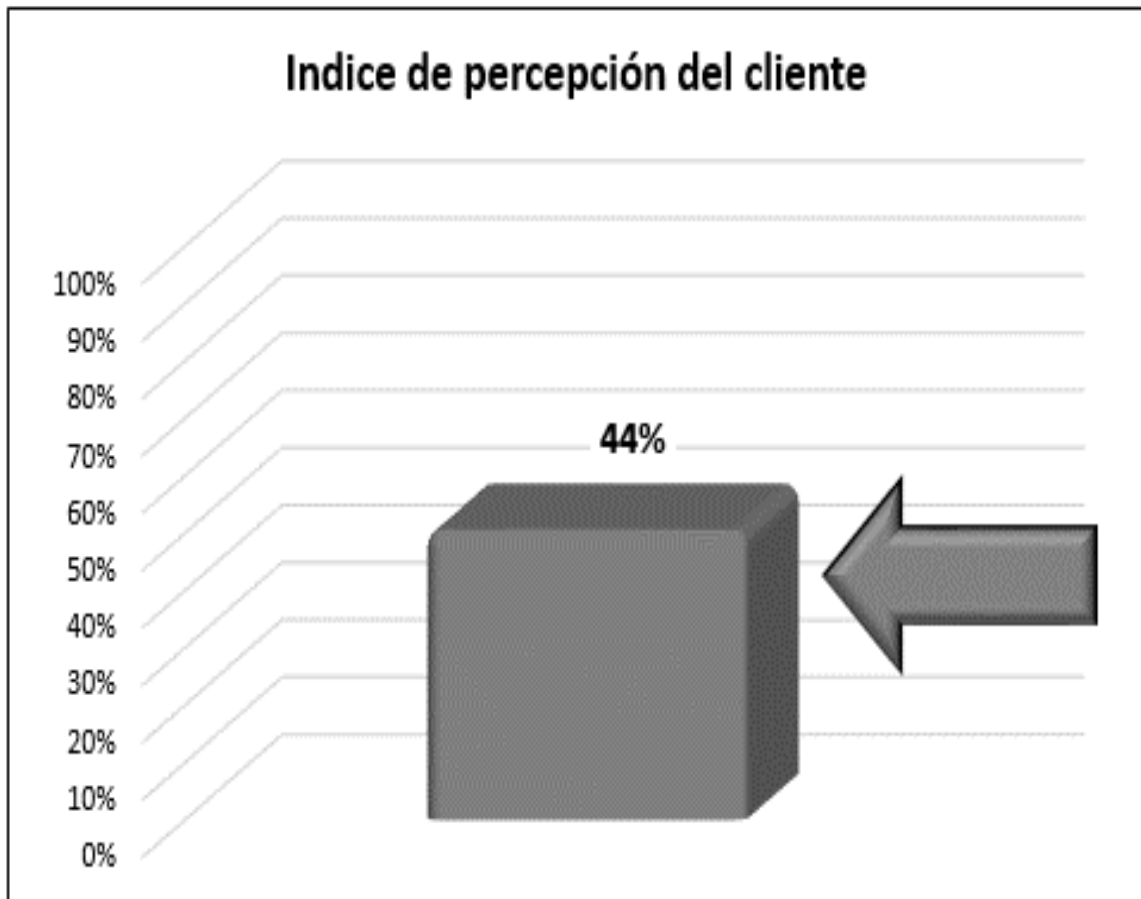


Figura 14. Gráfica del índice del porcentaje del cliente

Posteriormente se muestran las brechas donde se visualizan las expectativas y las percepciones donde la diferencia de los valores conforman las brechas para tomar conciencia de mejorar la situación de atención a los usuarios con la finalidad de elevar las percepciones y se cumplan las expectativas además este grafico nos referencia que las brechas son las diferencian entre lo que se espera del servicio y lo que ha recibido luego de la atención, por lo tanto se analiza las grafica resultante de cada una de las dimensiones conformada por la confiabilidad, seguido de, seguridad, capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles.

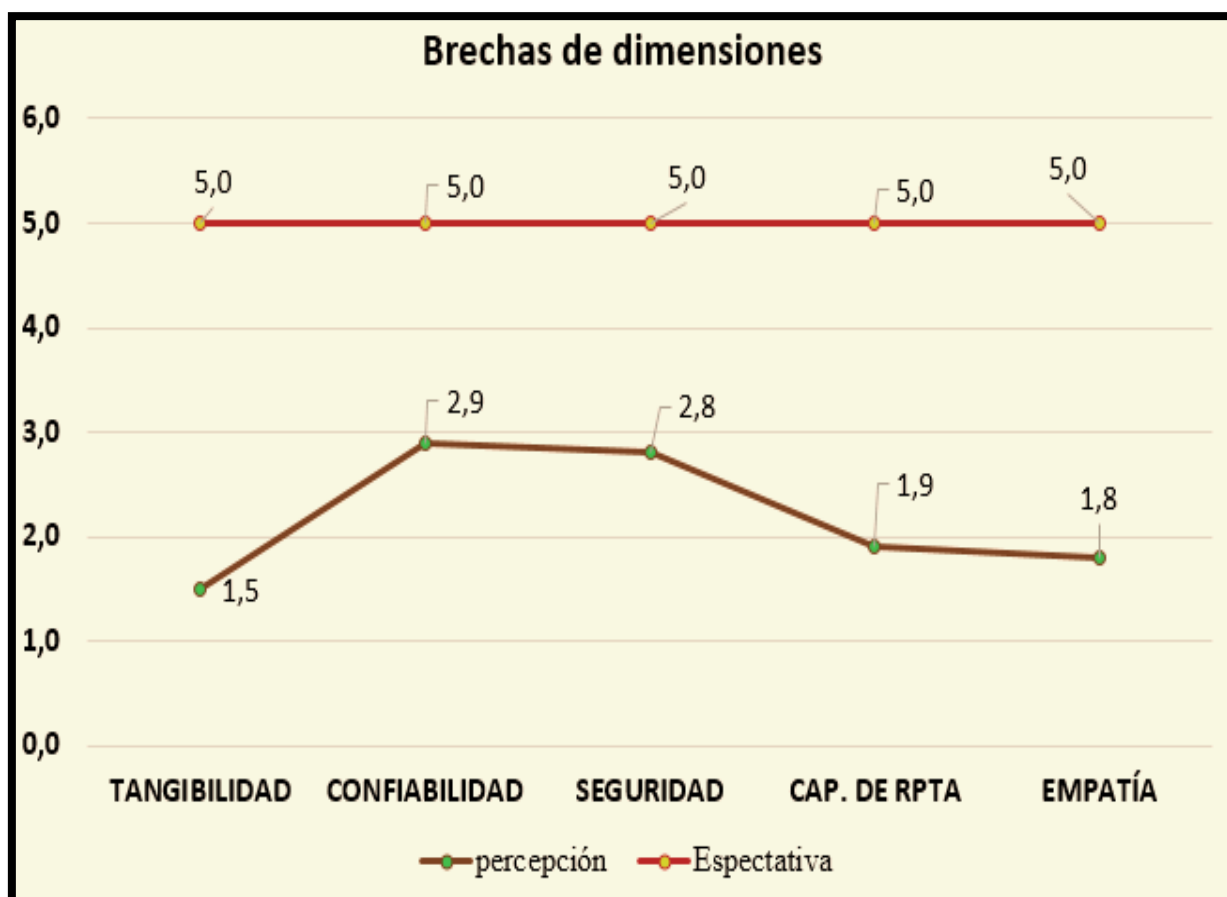


Figura 15. Brechas entre las expectativas y percepciones.

Observamos que las brechas se encuentran distanciadas debido a que la atención recibida no fue la óptima.

Tabla 16. Índice de calidad del servicio

	Tangibilidad	Confiabilidad	Seguridad	Capacidad de respuesta	Empatía
<b>Expectativa</b>	5	5	5	5	5
<b>Percepción</b>	1,5	2,9	2,8	1,9	1,8
<b>Promedio</b>	-3,5	-2,1	-2,2	-3,1	-3,2
<b>Índice de calidad de satisfacción general</b>	<b>-2,822</b>				

Se cuantificó el índice de calidad de satisfacción general promedio resultando con una diferencia de 2,822 como percepción con referencia a la expectativa de los usuarios que acuden a la Municipalidad Distrital de Punta Negra.

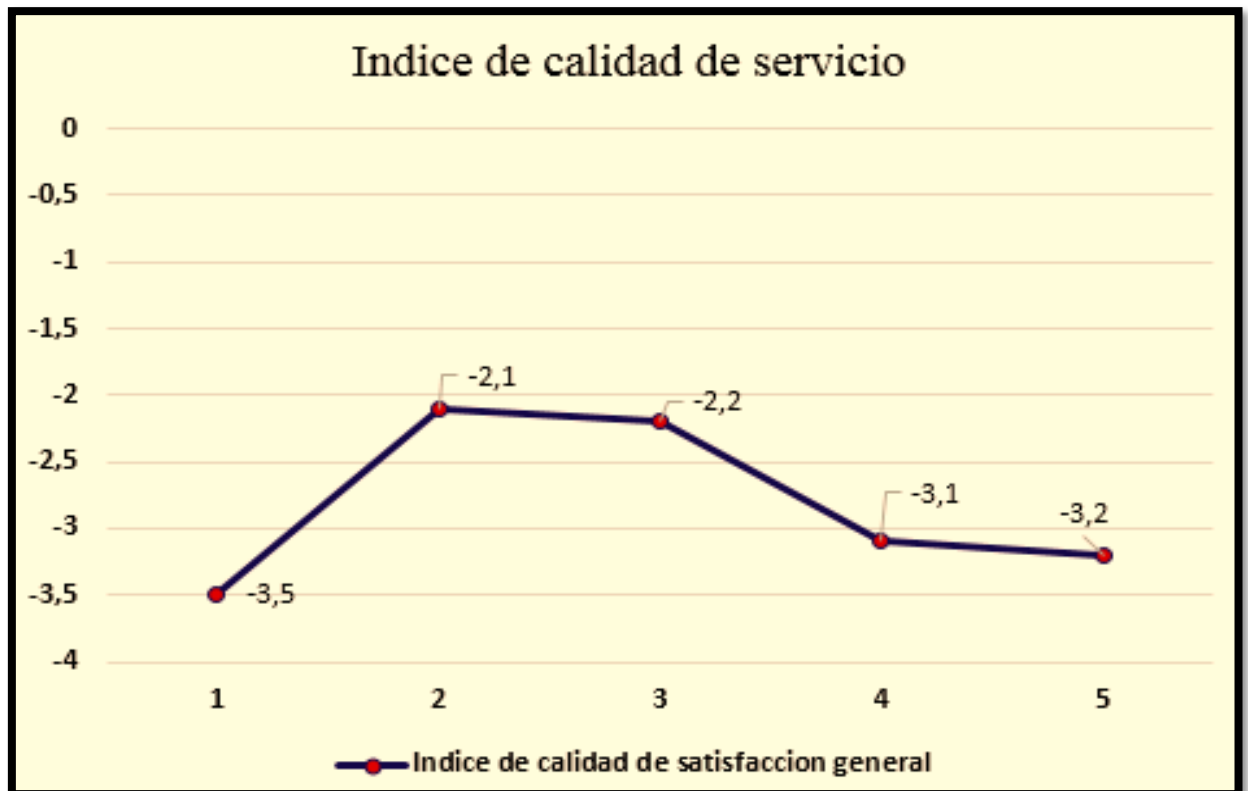


Figura 16. índice de calidad de servicio

En la figura se evidencia la gráfica de la diferencia (expectativas y percepciones) o lo que se encuentra en la brecha producto de la aplicación del cuestionario.

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### 4.2.1. Contrastación de hipótesis cualitativa

Para iniciar con la contrastación de hipótesis pues se valida el instrumento siendo así el caso del “cuestionario” para aplicar en campo esta validación lo realizan expertos donde de acuerdo a la materia y espacialidad de ellos evalúan el planteamiento de las afirmaciones para el fácil entendimiento de las personas encuestadas y las respuestas sean mucho más asertivas.

- Primero lo validan los expertos en el tema (plasmado en escala de Likert)
- Luego es corroborado por el software SPSS v 25 mediante el alfa de Cronbach, posterior a ello se recopila la información aplicado a la población y/o muestra.

El experto N° 1 y N° 2 valida el cuestionario mediante una cartilla de denominada “juicio de expertos” (anexo 3) para que la sumatoria según los criterios establecidos sumen mínimo 14 siendo aprobado pero con observaciones sin embargo se tiene en cuenta que la máxima puntuación es de 16 el cual equivale el 100% de la calificación, en este proyecto de investigación la puntuación del primer experto fue de 14 el cual equivale a 87,5%, el segundo experto fue de 15 el cual equivale 93.7% entonces se promedian ambos porcentajes y resulta 90.6% de validación del cuestionario dado como resultado que se prosiga a la aplicación en campo a la muestra especificada en el proyecto.

Criterio de Validez	Puntuación				Argumento	Observaciones y/o Sugerencias
	1	2	3	4		
Suficiencia						
Claridad						
Coherencia						
Relevancia						
<b>Total Parcial</b>						
<b>TOTAL</b>						
<b>Puntuación:</b>						
De 4 a 6: No válida, reformular					De 10 a 12: Válido, mejorar	
De 7 a 9: No válido, modificar					De 13 a 16: Válido, aplicar	

Figura 17. Cartilla de validación de expertos

Mediante el software SPSS v25 se valida mediante el alfa de Cronbach el cual resulta:

Tabla 17. Estadística de fiabilidad (Alfa de Cronbach)

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,878	0,557	58

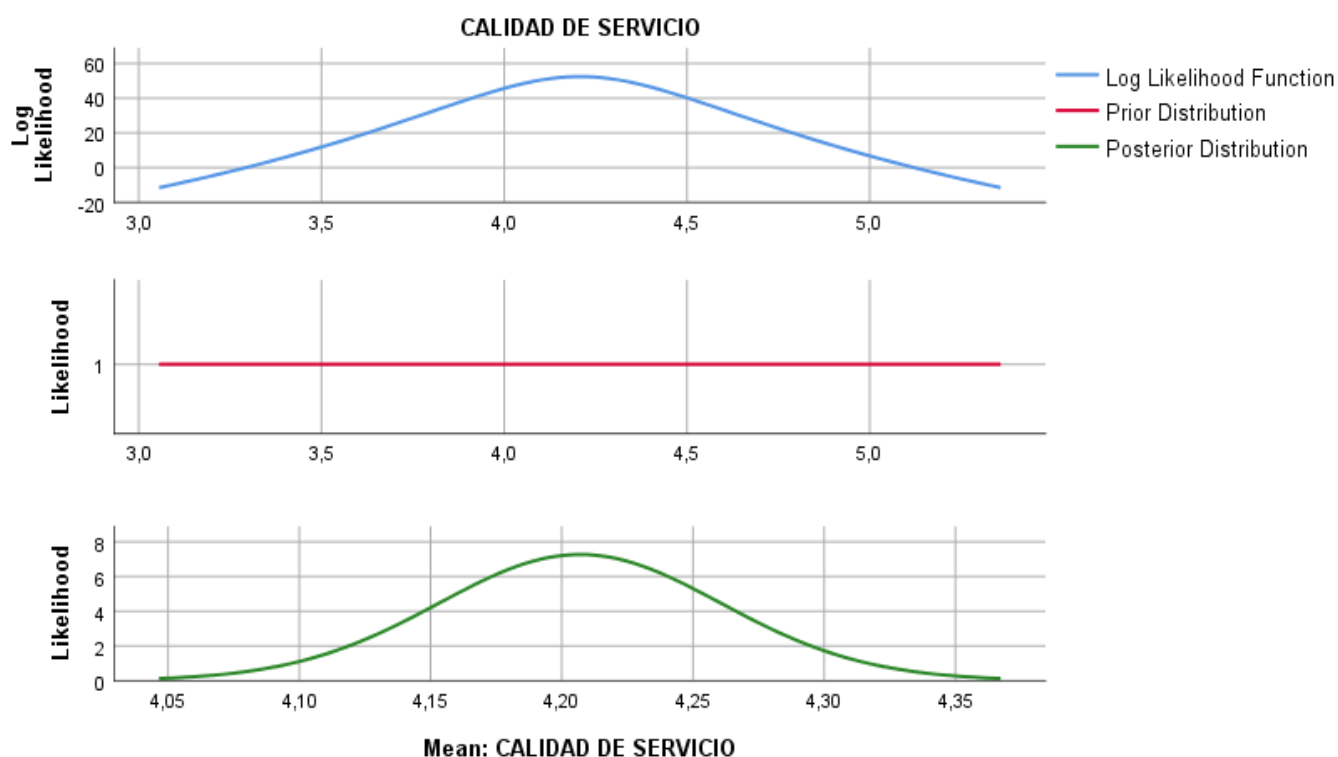
Posterior a la recopilación de datos, validez y confiabilidad de los datos se procede a insertar cada uno de ellos en el software de apoyo donde los cálculos y resultados de las tablas y gráficos se colocan en los enunciados posteriores para ello se puede resaltar el grado de libertad mediante la fórmula:

$$gl = (\text{número de filas} - 1)(\text{número de columnas} - 1)$$

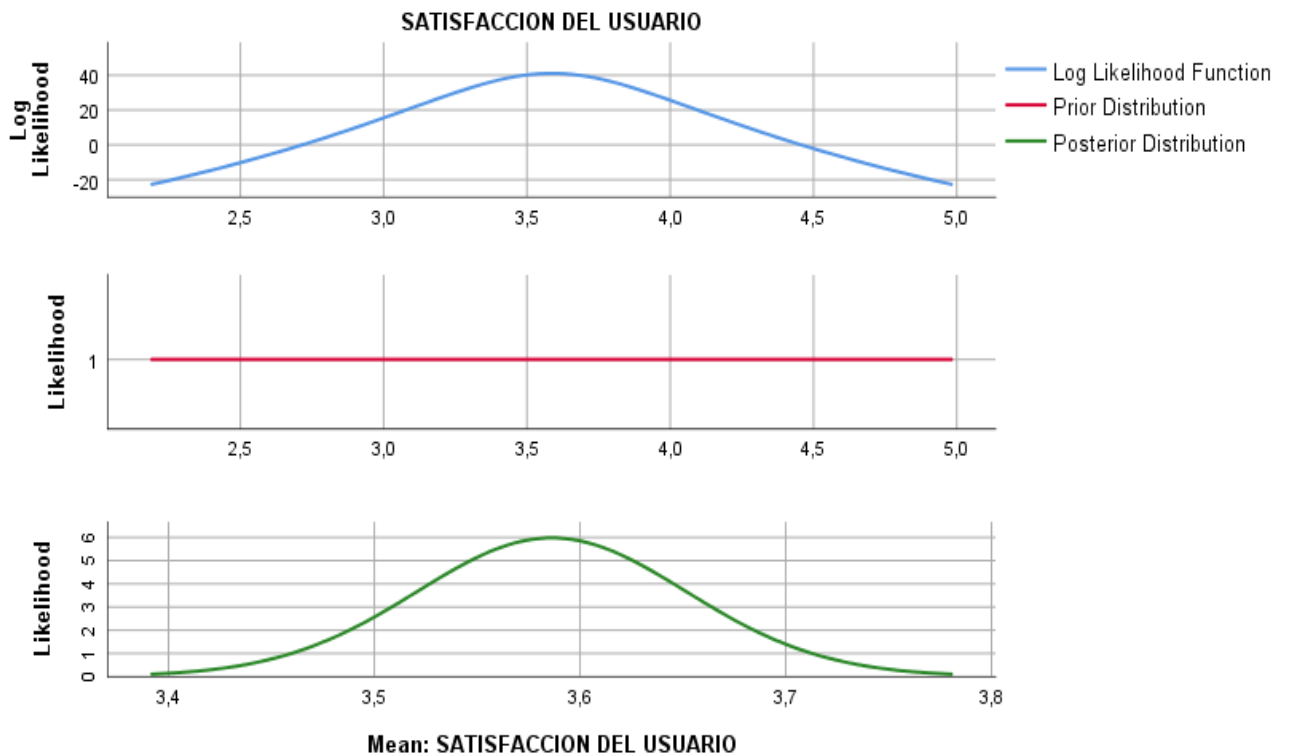
La cual está basada para la tabla chi cuadrada con un nivel de significancia del 5%. Basado en estadísticas básicas podemos obtener lo siguiente:

**Tabla 18: Caracterización de distribución posterior para una media con una muestra**  
**Caracterización de distribución posterior para una media con una muestra**

	N	Posterior			95% Intervalo creíble	
		Moda	Media	Varianza	Límite inferior	Límite superior
CALIDAD DE SERVICIO	58	4,21	4,21	,003	4,10	4,32
SATISFACCION DEL USUARIO	58	3,5862	3,5862	,005	3,4531	3,7193



**Figura 18: Curva de distribución de la variable calidad de servicio**



Mean: SATISFACCION DEL USUARIO  
**Figura 19: Curva de distribución de la variable satisfacción del usuario**

#### 4.2.2. Contrastación de la hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la **calidad de servicio** y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la **calidad de servicio** y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.

**Tabla 19: Contingencia y frecuencia esperada**

**Tabla cruzada CALIDAD DE SERVICIO\*SATISFACCION DE LOS USUARIOS**  
 Recuento

		SATISFACCION DE LOS USUARIOS		Total
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	
CALIDAD DE SERVICIO	De acuerdo	19	27	46
	Muy de acuerdo	5	7	12
Total		24	34	58

$$gl = (\text{número de filas} - 1)(\text{número de columnas} - 1)$$

$$gl = (2 - 1)(2 - 1) = 1$$

nos dirigimos a la tabla de chi cuadrada. Donde resulta **3,841** para la hipótesis principal.

### Criterio de aceptación o rechazo de a hipótesis

- ✓ Si el valor de chi cuadrado de software es menor al chi cuadrado de tabla entonces se ubica en la zona de aceptación de la hipótesis nula por lo tanto se rechaza la hipótesis alternativa.
- ✓ Si el valor de chi cuadrado de software es mayor al chi cuadrado de tabla entonces se ubica en la zona de rechazo de la hipótesis nula por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa.

	0,995	0,990	0,975	0,950	0,900	0,750	0,500	0,250	0,100	0,050	0,025	0,010	0,005
1	0,000	0,000	0,001	0,004	0,016	0,102	0,455	1,323	2,706	3,841	5,024	6,635	7,879
2	0,010	0,020	0,051	0,103	0,211	0,575	1,386	2,773	4,605	5,991	7,378	9,210	10,597
3	0,072	0,115	0,216	0,352	0,584	1,213	2,366	4,108	6,251	7,815	9,348	11,345	12,838
4	0,207	0,297	0,484	0,711	1,064	1,923	3,357	5,385	7,779	9,488	11,143	13,277	14,860
5	0,412	0,554	0,831	1,145	1,610	2,675	4,351	6,626	9,236	11,070	12,833	15,086	16,750
6	0,676	0,872	1,237	1,635	2,204	3,455	5,348	7,841	10,645	12,592	14,449	16,812	18,548

Figura 20: Ubicación el chi cuadrado de tabla

Tabla 20: Chi cuadrada (calidad de servicio y satisfacción de los usuarios)

#### Pruebas de chi-cuadrado

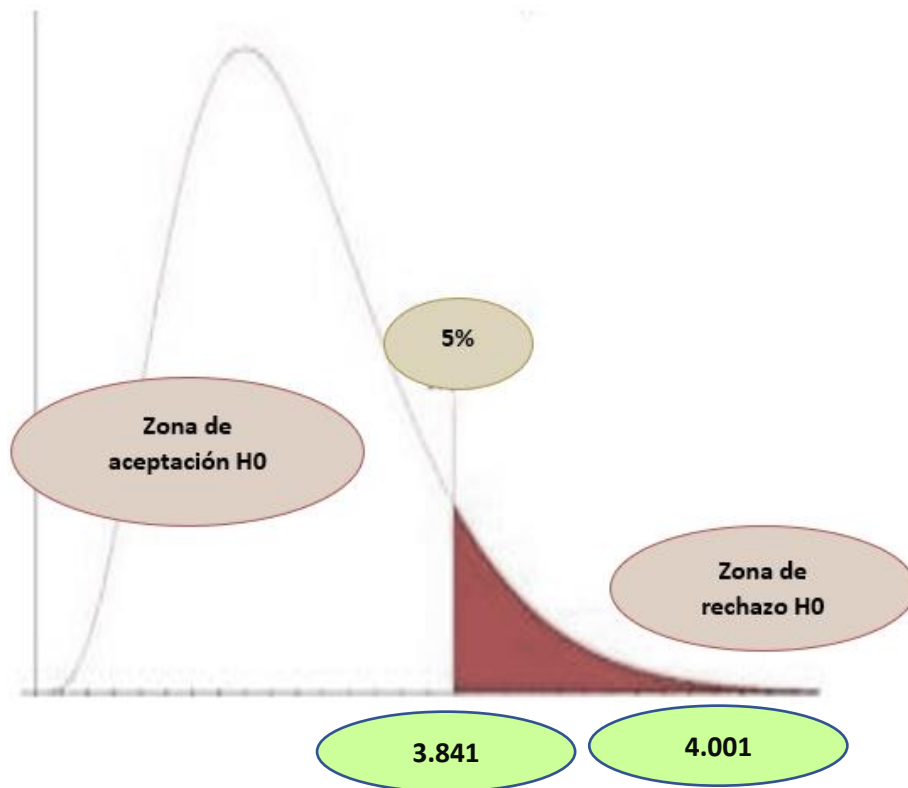
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,001 <sup>a</sup>	1	,982		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	3,000	1	1,000		
Razón de verosimilitud	,001	1	,982		
Prueba exacta de Fisher				1,000	,616
Asociación lineal por lineal	,001	1	,982		
N de casos válidos	58				

a. 1 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,97.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

*Chi cuadrado de tabla = 3.841*

*Chi cuadrado de calculado = 4.001*

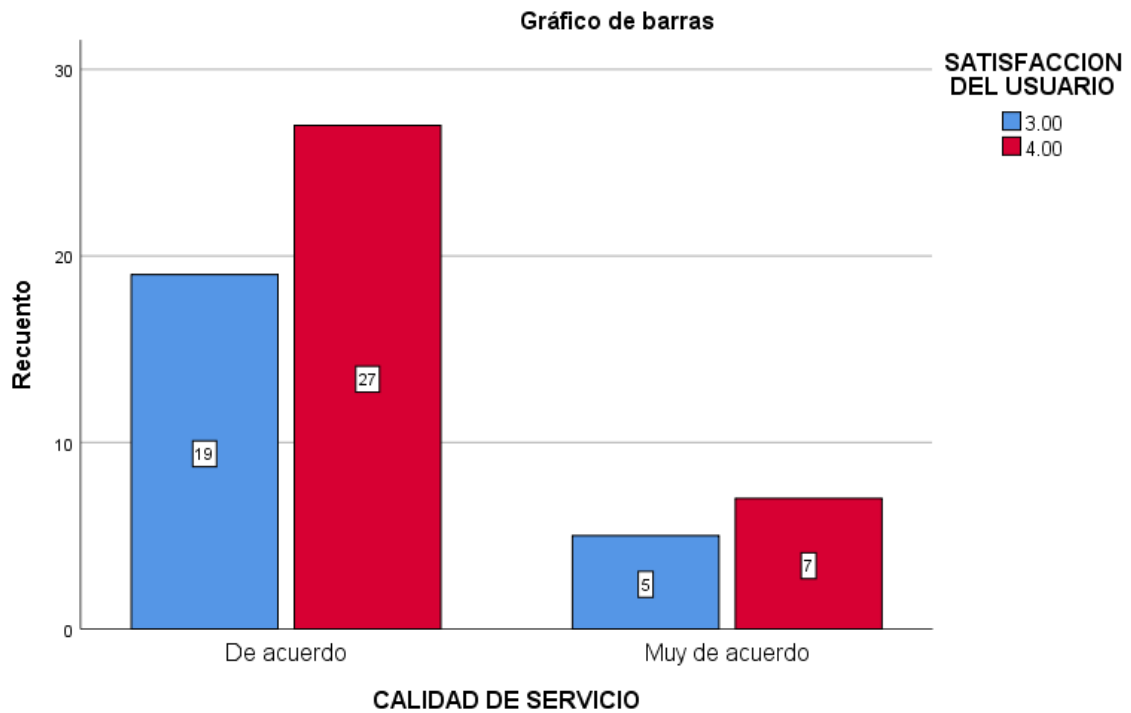


**Figura 21: Grafico de chi cuadrado y ubicación de los datos identificados**

### **Decisión de la aceptación o rechazo de la hipótesis**

Debido a que el chi cuadrado calculado (4.001) fue mayor al hallado en la tabla (3,841) y este se ubica en la zona de rechazo por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis alternativa, entonces decimos que Existe relación significativa entre la **calidad de servicio** y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.





**Figura 22: Histograma sobre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios**

#### 4.2.3. Contratación de las hipótesis específicas

##### Aspectos tangibles

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre los **aspectos tangibles** y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre los **aspectos tangibles** y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.

**Tabla 21: Contingencia y frecuencia esperada (D1-Y)**

**Tabla cruzada ASPECTOS TANGIBLES\*SATISFACCION DE LOS USUARIOS**  
Recuento

		SATISFACCION DE LOS USUARIOS		Total
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	
ASPECTOS TANGIBLES	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	5	5
	De acuerdo	8	29	37
	Muy de acuerdo	16	0	16
Total		24	34	58

$$gl = (\text{número de filas} - 1)(\text{número de columnas} - 1)$$

$$gl = (3 - 1)(2 - 1) = 2$$

nos dirigimos a la tabla de chi cuadrada. Donde resulta **5,991** para la hipótesis principal.

### **Criterio de aceptación o rechazo de a hipótesis**

✓ Si el valor de chi cuadrado de software es menor al chi cuadrado de tabla entonces se ubica en la zona de aceptación de la hipótesis nula por lo tanto se rechaza la hipótesis alternativa.

✓ Si el valor de chi cuadrado de software es mayor al chi cuadrado de tabla entonces se ubica en la zona de rechazo de la hipótesis nula por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa.

**Tabla 22: Chi cuadrada (D1 – satisfacción de los usuarios)**

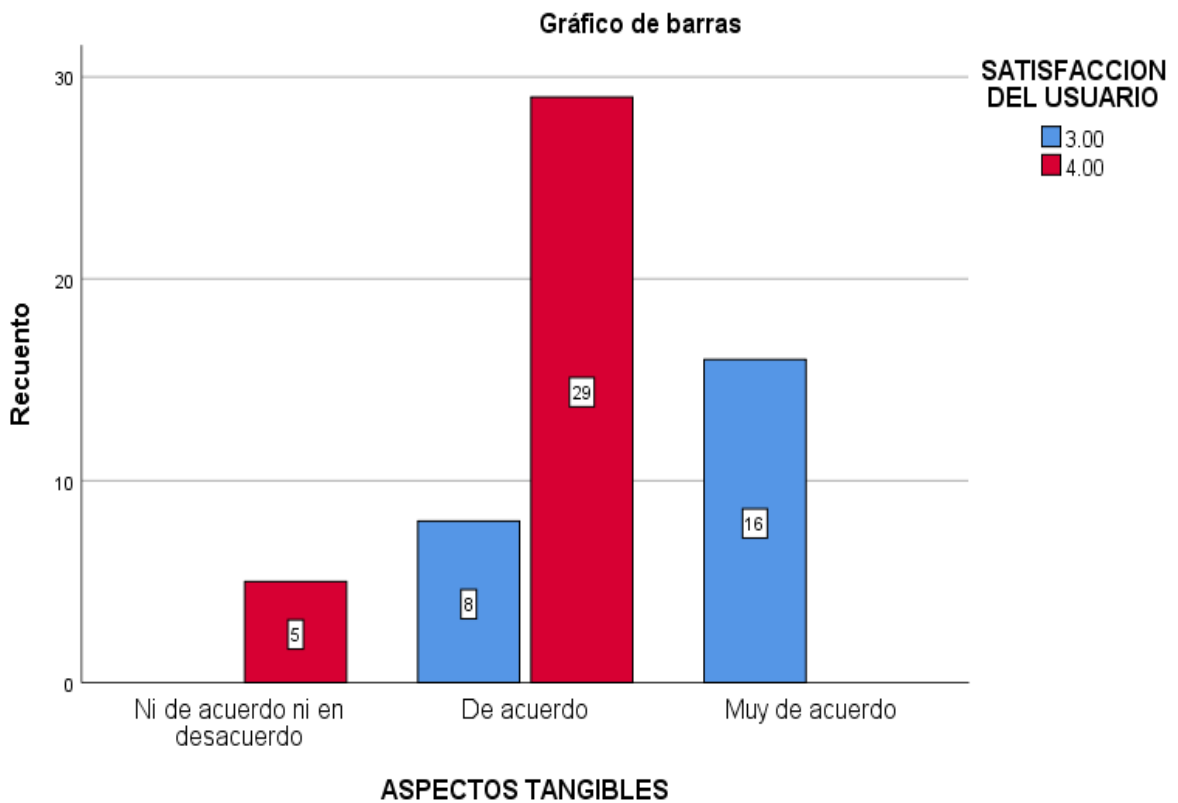
<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	32,151 <sup>a</sup>	2	,000
Razón de verosimilitud	40,039	2	,000
Asociación lineal por lineal	28,075	1	,000
N de casos válidos	58		

a. 2 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,07.

- *Chi cuadrado de calculado = 32,151*
- *Chi cuadrado de tabla = 5,991*

### Decisión de la aceptación o rechazo de la hipótesis

Debido a que el chi cuadrado calculado (32,151) fue mayor al hallado en la tabla (5,991) y este se ubica en la zona de rechazo por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa, entonces decimos que existe relación significativa entre los **aspectos tangibles** y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.



**Figura 23: Histograma sobre aspectos tangibles y Satisfacción de los usuarios**

### **Cumplimiento de la promesa**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre **el cumplimiento de la promesa** y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre el cumplimiento de la promesa y satisfacción de los usuarios en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.

**Tabla 23: Contingencia y frecuencia esperada (D2-Y)**

**Tabla cruzada CUMPLIMIENTO DE LA PROMESA \*SATISFACCION DEL USUARIO**

Recuento

		SATISFACCION DEL USUARIO		Total
		De acuerdo	Muy de acuerdo	
CUMPLIMIENTO DE LA PROMESA	De acuerdo	12	34	46
	Muy de acuerdo	12	0	12
Total		24	34	58

$$gl = (\text{número de filas} - 1)(\text{número de columnas} - 1)$$

$$gl = (2 - 1)(2 - 1) = 1$$

nos dirigimos a la tabla de chi cuadrada. Donde resulta **3,842** para la hipótesis principal.

**Criterio de aceptación o rechazo de la hipótesis**

- ✓ Si el valor de chi cuadrado de software es menor al chi cuadrado de tabla entonces se ubica en la zona de aceptación de la hipótesis nula por lo tanto se rechaza la hipótesis alternativa.
- ✓ Si el valor de chi cuadrado de software es mayor al chi cuadrado de tabla entonces se ubica en la zona de rechazo de la hipótesis nula por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa.

**Tabla 24: Chi cuadrada (Cumplimiento de la promesa – satisfacción del usuario)**

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>					
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,435 <sup>a</sup>	1	,000		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	18,496	1	,000		
Razón de verosimilitud	25,868	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	21,065	1	,000		
N de casos válidos	58				

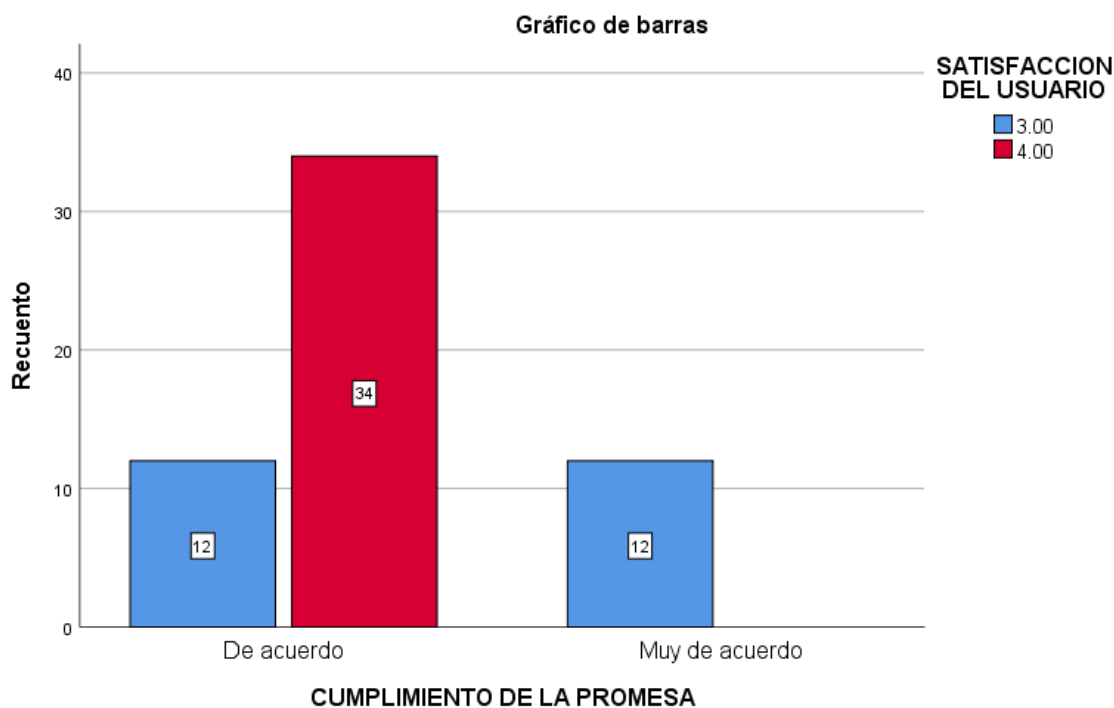
a. 1 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,97.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

- *Chi cuadrado de tabla = 3.841*
- *Chi cuadrado de calculado = 21.435*

### **Decisión de la aceptación o rechazo de la hipótesis**

Debido a que el chi cuadrado calculado (21,435) fue mayor al hallado en la tabla (3,541) y este se ubica en la zona de rechazo por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis alternativa, entonces decimos que existe relación significativa entre **el cumplimiento de la promesa** y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.



**Figura 24: Histograma sobre cumplimiento de la promesa**

### Actitud de servicio

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la **actitud del servicio** y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la **actitud del servicio** y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.

**Tabla 25: Contingencia y frecuencia esperada (D3-Y)**

**Tabla cruzada ACTITUD DEL SERVICIO\*SATISFACCION DE LOS USUARIOS**

Recuento		SATISFACCION DE LOS USUARIOS		Total
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	
ACTITUD DEL SERVICIO	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	4	4
	De acuerdo	24	18	42
	Muy de acuerdo	0	12	12
Total		24	34	58

$$gl = (\text{número de filas} - 1)(\text{número de columnas} - 1)$$

$$gl = (3 - 1)(2 - 1) = 2$$

Nos dirigimos a la tabla de chi cuadrada. Donde resulta **5,991** para la hipótesis principal.

### **Criterio de aceptación o rechazo de a hipótesis**

- ✓ Si el valor de chi cuadrado de software es menor al chi cuadrado de tabla entonces se ubica en la zona de aceptación de la hipótesis nula por lo tanto se rechaza la hipótesis alternativa.
- ✓ Si el valor de chi cuadrado de software es mayor al chi cuadrado de tabla entonces se ubica en la zona de rechazo de la hipótesis nula por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa.

**Tabla 26: Chi cuadrada (Actitud del servicio– Satisfacción del usuario)**  
**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,597 <sup>a</sup>	2	,000
Razón de verosimilitud	21,308	2	,000
Asociación lineal por lineal	2,980	1	,084
N de casos válidos	58		

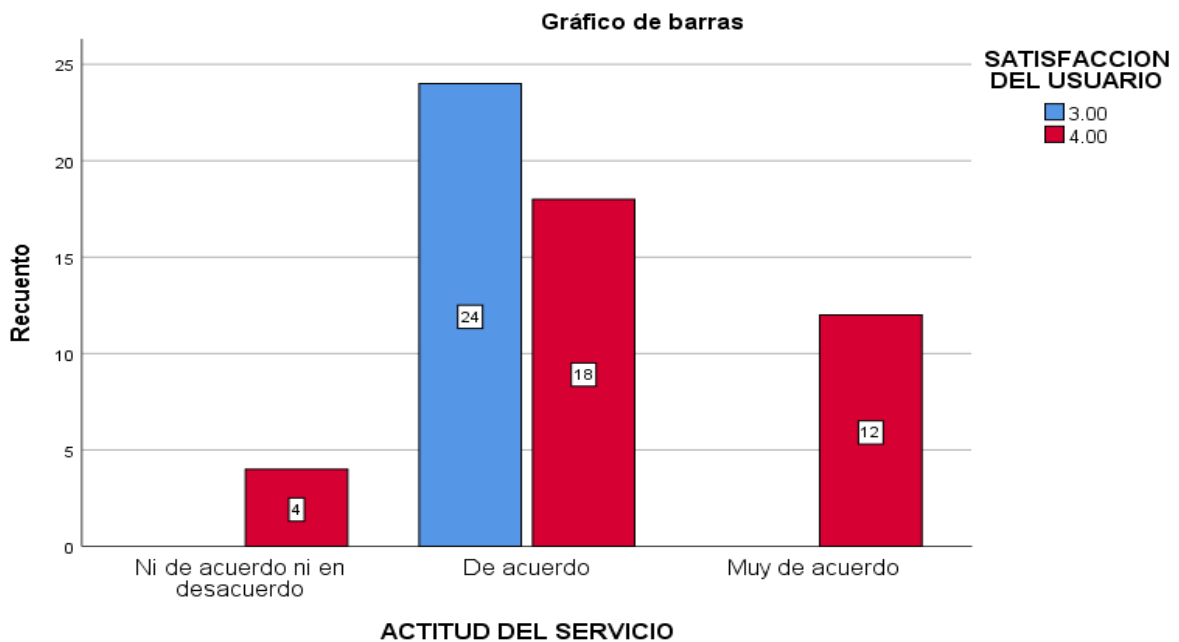
a. 3 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,66.

- *Chi cuadrado de tabla = 5.991*
- *Chi cuadrado de calculado = 15.597*

### **Decisión de la aceptación o rechazo de la hipótesis**

Debido a que el chi cuadrado calculado (15,597) fue mayor al hallado en la tabla (5,991) y este se ubica en la zona de rechazo por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis alternativa, entonces decimos que existe relación

significativa entre la actitud del servicio y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.



**Figura 25: Histograma sobre Actitud del servicio y satisfacción de los usuarios**

### Competencia del personal

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la **competencia del personal** y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la **competencia del personal** y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.

**Tabla 27: Contingencia y frecuencia esperada (D4-Y)**

**Tabla cruzada COMPETENCIA DEL PERSONAL\*SATISFACCION DE LOS USUARIOS**

Recuento		SATISFACCION DE LOS USUARIOS		Total
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	
COMPETENCIA DEL PERSONAL	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	14	31
	De acuerdo	7	20	27
Total		24	34	58



$$gl = (\text{número de filas} - 1)(\text{número de columnas} - 1)$$

$$gl = (2 - 1)(2 - 1) = 1$$

Nos dirigimos a la tabla de chi cuadrada. Donde resulta **3,841** para la hipótesis principal.

### **Criterio de aceptación o rechazo de la hipótesis**

- ✓ Si el valor de chi cuadrado de software es menor al chi cuadrado de tabla entonces se ubica en la zona de aceptación de la hipótesis nula por lo tanto se rechaza la hipótesis alternativa.
- ✓ Si el valor de chi cuadrado de software es mayor al chi cuadrado de tabla entonces se ubica en la zona de rechazo de la hipótesis nula por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa.

**Tabla 28. Chi cuadrada (competencia del personal– Satisfacción del usuario)**

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>					
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,973 <sup>a</sup>	1	,026		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	3,853	1	,050		
Razón de verosimilitud	5,085	1	,024		
Prueba exacta de Fisher				,034	,024
Asociación lineal por lineal	4,888	1	,027		
N de casos válidos	58				

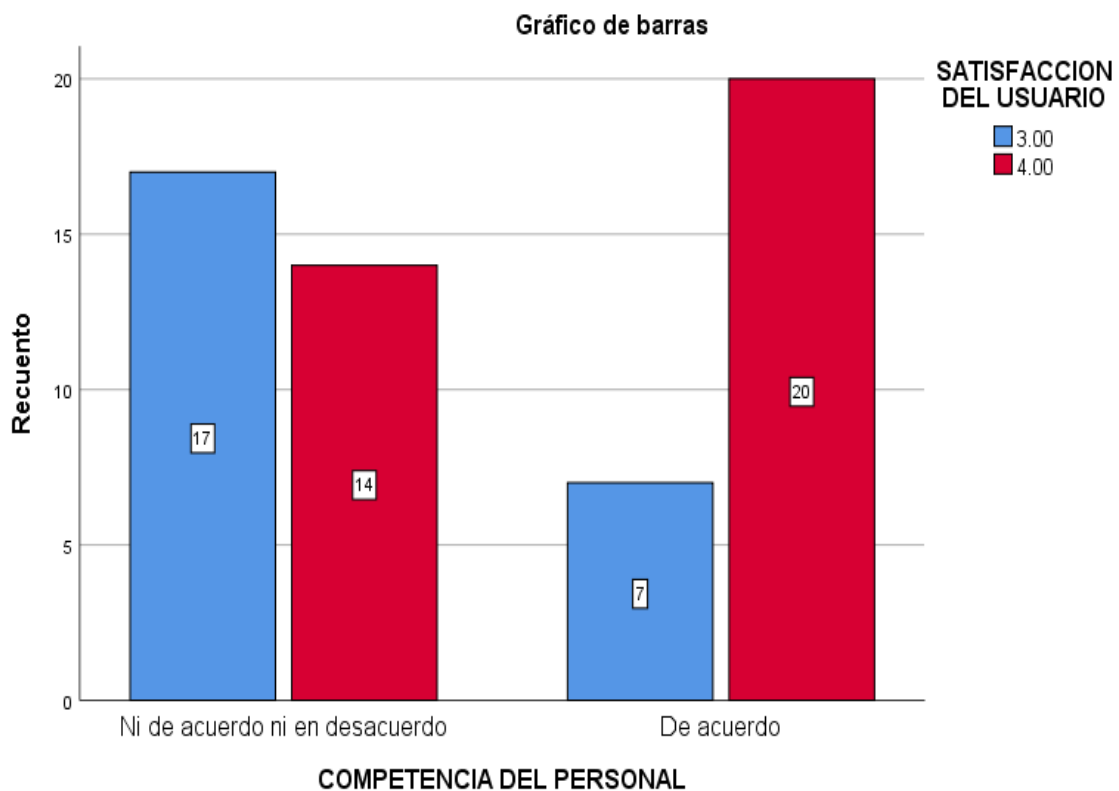
a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 11,17.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

- *Chi cuadrado de tabla = 3.841*
- *Chi cuadrado de calculado = 4.973*

### Decisión de la aceptación o rechazo de la hipótesis

Debido a que el chi cuadrado calculado (4,973) fue mayor al hallado en la tabla (3,841) y este se ubica en la zona de rechazo por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis alternativa, entonces decimos que existe relación significativa entre la **competencia del personal** y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.



**Figura 26. Histograma sobre competencia del personal y satisfacción del usuario**

#### **Empatía**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la **empatía** y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la **empatía** y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.

**Tabla 29. Contingencia y frecuencia esperada (D5-Y)**

**Tabla cruzada EMPATIA \*SATISFACCION DE LOS USUARIOS**

Recuento

		SATISFACCION DE LOS USUARIOS		Total
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	
EMPATIA	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	5	9
	De acuerdo	13	29	42
	Muy de acuerdo	7	0	7
Total		24	34	58

$$gl = (\text{número de filas} - 1)(\text{número de columnas} - 1)$$

$$gl = (3 - 1)(2 - 1) = 2$$

Nos dirigimos a la tabla de chi cuadrada. Donde resulta **5,991** para la hipótesis principal.

**Criterio de aceptación o rechazo de a hipótesis**

- ✓ Si el valor de chi cuadrado de software es menor al chi cuadrado de tabla entonces se ubica en la zona de aceptación de la hipótesis nula por lo tanto se rechaza la hipótesis alternativa.
- ✓ Si el valor de chi cuadrado de software es mayor al chi cuadrado de tabla entonces se ubica en la zona de rechazo de la hipótesis nula por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa.

**Tabla 30. Chi cuadrada (empatía– Satisfacción del usuario)**

**Pruebas de chi-cuadrado**

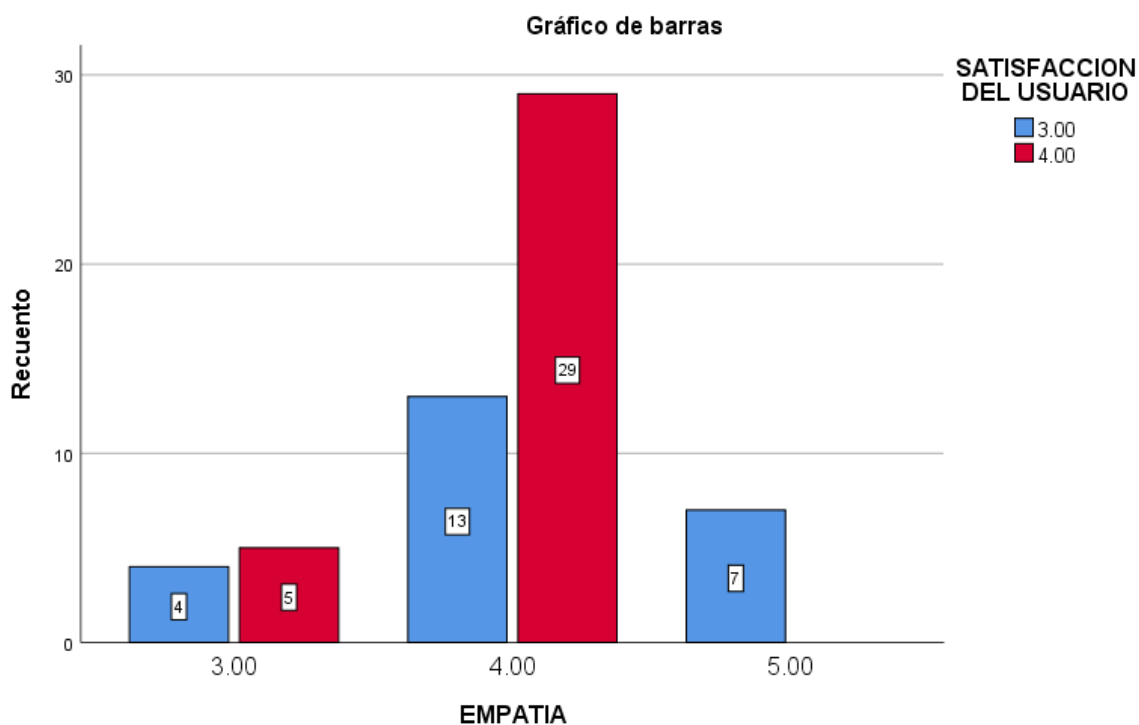
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,834 <sup>a</sup>	2	,003
Razón de verosimilitud	14,335	2	,001
Asociación lineal por lineal	3,726	1	,054
N de casos válidos	58		

a. 3 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,90.

- *Chi cuadrado de tabla = 5.991*
- *Chi cuadrado de calculado = 11.834*

**Decisión de la aceptación o rechazo de la hipótesis**

Debido a que el chi cuadrado calculado (11,834) fue mayor al hallado en la tabla (5,991) y este se ubica en la zona de rechazo por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis alternativa, entonces decimos que existe relación significativa entre la **empatía** y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.



**Figura 27. Histograma sobre empatía y satisfacción de los usuarios**

### 4.2.3. Correlaciones de las dimensiones y variables

#### Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios

**Tabla 31. Correlación entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios**

		<b>Correlaciones</b>	
		CALIDAD DE SERVICIO	SATISFACCION DE LOS USUARIOS
CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	1	-,600
	Sig. (bilateral)		,982
	N	58	58
SATISFACCION DE LOS USUARIOS	Correlación de Pearson	-,600	1
	Sig. (bilateral)	,982	
	N	58	58

La correlación de la variable calidad de servicio y satisfacción de los usuarios es de 60% entre las variables.

#### Aspectos tangibles

**Tabla 32. Correlación entre aspectos tangibles y satisfacción de los usuarios**

		<b>Correlaciones</b>	
		ASPECTOS TANGIBLES	SATISFACCION DE LOS USUARIOS
ASPECTOS TANGIBLES	Correlación de Pearson	1	-,702**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	58	58
SATISFACCION DE LOS USUARIOS	Correlación de Pearson	-,702**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	58	58

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

La correlación de la variable aspectos tangibles y satisfacción del usuario es de 70.2% entre las variables.

### Cumplimiento de la promesa

**Tabla 33. Correlación entre cumplimiento de la promesa y satisfacción de los usuarios.**

		Correlaciones	
		CUMPLIMIENTO DE LA PROMESA	SATISFACCION DE LOS USUARIOS
CUMPLIMIENTO DE LA PROMESA	Correlación de Pearson	1	-,608**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	58	58
SATISFACCION DE LOS USUARIOS	Correlación de Pearson	-,608**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	58	58

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

La correlación de la variable cumplimiento de la promesa y satisfacción de los usuarios es de 60.8% entre las variables.

### Actitud del servicio

**Tabla 34. Correlación entre Actitud del servicio y satisfacción de los usuarios**

		Correlaciones	
		ACTITUD DEL SERVICIO	SATISFACCION DE LOS USUARIOS
ACTITUD DEL SERVICIO	Correlación de Pearson	1	,429
	Sig. (bilateral)		,084
	N	58	58
SATISFACCION DE LOS USUARIOS	Correlación de Pearson	,429	1
	Sig. (bilateral)	,084	
	N	58	58

La correlación de la variable actitud del servicio y satisfacción de los usuarios es de 42.9% entre las variables.

## Competencia del personal

**Tabla 35. Correlación entre competencia del personal y satisfacción de los usuarios**

		Correlaciones	
		COMPETENCIA DEL PERSONAL	SATISFACCION DE LOS USUARIOS
COMPETENCIA DEL PERSONAL	Correlación de Pearson	1	,493*
	Sig. (bilateral)		,026
	N	58	58
SATISFACCION DE LOS USUARIOS	Correlación de Pearson	,493*	1
	Sig. (bilateral)	,026	
	N	58	58

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La correlación de la variable competencia del personal y satisfacción de los usuarios es de 49.3% entre las variables.

## Empatía

**Tabla 36. Correlación entre empatía y satisfacción de los usuarios**

		Correlaciones	
		EMPATIA	SATISFACCION DE LOS USUARIOS
EMPATIA	Correlación de Pearson	1	-,556
	Sig. (bilateral)		,053
	N	58	58
SATISFACCION DE LOS USUARIOS	Correlación de Pearson	-,556	1
	Sig. (bilateral)	,053	
	N	58	58

La correlación de la variable empatía y satisfacción de los usuarios es de 55.6% entre las variables.

## CAPÍTULO V: DISCUSION

### 5.1. Discusión de resultados

✓ La calidad de servicio que se brinda en las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Punta negra específicamente en el área de defensa civil no son las adecuadas debido a que la información solicitada por los usuarios con concuerdan con lo brindado debido a que la personas encargada de la atención no cumple con el perfil, entonces luego de aplicar nuestro cuestionario se puedo observar que el 40% de los usuarios que visitan el área salen insatisfechos porque no se le brindo la información correspondiente para que continúe su trámite. Resultados similares se rescataron de Almeida & Zambrano (2014), donde hace referencia sobre el análisis luego de recopilar las informaciones de campo donde la percepción de la población prima constantemente debido que la entidad presta servicios y en el diagnostico se aprecia que el 40 % de los usuarios no se encuentran complacidos con el servicio prestado para ellos realizan quejas, insatisfacciones en el libro de reclamaciones el cual perjudica directamente a la empresa.

✓ Aquellos aspectos tangibles del área de defensa civil con cumplen con las características propias de una oficina carece de implementación y mantenimiento infraestructural, todo ello a consecuencia de constantes sismos por la ubicación geográfica se observó fisuras, agrietamientos etc, en el ámbito d ellos equipos y máquinas de apoyo para el adecuado desarrollo de las funciones no se encuentran operativas en un 75% trayendo como consecuencia retrasos en el flujo del proceso continuo con la finalidad de satisfacer la solicitud del usuario y así elevar las perspectivas en referencia a las expectativas que poseen antes de ingresar a la oficina. Resultados similares se recabaron de Lascurain (2012), donde enfatiza en la mejora de localidad de servicio el cual presta a nombre de la empresa donde ciertos resultados luego de la aplicación de la encuesta el 30% no tiene el interés de incrementar las percepciones d ellos usuarios tampoco realizar las mejoras continuas del



servicio prestado. Además, las acciones que permiten mejorar ciertos resultados que no se encuentran satisfechos con la calidad de atención donde posibilitan atenuar el efecto a la vez es importante las respuestas de los usuarios atendidos donde ellos nos dan la barrera y algunas sugerencias para mejorar y ellos se puedan sentir con la dicha de elevar su percepción.

✓ El cumplimiento de la promesa en el área de defensa civil en un ocasiones constantes no se cumplen en las fechas por factores que intervienen sin la necesidad de un programación por lo tanto salió un Programa de Incentivos para otorgamiento de licencias y certificado ITSE el cual corresponde al área de defensa civil llamada Meta 7, teniendo como finalidad el cumplimiento de las fechas establecidas en el DS 002-2018-PCM en el cual se detallan los plazos para la entrega del certificado dependiendo del nivel de riesgo y giro comercial del negocio, en caso de no cumplir con lo establecido los cuales van registrados al sistema no se otorga ningún porcentaje de cumplimiento y tampoco llegaría a la obtención del incentivo. Resultados similares fueron obtenidos y comparados con nuestra tesis de acuerdo al contenido de investigación de Pedraza (2014), donde identificó aquellos indicadores claves para una mejora continua basado con la respuesta de los usuarios que accedieron a realizar una solicitud de servicio, algunos factores determinan una adecuada calidad de servicio de salud en una zona analítica donde los expertos se encargan de la posible solución, para ellos proponen incentivos monetarios y víveres de manera que miden el cumplimiento de las labores que brinda oportunamente.

✓ La actitud del servicio es sumamente importante de parte del encargado de brindar la información correspondiente al usuario entonces al aplicar el cuestionario se obtuvo como resultado que el 70% está de acuerdo en que se capacite al personal en las labores cotidianas que realiza y así incrementar el nivel de calidad de servicio que brinda la persona y la percepción que recibe luego de prestar el servicio donde el usuario es el único que puede calificar dependiente de la satisfacción de su necesidad, el 20% está muy de acuerdo y el

10% restante no opina al respecto debido que una falta de mejoras en el área de atención y recepción de documentación se incentiva a la mejora continua. Resultados similares fueron rescatados de Civera (2015), en la cual el autor coloca valoraciones correspondientes de cada centro de salud donde se evidencia las diferencias en referencia a la calidad de servicio prestados y deficiente percepción de los pobladores ascendiendo al 65%, todo ello con la finalidad de mejorar sin embargo la comparación fue bastante resaltante referente al servicio de atención que tan explícitos son al momento de los diagnósticos de enfermedades y calmar dolencias, uno más que otros poseen la amabilidad entonces inspiran confianza donde el paciente se siente en confianza, entonces hablamos de un 45% la diferencia carece de algunos otros valores.

✓ El personal que brinda el servicio en el área de defensa civil no cumple con los requisitos de competencia debido a que por temas políticos ocupan cargos de contacto con los usuarios directamente, motivo por el cual es la carta de presentación de toda la entidad y por la carencia de la competitividad de servicio la percepción de las personas bajan considerablemente, e 60% de los usuarios encuestados no se encuentran de acuerdo ni en desacuerdo de los acontecimientos que suscitan en el establecimiento sin embargo el 40% se encuentran de acuerdo con el incremento de la percepción de los usuarios y para ellos se tiene que implementar herramientas de apoyo. Resultados similares fueron obtenidos de Hidalgo (2015), en la cual aquellas técnicas a emplear fueron las de calidad total del servicio prestado donde activamente las herramientas de calidad como el 5S, en la administración por procesos, entonces se va realizando las medidas en cuando sobrepase el límite así tomar control preventivo de que se puede generar, además se cuenta con personal capacitado para realizar las labores mencionadas y con las ganas de cumplir con lo establecido en los procedimientos.

✓ El personal que presta el servicio al usuario consta de ciertas características siendo una de ellas la empatía, al ser una característica que consta de calificaciones luego de la atención aún se encuentra en la mejora continua debido a que la formación del personal no se encuentra alineado, entonces aplicamos el cuestionarios correspondientes a la muestra, de ello rescatamos que el 70% del total de usuarios se encuentran de acuerdo con el incremento de la percepción debido que consta como una mejora continua, el 20% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo es indiferente la percepción del usuario y el 10% se encuentra muy de acuerdo debo que refleja la adecuada gestión del representante. Resultados similares fueron obtenidos de Arrué (2014), en la cual se calculó el porcentaje de satisfacción resultando 62% el cual significa que aún no es suficiente para cumplir con la percepción del usuario debido a que sus expectativas son mayores, pero comparado con el servicio recibido en todo el proceso es adecuado. Además, que las actitudes recibidas por los administrativos del servicio fueron adecuadas y manteniendo la cordialidad del caso para complacer en el servicio de atención prestado hacia el usuario solicitante motivo por el cual el usuario expreso resultados de satisfacción un trato idóneo.

## CAPÍTULO VI: CONCLUSION Y RECOMENDACIONES

### 6.1. Conclusión

#### Conclusión general

La calidad de servicio y satisfacción del usuario posee una existe una relación directa entre las variables de manera que con los resultados se propone la mejora continua en referencia a la prestación del servicio el cual tendrá como resultado la adecuada calidad de servicio y la satisfacción del mismo al momento de realizar un servicio se evalúa y con el hecho recibir un agradecimiento sabemos que bien se prestó el servicio.

Se determinó la relación entre las variables la cual resulto 60.00% en la escala de representa una correlación moderada.

Entonces en la prueba de hipótesis mediante el estadístico inferencia se dice que; chi cuadrado calculado (4.001) fue mayor al hallado en la tabla (3,841) y este se ubica en la zona de rechazo por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, entonces decimos que existe relación significativa entre la **calidad de servicio** y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.

#### Conclusión específica 1

La aspectos tangibles y satisfacción de los usuarios poseen una existe una relación directa entre las variables, se determinó la relación entre las variables la cual resulto 70.2% en la escala de representa una correlación moderada.

Entonces en la prueba de hipótesis mediante el estadístico inferencia se dice que; chi cuadrado calculado (32,151) fue mayor al hallado en la tabla (5,991) y este se ubica en la zona de rechazo por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis alternativa, entonces decimos que existe relación significativa entre los **aspectos tangibles y satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.

### **Conclusión específica 2**

El cumplimiento de la promesa y satisfacción de los usuarios poseen una existe una relación directa entre las variables, se determinó la relación entre las variables la cual resultado 60.8% en la escala de representa una correlación moderada.

Entonces en la prueba de hipótesis mediante el estadístico inferencia se dice que; chi cuadrado calculado (21,435) fue mayor al hallado en la tabla (3,541) y este se ubica en la zona de rechazo por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis alternativa, entonces decimos que existe relación significativa entre **el cumplimiento de la promesa** y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.

### **Conclusión específica 3**

La actitud del servicio y satisfacción del usuario poseen una existe una relación directa entre las variables, se determinó la relación entre las variables la cual resultado 42.9% en la escala de representa una correlación moderada.

Entonces en la prueba de hipótesis mediante el estadístico inferencia se dice que; chi cuadrado calculado (15,597) fue mayor al hallado en la tabla (5,991) y este se ubica en la zona de rechazo por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis alternativa, entonces decimos que existe relación significativa entre la actitud del servicio y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.

### **Conclusión específica 4**

La competencia personal y satisfacción de los usuarios poseen una existe una relación directa entre las variables, se determinó la relación entre las variables la cual resultado 49.3% en la escala de representa una correlación moderada.

Entonces en la prueba de hipótesis mediante el estadístico inferencia se dice que; chi cuadrado calculado (4,973) fue mayor al hallado en la tabla (3,841 y este se ubica en la zona de rechazo por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis alternativa, entonces decimos que existe relación significativa entre la **competencia del personal** y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.

#### **Conclusión específica 5**

La empatía y satisfacción de los usuarios poseen una existe una relación directa entre las variables, se determinó la relación entre las variables la cual resulto 55.6% en la escala de representa una correlación moderada.

Entonces en la prueba de hipótesis mediante el estadístico inferencia se dice que; chi cuadrado calculado (11,834) fue mayor al hallado en la tabla (5,991) y este se ubica en la zona de rechazo por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis alternativa, entonces decimos que existe relación significativa entre la **empatía** y **satisfacción de los usuarios** en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.

## **6.2. Recomendaciones**

- ✓ Viabilizar las actividades que se realiza por el flujo adecuado sin la necesidad de extender el tiempo de recorrido documentario.
- ✓ Se recomienda tener identificados todas las actividades para el análisis de operaciones a cumplir con los minutos para mejorar la calidad de servicio brindado al contribuyente, puesto que existe una influencia de mejora.
- ✓ El cumplimiento de las fechas de entrega de la certificación ITSE implica que el área de fiscalización no sancione al giro comercial motivo por el cual es recomendable mantener un cronograma.
- ✓ Se recomienda realizar los seguimientos correspondientes de todas las actividades a realizar para tener mayor eficiencia y evitar retrasos los cuales a la vez generan mayores costos unitarios lo cual no es relevante para la entidad.
- ✓ La persona empática durante la atención se lleva una respuesta de agradecimiento constantemente por tal motivo se recomienda mantener organizado los documentos y explicar los detalles de la información a brindar.

## CAPÍTULO VII: REFERENCIAS

### 7.1. Fuentes documentales

- Almeida, M., & Zambrano, Y. (2014). *Propuesta de un modelo de mejoramiento de la calidad del servicio al cliente del Miduvi de la Provincia de Manabí*. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria dde Manabí Manuel Félix López.
- Álvares, M. (2014). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercado gubernamentales*. Universidad Católica Andrés Bello.
- Arhuis, F., & Campos, A. (2016). *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de la empresa automotriz San Cristobal - Huancayo 2015*. Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Arias, A. (2016). *Calidad de los servicios y satisfacción del usuario* (J. L. Gonzalo (ed.); Alicia Ari, Issue February 2013). [https://doi.org/ISBN- 13: 9788469569337](https://doi.org/ISBN-13:9788469569337)
- Armas, E. (2015). *La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio Municipal de Deportes. Percepción, análisis y evolución*. Universidad de Murcia.
- Arrué, L. (2014). *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario periodo Junio a Setiembre de 2014*. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.
- Bitner, M. (2015). *Calidad del servicio*. 41–50.
- Campos, C. (2016). La calidad en el servicio. *Agua y Gestión*, 12(51), 47–48.
- Campuzano, N. V. (2018). El servicio al cliente como filosofía y factor de posicionamiento de las cooperativas de taxis . Customer service as a philosophy and positioning factor of taxis. *Revista UIDE*, 3(2), 71–82.
- Chicana, L. (2017). *Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones . Lima 2016*. Universidad Cesar Vallejo.
- Chunga, E. (2018). “Los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Hualmay.” Universidad Nacional Jose Faustino Sánchez Carrión.
- Civera, M. (2015). *Análisis de la relación entre la calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. Universidad Jaume.



- Fernández, A. (2017). *La percepción*.
- Hernández, P. (2017). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de Las Ciencias de La Información*, 34(0), 349–368. [https://doi.org/10.5209/rev\\_dcin.2011.v34.36463](https://doi.org/10.5209/rev_dcin.2011.v34.36463)
- Hidalgo, J. (2015). *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del Gadm Canton Babahoyo*. Universidad Regional Autónoma de los Andes.
- Jara, K. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción al cliente de la tienda de bicicletas Trek, Lima - 2017*. Universidad Autónoma.
- Kotler, P. (2014). *Dirección de mercadotecnia* (thomson, p. 40).
- Lascurain, I. (2012). “*Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida.*” Universidad Iberoamericana.
- Loli, A., Carpio, J., & Vergara, A. (2013). *La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas e Lima Metropolitana*. [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://doi.org/ISSN:1560909X>
- López, L., Olivera, S., & Tinoco, D. (2018). *Satisfacción del usuario en el marco de la relación estado - ciudadanos: políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria*. Esan Business.
- Martínez, G. (2016). *Expectativas, Motivación y satisfacción de los estudiantes de GAP*. 0–61.
- Melgarejo, M. (2014). *Sobre el concepto de percepción*.
- Mora, C. (2014). *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*. <https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212> ISSN: 21775184
- Oviedo, G. (2014). *La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría de Gestalt*. 18, 89–96.
- Pedraza, N. (2014). *Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México : Estudio multicaso en el sector salud*. (Vol. 23). Universidad Autónoma de Tamaulipas, Mexico.
- Peralta, J. (2016). *Rol de las expectativas en el Juicio de Satisfacción y calidad percibida*

*del servicio*. <https://doi.org/ISSN: 07181361>

Ramírez, V. (2016). “ *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas , 2016 .*” Universidad Cesar Vallejo.

Ramos, L. (2015). *Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo Centro de Salud de Picsi, 2015*. Universidad San Martín de Porres.

Riqueros, R. (2017). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas . Enero- Abril-2017*. Universidad Cesar Vallejo.

Rocca, L. (2016). *Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público . Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso*. Universidad Nacional de la Plata.

Rojas, J. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una Municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de lo Prado*. Universidad de Chile.

Sambrano, J. (2015). *La satisfacción del cliente*.

Sampieri, R. (2014). *Sesión 6 Hernández Sampieri Metodología de la investigación 5ta Edición* (M. T. Catellanos (ed.); Mc Graw Hill). <https://doi.org/- ISBN 978-92-75-32913-9>

Sánchez, L. (2015). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León*. Universidad Autónoma de Nuevo León.

Sánchez, M., & Romero, M. (2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones*. 110–117.

Santacruz, D. (2015). *Análisis de las expectativas en el marco de la actividad física y el deporte*.

Villalba, C. (2013). *La calidad del servicio*.

## 7.2. Fuentes bibliográficas

Ishikawa, K. (1991). *¿Qué es control de la calidad?* (Norma).

Jara, K. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción al cliente de la tienda de bicicletas Trek, Lima - 2017*. Universidad Autónoma.

Lascurain, I. (2012). “*Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida.*” Universidad Iberoamericana.

Sánchez, L. (2015). *Satisfacción de los usuarios de consulta extrema en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León*. Universidad Autónoma de Nuevo León.

Sánchez, M., & Romero, M. (2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones*. 110–117.

Santacruz, D. (2015). *Análisis de las expectativas en el marco de la actividad física y el deporte*. Schnarch, K. (2011). *Marketing de Fidelización* (Ecoe).

Villalba, C. (2013). *La calidad del servicio*.

## 7.3. Fuentes hemerográficas

Arias, A. (2012). *Gestión de la calidad conceptos básicos*.

Bitner, M. (2015). *Calidad del servicio*. 41–50.

Deming, W. E. (2011). *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. (D. de Santos (ed.); pp. 5–7).

Fernández, A. (2017). *La percepción*.

Juran, J. M. (1990). *Juran y la planificación de la calidad* (Díaz de Sa, pp. 5–7).

Kotler, P. (2014). *Dirección de mercadotecnia* (thomson, p. 40).

Schnarch, K. (2011). *Marketing de Fidelización* (Ecoe).

Villalba, C. (2013). *La calidad del servicio*.

#### 7.4. Fuentes electrónicas

Arias, A. (2016). *Calidad de los servicios y satisfacción del usuario* (J. L. Gonzalo (ed.); Alicia Ari, Issue February 2013). [https://doi.org/ISBN- 13: 9788469569337](https://doi.org/ISBN-13:9788469569337)

*Ciencias de La Información*, 34(0), 349–368.  
[https://doi.org/10.5209/rev\\_dcin.2011.v34.36463](https://doi.org/10.5209/rev_dcin.2011.v34.36463)

Mora, C. (2014). *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*. <https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212> ISSN: 21775184

Loli, A., Carpio, J., & Vergara, A. (2013). *La satisfacción y la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas e Lima Metropolitana*. [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. [https://doi.org/ISSN: 1560 909X](https://doi.org/ISSN:1560909X)

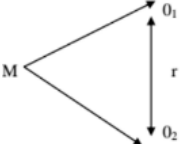
Peralta, J. (2016). *Rol de las expectativas en el Juicio de Satisfacción y calidad percibida del servicio*. [https://doi.org/ISSN: 07181361](https://doi.org/ISSN:07181361)

Sampieri, R. (2014). *Sesión 6 Hernández Sampieri Metodología de la investigación 5ta Edición* (M. T. Catellanos (ed.); Mc Grw Hil). [https://doi.org/- ISBN 978-92-75-32913-](https://doi.org/-ISBN978-92-75-32913-9)

9

# ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de consistencia

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN LA OFICINA DE DEFENSA CIVIL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUNTA NEGRA, 2021.						
AUTOR	CONSUELO NICOL ECHEGARAY AYALA				DNI	71960757
ASESOR	ING. RAÚL CHAVEZ ZAVALETA				CIP	48453
Problema principal	Objetivo principal	Justificación	Hipótesis principal	Variable	Indicador	Metodología
¿Qué relación existe entre la <b>calidad de servicio</b> y <b>satisfacción de los usuarios</b> en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021?	Determinar la relación existente entre la <b>calidad de servicio</b> y <b>satisfacción de los usuarios</b> en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.	La investigación es realizada con la finalidad de dar solución a uno de los problemas identificado con mayor relevancia en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, debido a que los usuarios acceden a las oficinas solicitando la atención el cual deriva de la necesidad del usuario tales como: certificados ITSE, informe ocular, informe técnico, evaluaciones de riesgos u otros, y según el TUPA menciona ciertos tramites a realizar, con plazos de días excedidos a la coordinación.	Existe relación significativa entre la <b>calidad de servicio</b> y <b>satisfacción de los usuarios</b> en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.	Variable independiente "X": <b>CALIDAD DE SERVICIO</b>  <b>DIMENSIONES:</b> D1: <b>Elementos tangibles</b> D2: <b>Cumplimiento de la promesa</b> D3: <b>Actitud del servicio</b> D4: <b>competencia del personal</b> D5: <b>Empatía</b>  Variable dependiente "Y": <b>SATISFACCION DE LOS USUARIOS</b>  <b>DIMENSIONES:</b> d1: <b>Expectativa</b> d2: <b>Percepción</b>	D1.1. Medidas de distribución y material de la oficina (infraestructura). D1.2. Cantidad de equipos instalados D2.1. Cantidad de problemas recibidos del usuario D2.2. Tiempo de demora del proceso del servicio D3.1 Servicio oportuno en tiempo oportuno. D3.2. Cumple la expectativa del usuario en los plazos establecidos. D4.1 Número de usuarios atendidos en tiempo determinado. D4.2 cantidad de usuarios que entendieron y subsanaron las observaciones. D5.2. Horarios adecuados D5.2. Interés del usuario D5.2. comprensión  d1.1. La rapidez de la atención (solicitud) d2.1. Resultado de la atención (respuesta)	TIPO, según su: ● Finalidad, aplicada ● Alcance temporal, longitudinal ● Profundidad, descriptiva. ● Carácter de medida, cualitativa. Diseño: es de tipo descriptivo y correlacional.:  donde: M: muestra r: coeficiente correlación Ox: observación de la V.I. Oy: observación de la V.D.  Enfoque: la investigación es cualitativa, puesto que se utilizará los datos obtenidos del cuestionario.  población=962 muestra= 238
Problemas específicos	Objetivos específicos		Hipótesis específicas			
¿Qué relación existe entre los <b>aspectos tangibles</b> y <b>satisfacción de los usuarios</b> en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021?	Determinar la relación existente entre los <b>aspectos tangibles</b> y <b>satisfacción de los usuarios</b> en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.		Existe relación significativa entre los <b>aspectos tangibles</b> y <b>satisfacción de los usuarios</b> en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.			
¿Qué relación existe entre el <b>cumplimiento de la promesa</b> y <b>satisfacción de los usuarios</b> en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021?	Determinar la relación existente entre el <b>cumplimiento de la promesa</b> y <b>satisfacción de los usuarios</b> en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.		Existe relación significativa entre el <b>cumplimiento de la promesa</b> y <b>satisfacción de los usuarios</b> en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.			
¿Qué relación existe entre la <b>actitud del servicio</b> y <b>satisfacción de los usuarios</b> en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021?	Determinar la relación existente entre la <b>actitud del servicio</b> y <b>satisfacción de los usuarios</b> en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.		Existe relación significativa entre la <b>actitud del servicio</b> y <b>satisfacción de los usuarios</b> en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.			
¿Qué relación existe entre la <b>competencia del personal</b> y <b>satisfacción de los usuarios</b> en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021?	Determinar la relación existente entre la <b>competencia del personal</b> y <b>satisfacción de los usuarios</b> en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.		Existe relación significativa entre la <b>competencia del personal</b> y <b>satisfacción de los usuarios</b> en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.			
¿Qué relación existe entre la <b>empatía</b> y <b>satisfacción de los usuarios</b> en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021?	Determinar la relación existente entre la <b>empatía</b> y <b>satisfacción de los usuarios</b> en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.		Existe relación significativa entre la <b>empatía</b> y <b>satisfacción de los usuarios</b> en la oficina de defensa civil de la Municipalidad Distrital de Punta Negra, 2021.			

## Anexo 2. Cuestionario

### CUESTIONARIO DE VARIABLE X

**I. PRESENTACIÓN:** La tesista Consuelo Nicol Echegaray Ayala, ha desarrollado la tesis titulada: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN LA OFICINA DE DEFENSA CIVIL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUNTA NEGRA, 2021. Por tanto, es importante que usted anónimamente nos facilite sus puntos de vista a los factores o aspectos más importantes considerados.

### **II. INSTRUCCIONES:**

- 2.1. La información que Ud. nos brinde es personal, sincera y anónima.
- 2.2. Marque con un aspa (x) sólo una de las respuestas de cada pregunta, que Ud. considere la opción correcta.
- 2.3. Debe contestar todas las preguntas.

### **III. ASPECTOS GENERALES:**

#### **Género**

Masculino     Femenino

#### **Edad**

18 a 23     24 a 28     29 a 33     34 a 38     39 a 43     44 a más

#### **Estado civil**

Soltero (a)     Casado (a)     Conviviente     Viudo (a)     Divorciado (a)

#### **Grado de instrucción**

Secundaria     Técnico     Superior completo     Maestría     Doctorado

### **IV. ASPECTOS SOBRE LA INVESTIGACIÓN**

Escala de Calificación				
1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo
VARIABLE X: CALIDAD DE SERVICIO				
Elementos tangibles	Cumplimiento de la promesa	Actitud del servicio	Competencia del personal	Empatía
(01 a 05)	(06 a 10)	(11 a 14)	(15 a 18)	(19 a 23)

I. Elementos tangibles		Calificación				
Nº	Ítems	1	2	3	4	5
01	El área de atención de la oficina de defensa civil cuenta con equipos modernos y funcionales para brindarle un buen servicio.					
02	Las instalaciones físicas del área son cómodas y visualmente atractivas.					
03	Los elementos materiales (folletos, difusión, publicidad) son visualmente atractivos y sencillos para usted.					
04	El área de atención tiene todos los servicios necesarios para sentirse cómodo durante su visita.					

05	Las instalaciones se encuentran siempre limpias.					
<b>II. Cumplimiento de la promesa</b>		<b>Calificación</b>				
<b>N°</b>	<b>Ítems</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
06	Cuando el personal de área le promete hacer algo en cierto tiempo, se lo cumple.					
07	Cuando usted tiene un problema, el personal de área muestra un sincero interés en solucionarlo.					
08	El encargado/a realiza un servicio adecuado que satisfaga su necesidad habitualmente.					
09	El encargado de la oficina de defensa civil se comunica con anticipación para las inspecciones.					
10	La oficina de defensa civil presta continuamente el servicio, salvo cuando se suspende por situaciones de fuerza mayor.					
<b>III. Actitud del servicio</b>		<b>Calificación</b>				
<b>N°</b>	<b>Ítems</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	Se siente confiado y seguro con el personal de área cuando acude a inspeccionar.					
12	Los encargados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.					
13	Los encargados de la oficina de defensa civil proporcionan información clara y entendible ante una consulta.					
14	Los asistentes tienen el conocimiento suficiente para responder a sus dudas o incertidumbres, de modo que le transmitan confianza					
<b>IV. Competencia del personal</b>		<b>Calificación</b>				
<b>N°</b>	<b>Ítems</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	Si necesita resolver alguna duda, se le atendió en un tiempo razonable o adecuado.					
16	Los encargados del área le ofrecen un servicio rápido y de calidad.					
17	El tiempo que esperó para obtener el servicio por parte del empleado fue menor a 10 minutos.					
18	Cuando tiene una petición, queja o consulta los encargados de la oficina de defensa civil muestran disposición para ayudar					
<b>V. Empatía</b>		<b>Calificación</b>				
<b>N°</b>	<b>Ítems</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	En la oficina de defensa civil la atención al usuario fue personalizada.					
20	El encargado del área se preocupa por brindarle una mejor calidad de servicio.					
21	Los asistentes de la oficina de defensa civil cuentan con horario flexible y adaptados para brindarle a usted el servicio necesario para solucionar su necesidad.					
22	Los encargados no son rígidos con el horario de trabajo, por lo tanto, atienden a los usuarios, aunque se encuentren en destiempo laboral.					
23	A los usuarios vulnerables no se les obliga los trámites presenciales ni personales sin embargo se tiene orden preferencial para responder a su solicitud.					



### CUESTIONARIO DE VARIABLE Y

Escala de Calificación				
1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo de acuerdo	Muy de acuerdo
SATISFACCION DE LOS USUARIOS				
EXPECTATIVA		PERCEPCION		
(24 a 28)		(29 a 33)		

I. Expectativa		Calificación				
N°	Ítems	1	2	3	4	5
24	La atención posee la rapidez correspondiente a la necesidad del usuario.					
25	El personal administrativo toma interés en la necesidad del usuario.					
26	Los usuarios solicitan el certificado con mayor rapidez posible para evitar sanciones.					
27	Los usuarios poseen diversas necesidades y deseos que se cumplen cuando ellos lo requieran					
28	De no cumplirse las necesidades en el tiempo que ellos estiman, entonces la calificación de las expectativas disminuye.					

II. Percepción		Calificación				
N°	Ítems	1	2	3	4	5
29	La información brindada ha sido de su agrado y entendible para continuar con su proceso.					
30	El personal administrativo orientó con mayores detalles la continuación del proceso.					
31	La respuesta que obtuvo de parte del encargado del área era satisfactoria para el usuario.					
32	Ayudó a llenar los formatos para la solicitud y completar los requisitos.					
33	La tolerancia del personal administrativo para la atención es básica para satisfacer la necesidad y entender los problemas del administrado.					

### Anexo 3. Juicio de experto

## JUICIO DE EXPERTO

### **CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN LA OFICINA DE DEFENSA CIVIL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUNTA NEGRA, 2021.**

**Instrucción:** Luego de analizar y cotejar el instrumento de Investigación " **CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS** " con la matriz de consistencia de la presente, le solicitamos que, en base a su **Criterio y Experiencia Profesional**, valide dicho instrumento para su aplicación.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

CRITERIO	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.
	2. Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total.
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión complementaria.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Calificación de los Ítems del Cuestionario

Criterio de Validez	Puntuación				Argumento	Observaciones y/o Sugerencias
	1	2	3	4		
Suficiencia						
Claridad						
Coherencia						
Relevancia						
<b>Total Parcial</b>						
<b>TOTAL</b>						

**Puntuación:**

De 4 a 6: No válida, reformular

De 10 a 12: Válido, mejorar

De 7 a 9: No válido, modificar

De 13 a 16: Válido, aplicar

Apellidos y Nombres

Grado Académico

Firma

### JUICIO DE EXPERTO

**TEMA: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN LA OFICINA DE DEFENSA CIVIL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUNTA NEGRA, 2021.**

**Instrucción:** Luego de analizar y cotejar el instrumento de Investigación "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS" con la matriz de operacionalización de la presente, le solicitamos que, en base a su **Criterio y Experiencia Profesional**, valide dicho instrumento para su aplicación.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

CRITERIO	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.
	2. Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total.
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión complementaria.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Calificación de los Ítems del Cuestionario

Criterio de Validez	Puntuación				Argumento	Observaciones y/o Sugerencias
	1	2	3	4		
Suficiencia				X		
Claridad			X			
Coherencia				X		
Relevancia			X			
<b>Total Parcial</b>			6	8		
<b>TOTAL</b>	14					

**Puntuación:**


**De 4 a 6:** No válida, reformular

**De 10 a 12:** Válido, mejorar

**De 7 a 9:** No válido, modificar

**De 13 a 16:** Válido, aplicar

Apellidos y Nombres	Ana Doris M. Barrera Loza
Grado Académico	Doctora
Registro Colegiatura	98960

 <b>ANA DORIS MAGDALENA BARRERA LOZA</b> <b>ING. INDUSTRIAL</b> <b>Reg. Colegio de Ingenieros ID" 98960</b> <b>Firma</b>
---

## JUICIO DE EXPERTO

**TEMA: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN LA OFICINA DE DEFENSA CIVIL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUNTA NEGRA, 2021.**

**Instrucción:** Luego de analizar y cotejar el instrumento de Investigación "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS" con la matriz de operacionalización de la presente, le solicitamos que, en base a su **Criterio y Experiencia Profesional**, valide dicho instrumento para su aplicación.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda:

CRITERIO	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA:</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión.
	2. Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total.
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión complementaria.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD:</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA:</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA:</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Calificación de los Ítems del Cuestionario

Criterio de Validez	Puntuación				Argumento	Observaciones y/o Sugerencias
	1	2	3	4		
Suficiencia			X			
Claridad				X		
Coherencia				X		
Relevancia				X		
<b>Total Parcial</b>			3	12		
<b>TOTAL</b>	15					

**Puntuación:**

De 4 a 6: No válida, reformular

De 10 a 12: Válido, mejorar

De 7 a 9: No válido, modificar

De 13 a 16: Válido, aplicar

<b>Apellidos y Nombres</b>	Lino Escobar Erlo Wilfredo
<b>Grado Académico</b>	Maestría
<b>Registro Colegiatura</b>	31652

 <b>Firma</b>
---

**Anexo 4. Formato de análisis de contenidos**

<b>ANALISIS DE CONTENIDO</b>							
<b>DATA HISTORICA</b>							
	<b>ASPECTOS GENERALES</b>						
	<b>RIESGOS</b>						
	<b>Usuarios</b>	<b>Sigrid</b>	<b>Riesgo muy alto</b>	<b>Riesgo alto</b>	<b>Riesgo medio</b>	<b>Riesgo bajo</b>	<b>Total</b>
<b>SOLICITUDES</b>							
<b>Cantidad de ITSE</b>							
<b>Cantidad de ECSE</b>							
<b>Informes oculares</b>							
<b>Informes técnicos</b>							
<b>Otros</b>							
<b>TOTAL</b>							

## Anexo 5. Procesamiento estadístico

IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	CALIDA	Númérico	3	0	CALIDAD DE S...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
2	AS	Númérico	3	0	ASPECTOS TA...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
3	CUMP	Númérico	3	0	CUMPLIMENT...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
4	ACT	Númérico	3	0	ACTITUD DEL ...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
5	COMP	Númérico	3	0	COMPETENCI...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
6	EMP	Númérico	8	2	EMPATIA	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
7	SATIS	Númérico	8	2	SATISFACCIO...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	CALIDA	Númérico	3	0	CALIDAD DE S...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
2	AS	Númérico	3	0	ASPECTOS TA...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
3	CUMP	Númérico	3	0	CUMPLIMENT...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
4	ACT	Númérico	3	0	ACTITUD DEL ...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
5	COMP	Númérico	3	0	COMPETENCI...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
6	EMP	Númérico	8	2	EMPATIA	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
7	SATIS	Númérico	8	2	SATISFACCIO...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											

Vista de datos Vista de variables

- Informes
  - Estadísticos descriptivos
  - Estadísticas Bayesianas
  - Tablas
  - Comparar medias
  - Modelo lineal general
  - Modelos lineales generalizados
  - Modelos mixtos
  - Correlacionar
  - Regresión
  - Loglineal
  - Redes neuronales
  - Clasificar
  - Reducción de dimensiones
  - Escala
  - Pruebas no paramétricas
  - Predicciones
  - Supervivencia
  - Respuesta múltiple
  - Análisis de valores perdidos...
  - Imputación múltiple
  - Muestras complejas
  - Simulación...
  - Control de calidad
  - Curva COR...
  - Modelado espacial y temporal...
  - Marketing directo
- Gráficos
  - Frecuencias...
  - Descriptivos...
  - Explorar...
  - Tablas cruzadas...
  - Análisis TURF
  - Razón...
  - Gráficos P-P...
  - Gráficos Q-Q...

