



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES



CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA SUB GERENCIA DE
DEFENSA CIVIL Y GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES DE
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO PERIODO 2023

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. KATHERINE KARINA FLORES ESCOBAR

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACION Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

JULIACA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES
CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON
LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA SUB GERENCIA DE
DEFENSA CIVIL Y GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES DE
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO PERIODO 2023
TESIS PRESENTADA POR:
Bach. KATHERINE KARINA FLORES ESCOBAR
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES
APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

: 
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO

: 
Dr.Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

ASESOR DE TESIS

: 
Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N.º 1271-2024-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 19 de noviembre de 2024

VISTOS:

El Expediente N° 2024-CU-15878 de fecha 30-10-2024 de KATHERINE KARINA FLORES ESCOBAR, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA SUB GERENCIA DE DEFENSA CIVIL Y GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO PERIODO 2023**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **KATHERINE KARINA FLORES ESCOBAR**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- | | |
|-------------------|---------------------------------------------|
| * PRESIDENTE | : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI |
| * 1er. MIEMBRO | : Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO |
| * 2do. MIEMBRO | : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA |
| * ASESOR DE TESIS | : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE |

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- | | |
|---------|-----------------------------------|
| * Lugar | : salón de Grados y Títulos |
| * Fecha | : viernes 22 de noviembre de 2024 |
| * Hora | : 08:00 am |

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretarías Académicas y Administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



RESOLUCIÓN N° 154-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 16 de mayo de 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-4988 de fecha 30 de abril de 2024, del Bach. KATHERINE KARINA FLORES ESCOBAR, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. JORGE JOEL RUIZ DAVIRAN, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA SUB GERENCIA DE DEFENSA CIVIL Y GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO PERIODO 2023, conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN, del tema titulado: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA SUB GERENCIA DE DEFENSA CIVIL Y GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO PERIODO 2023, presentado por el (la) Bach. KATHERINE KARINA FLORES ESCOBAR, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

DIRECCIÓN
UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN

Dr. S. Luciano Soria Pardo



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N.º 1162-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 21 de noviembre de 2023

VISTOS:

El oficio N° 100-2023-UI-FCA-UANCV-J del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, en el cual remite propuestas de investigación para emisión de resolución de aprobación y autorización de ejecución de la propuesta de investigación, respecto al expediente CU-14671, presentado por: KATHERINE KARINA FLORES ESCOBAR, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales.

CONSIDERANDO:

Que, el(la) egresado(a): KATHERINE KARINA FLORES ESCOBAR, ha presentado propuesta de investigación de acuerdo al Artículo 21° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, mediante Resolución N° 015-2023-CF-CA-UANCV-J se aprueba la nominación del nuevo Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca, a partir del 05 de octubre de 2023, hasta el 31 de diciembre 2023 para los docentes ordinarios y hasta el 07 de diciembre de 2023, para los docentes contratados, conformado por los docentes: Dr. Roberto Payé Colquehuanca (docente ordinario), Dr. Robbins Flores Aguilar (docente ordinario), Dr. Juan Mauricio Pilco Churata (docente contratado), Mg. Jhon Alex Quispe Mejia (docente contratado).

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, ha remitido al Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas el expediente CU-14671, presentado por: KATHERINE KARINA FLORES ESCOBAR, en el cual presenta propuesta de investigación intitulado: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA SUB GERENCIA DE DEFENSA CIVIL Y GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO PERIODO 2023, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales.

Que, la revisión de la propuesta de investigación ha sido realizado el 15 de noviembre de 2023, por el docente: Dr. JUAN MAURICIO PILCO CHURATA, integrante del Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, quien ha dictaminado: **opinión favorable**, en el formato correspondiente.

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, solicita emisión de Resolución de aprobación y autorización de ejecución de la propuesta de investigación intitulado: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA SUB GERENCIA DE DEFENSA CIVIL Y GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO PERIODO 2023, presentado por: KATHERINE KARINA FLORES



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N.º 1162-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 21 de noviembre de 2023

ESCOBAR para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales.

Estando, en la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, de acuerdo a al Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria N° 30220, ley de Creación de la UANCV N° 23738, y modificatoria N° 24661, y el Estatuto Universitario promulgado por Resolución N° 0018-2020-UANCV-AU-R, al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas;

SE RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar y autorizar la ejecución de la propuesta de investigación, presentado por el(la) egresado:

Nombres y Apellidos:	KATHERINE KARINA FLORES ESCOBAR
Título de la propuesta de investigación:	CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA SUB GERENCIA DE DEFENSA CIVIL Y GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO PERIODO 2023
Para optar el título profesional de:	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES
Asesorado por el docente:	Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

SEGUNDO: La ejecución de la propuesta de investigación deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el Artículo 26° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R

TERCERO: DISPONER que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



UNIVERSIDAD ANDINA -
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Benigno Callata Quispe
Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
- Unidad de Investigación (1)
- Asesor
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
MAC/vnop.



CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA SUB GERENCIA DE DEFENSA CIVIL Y GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO PERIODO 202

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	7%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
5	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upecen.edu.pe Fuente de Internet	1%

repositorio.unc.edu.pe



Metadatos complementarios - UANCV



TITULO	
CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA SUB GERENCIA DE DEFENSA CIVIL Y GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO PERIODO 2023	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	KATHERINE KARINA FLORES ESCOBAR
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70136959
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0005-1132-8049
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01693080
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6809-0650
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres Y Apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres Y Apellidos	SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02291995
Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441

6



Datos de investigación	
Línea de investigación	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Dirección: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO País: PERÚ Departamento: PUNO Provincia: PUNO Distrito: PUNO Coordenadas: Latitud: -15.84010 Longitud: -70.02783 https://maps.app.goo.gl/BDStwvhDhzREA8Vx7</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	NOVIEMBRE 2023 – NOVIEMBRE 2024
URL de disciplinas OCDE	<p>Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04 Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</p>
https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	

UNIVERSIDAD ANDINA NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
DIRECCIÓN UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
Dr. Sc. S. Lujmarco Aguilar Pinto
DIRECTOR UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo KATHERINE KARINA FLORES ESCOBAR, identificado con DNI Nro. 70136959 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN y NEGOCIOS INTERNACIONALES

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

" CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA SUB GERENCIA DE DEFENSA CIVIL y GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO PERIODO 2023 "

Asesorado por: DR. BENIGNO CALLATA QUISPE

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 18 de Diciembre del 2024


FIRMA (ASESOR)


FIRMA (obligatoria)


Huella



DEDICATORIA

Dedicado a Dios, quien me ha permitido culminar mi carrera; a mi madre Karina Escobar, quien siempre me ha apoyado y me ha dado consejos para superarme; a mi hermana Fiorela Jazmín, quien siempre ha estado a mi lado con palabras y amor inquebrantable; a mi compañero de vida, William, quien siempre me ha demostrado su apoyo y a todos que me han ayudado a alcanzar mis metas.



AGRADECIMIENTO

A mi madre, Karina Escobar por inculcarme buenos valores, trascendentes en mi vida personal y profesional quien siempre estuvo presente en todo momento de mi vida, eres mi fortaleza y estoy eternamente agradecida. Quiero expresar mi gratitud a mis profesores por toda su ayuda y consejos. Los recordaré siempre durante el resto de mi carrera.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
ÍNDICE GENERAL.....	V
ÍNDICE DE TABLAS.....	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN.....	X
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCIÓN.....	XII

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento de problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	4
1.2.2. Problema General.....	4
1.2.3. Problemas Específicos.....	4
1.3. Justificación de la investigación.....	5

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general.....	7
2.2. Objetivos específicos.....	7

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación.....	8
3.1.1. Antecedentes Internacionales.....	8
3.1.2. Antecedentes Nacionales.....	10



3.1.1. Antecedentes Locales	14
3.2. Marco teórico	15
3.2.1. Teorías sobre calidad de servicio	15
3.2.2. Calidad del servicio	17
3.2.3. Ciclo del servicio	18
3.2.4. Dimensiones de Calidad de Servicio	20
3.2.5. Satisfacción del Usuario	20
3.2.6. Importancia de la Satisfacción del Usuario	22
3.2.7. Percepción de la satisfacción del cliente	22
3.2.8. Relación entre la calidad del Servicio y la satisfacción del usuario	23
3.3. Marco conceptual	23

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general	26
4.2. Hipótesis específicas	26
4.3. Variables	26
4.4. Operacionalización de Variables	27

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación	28
5.2. Método de investigación	28
5.3. Tipo de investigación	28
5.4. Nivel de investigación	28
5.5. Diseño de investigación	29
5.6. Población y muestra	29



5.6.1. Población	29
5.6.2. Muestra	29
5.7. Técnicas e instrumentos	30
5.7.1. Técnica	30
5.7.2. Instrumentos.....	30
5.8. Confiabilidad y validez del instrumento	30
5.8.1. Confiabilidad	30
5.8.2. Validez	31
5.9. Procedimiento de tratamiento de datos	31
5.10. Contrastación de hipótesis	32

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados	35
6.2. Discusión de resultados	39
CONCLUSIONES.....	41
RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	44
ANEXOS.....	53
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	54
ANEXO 5: MATRIZ DE DATOS.....	55
ANEXO 2: INSTRUMENTO	66
ANEXO 3: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO	71
ANEXO 4: EVIDENCIA DE RECOJO DE DATOS.....	72



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización De Variables	27
Tabla 2	Confiabilidad De La Variable 1	31
Tabla 3	Confiabilidad De La Variable 2	31
Tabla 4	Prueba De Tau-B De Kendall De La Hg	32
Tabla 5	Prueba De Tau-B De Kendall De La He 1	33
Tabla 6	Prueba De Tau-B De Kendall De La He 2	33
Tabla 7	Prueba De Tau-B De Kendall De La He 3	34
Tabla 8	Resultados De La Prueba De Normalidad	35
Tabla 9	Estimaciones De Correlaciones De Rho Spearman	36
Tabla 10	Correlación Entre Calidad De Servicio Y La Satisfacción Del Usuario.	36
Tabla 12	Correlación De La Comunicación Y La Satisfacción De Los Usuarios	38
Tabla 13	Correlación De La Empatía Y La Satisfacción De Los Usuarios ...	38



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Ciclo Del Servicio Al Usuario	18
Figura 2	Triangulo De Servicio	19



RESUMEN

Este estudio de investigación nace de la decisión de plantear un problema nacional concurrente, la falta de dialogo de los servidores públicos y los usuarios de las instituciones, que muchas veces se refleja en los diversos servicios que prestan, y esta desarmonía genera otros problemas; por ello, se realiza una extensa investigación. El propósito del estudio fue resolver el nexo en medio de la calidad de servicios y la satisfacción del usuario de la sub gerencia de defensa civil y gestión de riesgos de desastres de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2023. El estudio pertenece a un enfoque cuantitativo, el método empleado fue el deductivo, de tipo aplicado, nivel correlacional y de diseño no experimental – transversal. La población estuvo conformada por 4612 personas, con un tamaño de muestra de 356 entrevistados; como técnica se usó la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El correspondiente procesamiento de los datos se utilizó el software de procesamiento SPSS. El estudio concluye que existe un nexo significativo entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la sub gerencia de defensa civil y gestión de riesgos de desastres de la municipalidad provincial de Puno periodo 2023, el coeficiente de correlación entre ambas variables es de 0.759**, esto significa que existe una correlación positiva considerable, con un valor p de 0,001 el cual ha sido obtenido por debajo de 0.05. Es decir, a medida que la calidad del servicio sea mayor o favorable, mayor es la satisfacción de los usuarios.

Palabras Clave: Calidad de servicio, entidad, satisfacción, servicios, usuario.



ABSTRACT

This research study was born from the decision to raise a concurrent national problem, the lack of dialogue between public servants and users of institutions, which is often reflected in the various services they provide, and this disharmony generates other problems; Therefore, extensive research is carried out. The study of the study was to resolve the nexus between the quality of services and user satisfaction of the submanagement of civil defense and disaster risk management of the Provincial Municipality of Puno, period 2023. The study belongs to a quantitative approach , the method used was deductive, applied, correlational level and non-experimental – transversal design. The population was made up of 4,612 people, with a sample size of 356 interviewed; As a technique we used the survey and the instrument was the questionnaire. The corresponding data processing uses the SPSS processing software. The study concludes that there is a significant link between service quality and user satisfaction of the submanagement of civil defense and disaster risk management of the provincial municipality of Puno for the period 2023, the compensation coefficient between both variables is 0.759^{*} *, this means that there is considerable positive compensation, with a p-value of 0.001 which has been obtained below 0.05. That is, the higher or favorable the quality of the service, the greater the user satisfaction.

Keywords: Service quality, entity, satisfaction, services, user.



INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la definición del concepto de calidad es relevante y una fundamental creciente en diversos sectores, convirtiéndose una estrategia esencial para la comisión y el funcionamiento eficiente de las empresas. Aunque se ha mencionado como un concepto relevante desde hace mucho tiempo, su implementación y reconocimiento en el ámbito empresarial ha evolucionado significativamente, convirtiéndose en un tema central en la habilidad de muchas organizaciones. Buena atención del servicio no se manifiesta de manera abrupta en un momento específico, sino que, por el contrario, se va desarrollando y evolucionando a lo largo del tiempo en función de las diversas circunstancias y las necesidades particulares que surgen en cada situación (Hernández et al., 2019a).

Hoy en día, la calidad de servicio abarca en todo aspecto instituciones estatales, asistiendo al ciudadano desde los procedimientos más complicados que impactan su trabajo, como la satisfacción de los usuarios. Esto motiva a una empresa u organización a superarse diariamente para alcanzar sus metas, y la calidad se transforma en el esencial para un enfoque unificado al realizar las tareas, la mejor forma de proceder y conseguir la satisfacción del cliente. Los ciudadanos a los que asisten son cruciales en la organización, pero también pueden representar un problema, ya que, si no se maneja bien, puede llevar al fracaso. Así, la asistencia y agradecimiento del beneficiario son aspectos cruciales para cualquier organización; ya que de eso depende su éxito o fracaso (Clemenza et al., 2020a).

Conduciremos un análisis particular sobre la asistencia y en agradecimiento de los ciudadanos en la entidad de Puno, donde frecuentemente



han surgido interrogantes acerca de la asistencia ofrecida por diversas entidades gubernamentales, disputas institucionales como: burocracia excesiva, trámites, demoras, falta de atención, etc. Atención amable o grosera, intolerancia hacia usuarios que requieren recomendaciones de programas o datos, etc. Denuncias suceden casi diariamente y, en muchos casos, generan críticas a ciertas instituciones; estos casos son informados diariamente en los medios. Estas condiciones ponen a los municipios en una situación desfavorable para lograr los objetivos del (ROF – MDI 2016). Tras la controversia revelada por los medios, las personas empezaron a escuchar las opiniones de los residentes-usuarios acerca de la asistencia y agradecimiento ofrecidos por la organización municipal, buscando así soluciones concretas desde la misma comunidad (Chacha et al., 2023).

La asistencia brindada, así como la etapa de agradecimiento experimentado por los usuarios, se establece y determina a través de una serie de factores que son múltiples y variados. Estos factores influyen en la forma en que se mide y se valora la calidad de la atención recibida y la satisfacción general de los usuarios con dicho servicio (Maneiro et al., 2018). Los diversos niveles o factores que se han considerado en este estudio sobre la calidad de servicio son los siguientes: la tangibilidad de los productos o servicios ofrecidos, la factibilidad que implica la posibilidad de llevar a cabo ciertas acciones, la capacidad de respuesta que mide la rapidez y eficacia ante las solicitudes de los clientes, así como la seguridad que se refiere a la tranquilidad y confianza que se brinda a los usuarios, y por último, la empatía que refleja la comprensión y conexión emocional con los clientes. Según el autor Gadea en su trabajo publicado en el año 2000, se sostiene que, al analizar los servicios públicos, es fundamental



incorporar dos elementos adicionales que son particularmente relevantes: la igualdad o equidad en su provisión y la honestidad en su gestión (Dávila et al., 2021).

El propósito principal de la investigación, en términos amplios, consiste en llevar a cabo una descripción detallada y un análisis minucioso de cómo los beneficiarios aprecian la asistencia de la atención brindada, así también su etapa de agradecimiento acorde a los servicios ofrecidos por la subgerencia de defensa civil y la gestión de riesgos de catástrofes que forma parte de la entidad Provincial de Puno.

El estudio que se presenta a continuación se organiza de manera detallada en un total de seis capítulos distintos. Primero se expone detalladamente la proposición del problema que se investigará, así como también se enuncian las finalidades que se pretenden lograr y las preguntas de investigación que guiarán el desarrollo del estudio. En el segundo capítulo del texto, se prosigue un exhaustivo estudio y revisión de la literatura existente, así como de los antecedentes pertinentes, el marco teórico que sustenta el estudio y el marco conceptual que servirá de base para comprender los temas tratados. En el transcurso del tercer capítulo, se lleva a cabo una exhaustiva identificación de los diferentes materiales y métodos utilizados, así como el tipo de investigación que se está llevando a cabo. Además, se especifica la unidad de observación utilizada en el estudio, se describe la población objeto de la investigación y se detalla la muestra seleccionada. También se abordan las técnicas usadas para la obtención de datos e instrumentos que facilitan este proceso. En el capítulo IV, se lleva a cabo un exhaustivo análisis y una enriquecedora discusión de los resultados obtenidos, en la cual se presenta de



manera detallada y minuciosa toda la información y los hallazgos que surgieron a partir de la investigación realizada. Por último, exponen las deducciones finales del análisis realizado, y en el capítulo VI se ofrecen diversas sugerencias basadas en los hallazgos de la indagación.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento de problema

A lo largo del tiempo, las diversas entidades estatales han enfrentado un constante caudal de quejas y desaprobación por parte de la ciudadanía, quienes critican la burocracia inherentemente lenta y poco eficiente que caracteriza a estos organismos. A pesar de los atrevimientos que han desarrollado los diferentes regímenes con el objetivo de disminuir estos niveles de insatisfacción pública, la problemática persiste y se manifiesta tanto en las instituciones que pertenecen al sector público como en aquellas del sector privado. Por lo tanto, la percepción negativa hacia estas entidades sigue siendo un tema relevante y preocupante en la relación entre el estado y sus ciudadanos (Duque, 2020).

En América Latina, la situación es similar, con instituciones estatales distantes de los ciudadanos, y la problemática entre Estado y ciudadano sigue agravándose al no hallarse una solución para reducir esta separación. Un caso de esto es Argentina La Plata, donde Silva et al. (2021) llevaron a cabo una encuesta sobre los servicios de la ciudad y encontró que los conflictos entre personas se originaban por la falta de comunicación. Esto ocurre porque frecuentemente los solicitantes no son atendidos y, por ello, hay múltiples obstáculos para acceder a la información adecuada, dado que el personal solo



ofrece escasas soluciones a las diversas preguntas de los clientes. De igual manera, obtuvimos la experiencia de Chile y hallamos las mismas deficiencias, a pesar de la rectificación y modernización de las instituciones nacionales. En Arciniegas & Mejías (2019), respecto a las perspectivas de los beneficiarios y los directores de departamentos sobre el cuidado brindado en la entidad de Ñiquén, ubicada en (Chile), se expresa que los primordiales reclamos de los habitantes con expectativas y el trato burocrático de la organización.

Las estadísticas de Perú revelan un panorama parecido al de América Latina. De acuerdo con un estudio de IPSOS (2016), los tres mayores desafíos del país para una administración pública adecuada son: excesivos trámites burocráticos (44%) por falta de coordinación entre departamentos; personal ineficaz en 42% y 29% por entrenamiento deficiente. Consecuentemente, los ciudadanos son más resistentes ante la administración pública. Sin embargo, se anticipa que las agencias del gobierno llevarán a cabo las mejoras requeridas para ofrecer servicios de calidad (Chacha et al., 2023).

Cuando nos centramos en el análisis de los municipios, es importante destacar que se realizó en la ciudad de Lima en el contexto del movimiento denominado "Perú Sin Fronteras", realizado en el año 2016, revela que un notable 38% de los comentarios recopilados mencionan que una de las principales instituciones que contribuya a crear obstáculos significativos es, sin duda alguna, la burocracia que opera dentro del país. Este organismo al que se refieren es específicamente un municipio (Benites et al., 2021). A pesar de que las municipalidades desempeñan una variedad de funciones esenciales y significativas, tal como se detalla en el Estatuto Orgánica de las entidades, las cuales abarcan las siguientes responsabilidades:



- Purificación, sanidad y fortaleza.
- Transporte público, accesibilidad y tránsito.
- Cultura, ciencia, tecnología, educación, innovación y deporte.
- Suministro y venta de bienes y servicios.
- Defensa, promoción y programas sociales de derechos.
- Seguridad ciudadana.
- Fomento del crecimiento económico local.

Se consiguen mediante planes de acción para cumplir los objetivos regidos por los consejos; por ello, el compromiso en gabinete y en terreno es esencial. Nuestro análisis se enfoca en las labores de los empleados de la Sub Gerencia de Defensa Civil y Gestión de Riesgos de Desastres de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2023.

Sub Gerencia y Misión de Riesgos en la entidad Provincial de Puno 2023, etc. Este asunto se presenta en las varias funciones que realiza la dependencia mencionada como:

- Diferentes iniciativas de asistencia humanitaria
- Abonar a proveedores, personal de fábrica y empleados.
- Diseñar estrategias de emergencia para prevenir y reducir desastres.
- Recaudar y expedir certificados de inspección técnica de seguridad en construcciones.
- Cuidado y asistencia en crisis.
- Actores para resguardar la vida y los bienes de la comunidad y reducir los riesgos potenciales del evento.
- Coordinación y colocación con actores comunitarios y los residentes del área de influencia de un proyecto.



- Empleos técnicos y no expertos.

Debido a que estas funciones no se realizan adecuadamente y a tiempo, el municipio se encuentra en una posición difícil para cumplir con los objetivos trazados en (ROF - MDI 2016). Como resultado, se producen casi a diario y de forma repetida situaciones que implican críticas a la papeleo, carencia de empatía, dejades y los medios de comunicación locales informan con frecuencia sobre esta cuestión.

1.2. Formulación del problema

El crecimiento económico es un objetivo esencial para la nación, en la que la inversión pública y privada juega roles cruciales. No obstante, es fundamental examinar y entender su efecto en este proceso. Debido a que Perú depende mucho de la inversión, es crucial analizar su impacto en la recaudación fiscal y en la aportación económica a las regiones. Considerando lo mencionado, este estudio pretende abordar las siguientes preguntas:

1.2.2. Problema General

PG. ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicios y la satisfacción del usuario de la sub gerencia de defensa civil y gestión de riesgos de desastres de la la Municipalidad Provincial de Puno, 2023?

1.2.3. Problemas Específicos

PE1. ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuariode la sub gerencia de defensa civil y gestión de riesgos de desastres de la la Municipalidad Provincial de Puno, 2023?

PE2. ¿Cuál es la relación entre la comunicación de los usuarios y la satisfacción del usuario de la sub gerencia de defensa civil y gestión de riesgos de desastres de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023?



PE3. ¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de la sub gerencia de defensa civil y gestión de riesgos de desastres de la la Municipalidad Provincial de Puno, 2023?

1.3. Justificación de la investigación

Esta investigación es resaltante para la vida social, ya que la información proporcionada facilitará la ejecución de controles buenas que mejorarán la aptitud de atención en los servicios de diversas dependencias municipales, reflejándose así en la complacencia de los clientes. Del mismo modo, facilita la comprensión de la realidad de los usuarios, optimizando así sus actitudes y acciones, y fortaleciendo las relaciones con las entidades municipales.

La investigación justifica la necesidad de que los sectores público y privado fomenten espacios para el desarrollo estratégico. Es clave para aumentar la calidad del servicio. El propósito de esta mejora es ofrecer una experiencia más satisfactoria para el usuario al optimizar su interacción con los servicios. La investigación busca entender la calidad del servicio y la satisfacción de los habitantes de un distrito de Puno, además de validar los instrumentos de evaluación utilizados.

Esta investigación busca beneficiar a una municipalidad mediante el análisis de teorías relevantes para crear estrategias prácticas. También ayuda a organizaciones similares a adaptar los resultados para implementar acciones concretas. Este trabajo ayuda a futuros investigadores al ofrecer contexto para obtener información y referencias. Se observó un impacto positivo en la comunidad científica, incrementando el conocimiento y ofreciendo a ejecutivos información valiosa para estrategias que mejoran el progreso y la gestión pública. Es necesaria una mejora significativa en los servicios públicos y en la



satisfacción de los ciudadanos que interactúan con el Estado. La investigación busca beneficiar a una municipalidad, evaluando varias teorías para diseñar estrategias que optimicen su funcionamiento y servicios. Ofreció beneficios a organizaciones similares, permitiendo analizar resultados y tomar acciones informadas. Esta investigación es un recurso valioso para futuros investigadores, ofreciendo un marco de referencia útil para sus estudios. Esta iniciativa ha impactado positivamente a la comunidad científica y a ejecutivos en áreas relacionadas, al expandir el conocimiento y proporcionar información clave para mejorar la gestión pública. Es necesario mejorar los servicios públicos y aumentar la satisfacción de los usuarios.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

OG. Determinar la relación entre la calidad de servicios y la satisfacción del usuario de la sub gerencia de defensa civil y gestión de riesgos de desastres de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.

2.2. Objetivos específicos

OE1. Detallar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la sub gerencia de defensa civil y gestión de riesgos de desastres de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.

OE2. Analizar la relación entre la comunicación y satisfacción del usuario de la sub gerencia de defensa civil y gestión de riesgos de desastres de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.

OE3. Establecer la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de la sub gerencia de defensa civil y gestión de riesgos de desastres de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Antecedentes Internacionales

Armas (2022), la finalidad principal de esta indagación fue con el propósito de experimentar los usuarios en las diversas entidades de Costa Rica. El enfoque utilizado en esta investigación se caracterizó por ser de naturaleza reflexiva, lo que significa que permitió una profunda meditación y análisis crítico sobre los temas estudiados. Se llegó a una conclusión que indica la coexistencia de una asociación positiva, evidenciando que la medición de confiabilidad y su conexión de valor ($p = 0.045$) adquieren un impacto favorable en la asistencia proporcionada.

Álvarez (2020), en su tesis sobre la satisfacción que experimentan los recurrentes en relación con el trato proporcionado por las redes de supermercados administrados por el gobierno. En la cual se indago de tipo evaluativo, que se clasificó como descriptivo, no experimental y de carácter transeccional, con el propósito de analizar una serie de variables en un contexto específico. El grupo está compuesto por un total de 2,950 beneficiarios, mientras que se ha tomado una muestra representativa de 839 clientes para realizar un análisis más detallado. Se uso una encuesta que ha sido cuidadosamente



adaptada del modelo SERVQUAL.

Silva et al. (2021), en su indagación identifico cómo perciben los clientes el servicio de una pyme, analizando la unión entre la asistencia y el agradecimiento del cliente. Se determinó que el menor valor corresponde igual a (0.886), además la asistencia de buen trato obtuvo 0.906, y satisfacción del cliente, 0.907. Por lo tanto, se determina la vivencia de una asociación de ambos. De igual forma, el coeficiente de Spearman mostró una asociación positiva significativa entre la asistencia de prestación y las variables gusto del interesado y lealtad (0.820 y 0.803, respectivamente).

Según Colorado (2020), tuvo como objetivo primordial desarrollar y presentar un modelo conceptual que ilustre y explique de manera clara los factores o antecedentes que inciden sobre la etapa de agradecimiento de los interesados que hacen las atenciones de las compañías de comunicación telegráfica en las metrópolis más importantes de Colombia. Para llevar a cabo esta investigación, se seleccionó como población objetivo a los individuos que residen en las principales ciudades de Colombia y que, además, cuentan con acceso a servicios de telecomunicaciones. Se determina que las dimensiones son relevantes ($p > 0.001$), destacando la confianza y el conocimiento de respuesta ($\beta=0.382$ y $\beta=0.260$, respectivamente).

Robayo (2020), en el transcurso de su estudio, se pudo demostrar de manera clara y elocuente que, en el contexto actual, la misión administrativa se asocia indudablemente con la noción de estrategia organizacional. Esto se debe a la comisión de manejo implica una serie de actividades deliberadas y planificadas que son fundamentales para prevenir posibles problemas, corregir situaciones adversas y llevando de manera racional y lógica. Sin embargo, es



importante señalar que todavía hay un número significativo de organismos que no implementan una idea activa o habilosa eficaz. Esta falta de planificación puede resultar, a largo plazo, en consecuencias negativas, ya que la organización no podrá definir con claridad los objetivos a los que pretende orientarse ni tampoco tendrá claro qué recursos deberá emplear para alcanzar esos objetivos de manera efectiva.

Pincay & Parra (2020), el autor subrayó la asistencia al cliente de alta calidad se encuentra entre los aspectos más cruciales para que una empresa pueda destacarse y compararse de sus finalistas en el mercado; no obstante, también enfatiza que, en varias ocasiones, las empresas no disponen de estándares de calidad que estén adecuadamente organizados y definidos, lo que resulta en una insuficiente percepción positiva por parte de los clientes. De igual manera, otro inconveniente significativo que se ha detectado en la actualidad es la carencia de comprensión sobre las expectativas que tienen los clientes por parte de los directivos de las empresas, lo cual dificulta la posibilidad de ofrecer una asistencia que efectúe con los estándares de calidad esperados.

3.1.2. Antecedentes Nacionales

Bernuy & Meza (2019), su indagación tuvo como propósito examinar la conexión de asistencia y agradecimiento de la organización. Se usó el procedimiento cuantitativo - descriptivo y correlacional, muestreando a 378 participantes a través de un cuestionario. Los hallazgos de la investigación revelaron que es buena en un 35.7% y inadecuada en un 32.3%; sobre la satisfacción, se mencionó que es buena en un 36. 2% y muestra una carencia del 32.8%. Se determinó que efectivamente hay un vínculo, desestimando la H_0 por lo que se acepta la H_a .



Ccallosca & Chipa (2019), la finalidad fue establecer de manera clara y precisa la relación que se encuentra entre la administración municipal y la asistencia de atenciones que se ofrecieron a los individuos a nivel municipal. El enfoque adoptado por el investigador fue de carácter observacional y se enmarcó dentro de un estudio de tipo cuantitativo. Para llevar a cabo su investigación, logró obtener una muestra representativa compuesta por 349 individuos, a quienes se les destinó una técnica de recolección de datos con encuestas. Las revelaciones obtenidas indican que la gestión municipal se ve considerablemente impactada, ya que se ha registrado una puntuación de 3.041 sobre un máximo de 10. Este panorama es la consecuencia de diversas cosas y estas sugieren que no existe una gestión adecuada que permita mejorar la situación actual.

Huancollo (2019), el autor indago un exhaustivo de la tesis con el propósito de analizar en manejo de la entidad en la distribución ligado a la entidad de San Andrés de Cutervo. A partir de su investigación, llegó a la conclusión de que el eje temático relacionado con el progreso del individuo grupal presenta la fase más alto de cumplimiento dentro de las actividades realizadas por la Municipalidad. En contraste, se observó que otros ejes temáticos, específicamente aquellos que abordan el desarrollo sostenible en las áreas de agroecología y ganadería, así como el perfeccionamiento observable y el amparo del medio ambiente, presentan cifras de ejecución que son considerablemente más bajas.

Girao (2020), realizó un estudio acerca de la comisión administrativa de las jurisdicciones se desglosa en tres componentes fundamentales. Estos componentes son la encargo y proyección de entidad, así como los aspectos relacionados con los capitales humanos y los recursos materiales que son



fundamentales para el trabajo conveniente de dichas administraciones. De manera similar, el autor hace hincapié en que uno de los problemas más significativos que se presentan en este contexto se debe a la ineficacia del sistema de planificación que actualmente se opera en las municipalidades de nuestro País. En contraste, en lo que respecta al ámbito de Recursos Humanos, se ha identificado una problemática significativa que merece atención. Se ha observado que, en varios de las entidades, no se cuenta con un plan de aprendizaje adecuado para los encargados.

Espinoza et al. (2021), en el artículo que se presentó, se puso de manifiesto que, en la situación actual, en la gran totalidad de las administraciones de comisiones, enfrenta problemas de notable deficiencia en la aptitud de la asistencia de atención que son capaces de ofrecer a la ciudadanía. Adicionalmente a lo aludido precedentemente, es importante destacar que la organización dispone de políticas que han sido actualizadas recientemente, y estas políticas son esenciales para responder un trabajo adecuado y positivo de los servicios que se ofrecen. Sin embargo, vale la pena subrayar que estas normas, a pesar de su relevancia, no han sido implementadas en su totalidad, lo que genera ciertas complicaciones en el proceso y afectando las tareas. Por esta razón, se puede alcanzar a la consecuencia de que, analizando el consumidor, la experiencia no resulta ser de su agrado ni satisfactoria.

Pérez (2021), procedió a llevar a cabo su investigación con la finalidad principal de esta indagación era fundar el nexo de dependencia entre la asistencia ofrecido y el agradecimiento laboral de los empleados dentro del municipio. El enfoque del diseño de la indagación se cataloga como no



experimental y de tipo transversal, lo que implica que no se llevarán a cabo modificaciones en ninguna de las variables analizadas durante el estudio. La población que se tuvo en cuenta para este análisis estuvo constituida por un total de 310 usuarios. Con el fin de recabar información relevante, se portó la diligencia de una entrevista en forma de ficha. Las revelaciones obtenidas indican que el nivel de satisfacción laboral se sitúa en un 72%, lo cual revela que existe un grado de disconformidad significativo entre los empleados.

Ibarra (2021), dirigió su publicación para sintetizar el nexo entre la naturaleza de atención y la complacencia del usuario. El producto muestra un nexo significativo de 0,918. En resumen, se halló un nexo positivo fuerte entre la naturaleza de atención y la complacencia del usuario; de manera similar, la variable dependiente mostró correlaciones muy altas con las dimensiones: elementos tangibles (0,959), confiabilidad (0,964) y capacidad de respuesta (0,809), además de relaciones moderadas con seguridad (0,699) y empatía (0,465), según Spearman.

Marin (2022), llevó a cabo su análisis para fundar la conexión en medio del interés brindado y contenido del usuario. Se diseñaron dos temarios como herramientas de recopilación de información, previamente revisados por expertos en el tema. El principal hallazgo indica que el interés brindado no está vinculado con el contenido del usuario. Por lo tanto, ese resultado se refleja en la calificación obtenida, que es de -0,057.

Hizo (2020), llevó a cabo su investigación para identificar el nexo en medio de la índole de atención y la complacencia del beneficiario. El 15% estuvo totalmente en desacuerdo sobre si hay relación la índole de atención y la complacencia del beneficiario. Se comprobó el nexo entre las dos variables (P



Calculado) de 0.000, que es inferior al $p= 0.05$; con un coeficiente de correlación de 0.811.

3.1.1. Antecedentes Locales

Olmedo (2022), se ha llevado a cabo una identificación y análisis en la etapa de agradecimiento de los beneficiarios en analogía con la atención de la asistencia proporcionado. Los hallazgos revelan que un 43% de los clientes manifiestan sentirse contentos con la atención aceptada, en tanto que un 29.9% de ellos expresa que están muy satisfechos con los servicios ofrecidos por Mi banco, específicamente en la agencia 502. No obstante, también se ha observado que hay un porcentaje de clientes que, a pesar de estos niveles de satisfacción, señalan que no están completamente conformes y que consideran que hay áreas en las que se debe realizar una mejora significativa.

Flores (2022), un impresionante 70.62% de los usuarios entrevistados manifestaron que los aspectos tangibles de los servicios ofrecidos cumplen adecuadamente con los protocolos de bioseguridad establecidos y mitigar del contagio del covid-19. Por otro lado, en relación al indicador de fiabilidad, se observó una aceptabilidad del 46%, lo que sugiere que una porción considerable de los clientes no presenta quejas o inconvenientes con los servicios que proporciona la agencia. En cuanto a la cabida de respuesta, el 70% de los encuestados afirmó que sus transacciones realizadas en la agencia se resolvieron de manera rápida y con una calidad adecuada. De manera similar, un 70% de los clientes expresó su satisfacción con respecto al indicador de aseguramiento.



3.2. Marco teórico

3.2.1. Teorías sobre calidad de servicio

El entendimiento de la conceptualización, que en el pasado se limitaba a estar enfocado específicamente en el proceso de producción, ha evolucionado significativamente en la actualidad. Ahora, la atención ha logrado un asunto que se ejecuta simultáneamente a lo largo de todas las fases de la cadena de valor dentro de las ordenaciones. Este cambio ha dado lugar a diversas iniciativas de mejora que, originalmente, surgieron en el contexto de la industria privada. Con el tiempo, estas iniciativas se han expandido hacia el ámbito de las empresas de servicios. Como resultado, las lógicas que se utilizan para examinar y medir la aptitud han llegado a ser mucho más amplios y diversificados, dejando de lado la tradicional concentración únicamente en objetivos ajustados a los procesos organizacionales (Piattini, 2019).

Las tendencias que en la actualidad han logrado cruzar las fronteras hacia el ámbito público no se deben únicamente a que estas han sido impuestas como una necesidad en el competitivo mercado contemporáneo, sino también a que los ciudadanos han desarrollado una mayor conciencia sobre sus derechos y necesidades fundamentales. Como consecuencia de esta creciente conciencia, se encuentran en una situación de demanda activa frente a lo que el Estado o su gobierno les proporcionan, exigiendo así una respuesta que esté a la altura de sus expectativas y requerimientos (Blanco, 2019).

Estos son las primordiales demostraciones manejados por los protectores de la idea de calidad percibida en los servicios para demostrar que la calidad en el contexto de un mercado de servicios exige una definición y una metodología diferentes a las de los objetos físicos (López, 2020).



- La calidad se define, conforme a estándares, como el grado de conformidad con los detalles del diseño del provecho o servicio o calidad técnica. Esta definición se sitúa más en el contexto de la elaboración fabricadora y las primeras menciones del concepto.
- La aptitud se define como excelencia; implica alcanzar un estándar superior o resultados mejores que otros que suministran el mismo beneficio o ayuda.

Se puede incluir que López (2020), examinó el concepto de calidad y encontraron que no hay una definición universal, sino principalmente cuatro tipos de definiciones:

- Calidad como superioridad: aquí se describe como “lo óptimo” en sentido absoluto. Esta definición es muy vaga y confusa porque no guía a la organización en su gestión. Se podría agregar que los encargados de la organización definieran el concepto de excelencia, a pesar del riesgo de no coincidir con la visión de los clientes.
- Valor de calidad: en este caso se divide el concepto por tipo de cliente. La calidad es lo óptimo para cada clase de consumidor.
- Calidad como conformidad a especificaciones: este término proviene de la calidad industrial donde el producto final debe cumplir un estándar predefinido. La calidad implica garantizar que el producto final cumpla con lo definido según especificaciones previas. De este concepto nace el control estadístico de la elaboración.
- Calidad en función de las perspectivas del cliente: esta definición nace del crecimiento de los servicios y la evaluación de su calidad, centrandó el concepto de aptitud en la percepción del cliente. El aporte principal es reconocer la relevancia de los deseos de los consumidores en la definición de los parámetros



que establecen la calidad de un producto o servicio (Santos, 2020).

También, en el juicio puro de naturaleza se identifican dos tendencias según Santos (2020).

- Naturaleza objetiva. Se centra en la visión del fabricante, con un enfoque interno de la calidad, visto desde una perspectiva de producción. Donde su objetivo principal es la eficiencia, por lo que se utiliza en actividades que pueden ser estandarizadas (control estadístico de calidad).
- Naturaleza subjetiva. Se centra en la visión del consumidor, desde una perspectiva externa, entendiendo la calidad mediante la identificación y compilaciones de las necesidades, deseos y expectativas de los beneficiarios, ya que las actividades de servicio están estrechamente ligadas al contacto con ellos.

3.2.2. Calidad del servicio

Sampaio & Romero (2017), sostienen que, para que los beneficiarios externos se sientan seguros y alcanzados por el cuidado que reciben, es necesario que exista una interacción regular entre los miembros de una alianza y las personas que acuden a ellos en busca de ayuda para solucionar asuntos o obtener efectos.

Posee particularidades:

- Impalpable: Dado que no se pueden ver o tocar, ya que están figurados hasta su uso, se medirán a través de la percepción de elementos susceptibles.
- Heterogeneidad: Ocurre al comparar la atención o variación con otro proveedor, donde usualmente fluctúa por diversas causas o por la acumulación de errores o faltantes.

- Inseparabilidad: La opinión de un beneficiario se manifiesta en la elaboración y uso de un producto o servicio; por lo tanto, al presentar un artículo hay interacción directa con el usuario y depende de la destreza en el trato (Ramírez, 2022).

El servicio al cliente incluye elementos clave para la satisfacción del cliente, entre ellos: cortesía y amabilidad del personal, tiempo adecuado a cada usuario, habilidad para resolver conflictos, y rapidez (Caballero, 2024).

3.2.3. Ciclo del servicio

Según Cedillo & López (2023), referencia un proceso continuo realizado por usuarios que buscan servicios y colaboradores, cuyo objetivo es satisfacer necesidades; por lo tanto, Como se verá más adelante, es esencial elaborar un mapa del ciclo de servicios para determinar cómo podrían evaluar los consumidores los servicios que han recibido.

Figura 1

Ciclo del servicio al usuario



Nota. La imagen indica el tiempo de la ayuda, donde se manifiesta que todo se encuentra en forma continua

Sulca & Flores (2023), señalan que, a medida que aumentan las expectativas de los consumidores y sus exigencias crecen con el tiempo, es esencial prometer una asistencia de buena disposición. Proveer un beneficio o asistencia de calidad rara vez es bastante, debido a la notable evolución tecnológica que hace que las personas prefieran realizar trámites virtuales, especialmente considerando las condiciones de salud actuales, lo que reduce la confianza en visitar establecimientos públicos o privados. Se define como elemento de todo proceso de calidad la interacción entre clientes y colaboradores, lo que hace relevante la atención, cuyos elementos son:

- Clientes: Son quienes piden el servicio para satisfacer sus necesidades y deben cumplir perspectivas.
- Habilidad de servicio: Se fundamenta en los contextos que permiten ofrecer la asistencia como fuente de eficiencia.
- Sistemas: Se nombran los métodos empleados, que ayudarán a guiar al usuario (Sulca & Flores, 2023).

Figura 2

Triangulo de Servicio



Nota. El gráfico representa al triángulo de servicio



3.2.4. Dimensiones de Calidad de Servicio

- **Empatía:** Manifestación de utilidad y el valor de cuidado privado que las compañías brindan a cada uno de sus consumidores. Este concepto abarca y combina los criterios previos concernientes con la accesibilidad, el dialogo efectiva y la capacidad de comprensión del usuario en el contexto empresarial.
- **Capacidad de respuesta:** Una actitud positiva y proactiva hacia la asistencia de los clientes, así como la capacidad y el compromiso para ofrecerles un servicio eficiente y veloz que satisfaga sus necesidades.
- **Seguridad:** El usuario confía en la empresa al confiarle sus preocupaciones. Esto genera una fuerte sensación de seguridad y confianza, ya que se cree que su situación será resuelta adecuadamente. La noción de seguridad incluye elementos clave como credibilidad, integridad y honestidad. Esto es especialmente relevante en servicios de alto riesgo donde los clientes se sienten inseguros sobre los resultados. Esto es especialmente cierto en finanzas, seguros, corretaje, y en el ámbito médico y legal (Ramírez et al., 2024).
- **Fiabilidad:** La cabida para las atenciones que se ha ofrecido de forma aceptable y con un alto grado de atención al detalle.
- **Elementos tangibles:** Todos comunican imágenes del servicio para evaluar su calidad. En empresas de servicios, es clave resaltar elementos tangibles mediante tecnología avanzada, comunicación interna, relaciones sólidas con clientes y estrategias para satisfacer la presencia física del cliente (Dulanto, 2019).

3.2.5. Satisfacción del Usuario

Es la reacción de plenitud del beneficiario. La conceptualización de satisfacción



ha cambiado a lo largo de la estación a medida que avanzaban las investigaciones sobre ella, haciendo hincapié en distintas facetas y modificando la forma de definirla. La evaluación que hace un consumidor de un bien o servicio se basa en si cumple o no sus deseos y expectativas. En la complacencia del beneficiario influyen las percepciones de calidad y las peculiaridades del producto o servicio, que también influyen en las reacciones emocionales de los clientes. La valoración de las características del bien o servicio es lo que proporciona al cliente una experiencia positiva y afecta a sus sentimientos (Malpartida et al., 2022).

Morales & García (2020), definieron al gozo del siguiente modo: en primer lugar, puede considerarse un comportamiento de la utilidad que da lugar a la complacencia del beneficiario; las características del producto son las que permiten que un consumidor se sienta satisfecho. Asimismo, es la escasez de defectos como un mal servicio o retrasos en las entregas. Estas cualidades dan lugar al agrado del cliente; según la mayoría de los autores, el agrado consta de tres componentes:

- Un fin que el consumidor quiere lograr.
- Para evaluar este objetivo, se debe utilizar un regular de vinculo como referencia.
- Examen de la satisfacción requiere al menos dos elementos: un resultado y un referente o promedio de comparación.

Del mismo modo, se puede vincular la complacencia con el apego por una curiosidad que hace sentirse bien al comprador o que está ligado a una sensación de felicidad (Cavero et al., 2022).



3.2.6. Importancia de la Satisfacción del Usuario

El agradecimiento del cliente es importante en el mundo empresarial porque los clientes satisfechos son el mejor activo de una empresa, ya que es más probable que vuelvan a utilizar los productos o servicios y recomienden a otros, lo que aumenta las ventas y eleva la reputación de la empresa. En cambio, un cliente descontento compartirá su desagrado con más personas y, probablemente, se quejará de la empresa; si su descontento es grande, el impacto será igualmente notable. El agradecimiento del cliente es un objetivo crucial, pero no es el fin último; es el medio para alcanzar relaciones accesibles (Chávez & Carolina, 2022).

Una organización, ya sea pública o privada, debe ofrecer servicios de acogida para asegurar la complacencia del usuario, ya que es su derecho, pudiendo así exigir un buen servicio y disfrutar de la atención que recibe. Esto no solo crea un entorno agradable para los diálogos colaboradores, asimismo mejora la imagen de la institución, apoyando el progreso de la sociedad en general (Febres & Mercado, 2020).

Así, en las investigaciones se debe identificar qué aspectos impactan más en el gozo para entender las perspectivas de los beneficiarios (Hernández et al., 2019).

3.2.7. Percepción de la satisfacción del cliente

Los puntos de vista del usuario y de la empresa que realiza el estudio suelen utilizarse para abordar la investigación de la satisfacción del cliente. Por supuesto, existen diversas formas de enfocar la modelización de la satisfacción del cliente entre estos dos extremos. En el caso mencionado, podemos sostener que el placer del cliente se contempla su lógica de la compañía, o de lo que la compañía proporciona (Rocha et al., 2021).

3.2.8. Relación entre la calidad del Servicio y la satisfacción del usuario

La calidad del servicio es como el placer del beneficiario están relacionados, aunque algunos los consideren intercambiables. Del mismo modo, Fiallo (2021) aconseja de acuerdo con la atención percibida del servicio, ya que lo que se examina es un servicio y no un producto; algunos autores sostienen que los intervencionistas no deberían distinguir entre estas ideas (Cordova et al., 2021).

Aunque las evaluaciones subjetivas de los consumidores se incluyen en ambas situaciones, es importante destacar que existen algunas diferencias: la investigación sobre actitudes se centra en las evaluaciones realizadas antes de una decisión de compra, mientras que la investigación sobre satisfacción se centra en las evaluaciones realizadas después de una compra (Suárez et al., 2018).

3.3. Marco conceptual

- **Calidad:** Grupo de materias y atributos de un bien o servicio que están relacionados contando con respaldo de aparentes u ocultas de los consumidores -necesidades que el público en general solicita pero que no son satisfechas por ninguna empresa (Clemenza et al., 2020b).
- **Capacidad de respuesta:** La institución necesita tener la disposición adecuada para atender, asegurando un servicio efectivo del personal. Por lo tanto, si hay algún error, la empresa debe actuar adecuadamente; esto influirá en la percepción del cliente sobre nosotros y determinará si el servicio se ve como de aptitud (Arteta & Palacio, 2020).
- **Capacitaciones:** La capacitación es el proceso de transmitir conocimientos y habilidades laborales a los empleados, ya sean nuevos o con

experiencia (Cordova et al., 2021).

- **Cortesía:** Entendida por la consideración, valoración, respeto y empatía del equipo hacia el cliente. Un empleado poco amable causará que la entidad pierda clientes, creando descontento (Inca, 2020).
- **Empatía:** Dialogo y entendimiento del cliente, que se expresa a través de la atención personalizada brindada por las empresas a sus usuarios (Huamán, 2017).
- **La heterogeneidad:** Los servicios son diversos porque pueden generar resultados diferentes para distintos productores, clientes y días, especialmente si implican mucha mano de obra. En consecuencia, es difícil ofrecer un nivel de calidad constante, ya que lo que la empresa cree que ofrece puede diferir significativamente de lo que realmente cree el cliente (Hernández et al., 2019b)
- **La inseparabilidad:** La creación y el obtención están inextricablemente unidos en una serie de servicios. El aviso entre el cliente y el representante de la empresa es frecuente en los servicios que requieren una inversión importante en recursos humanos. Esto afecta significativamente al análisis y la calidad de los datos (Mamani & Vilca, 2022).
- **La intangibilidad:** Muchos servicios no pueden tener su calidad verificada por el cliente antes de la compra, ni los artículos pueden tener estándares de calidad consistentes ofrecidos. Así pues, debido a su carácter intangible, los servicios suelen ser difíciles de captar para una empresa desde la perspectiva de sus clientes sobre el calibre de los servicios prestados (Fernández et al., 2023).
- **La Municipalidad:** Refiere a la entidad estatal con capacidad jurídica,



encargada de gobernar un distrito o provincia, fomentando el bienestar de la población y el progreso de su entorno (Pérez, 2021).

- **Percepción:** Es rudimento de asimilación proviene del latino perceptivo y define la acción y el resultado de percibir, que implica recibir a través de los sentidos impresiones e imágenes (Pico & Linzán, 2023).
- **Satisfacción:** Este verbo alude a saldar deudas, satisfacer un deseo, calmar pasiones, cumplir exigencias, reconocer un mérito o reparar un agravio. A lo largo del tiempo, el concepto de satisfacción ha evolucionado, enfatizando diferentes aspectos y variando su interpretación según las investigaciones (Araujo et al., 2020).
- **Servicio:** Ante todo, es un procedimiento, una acción que no da lugar a la producción de ningún artículo físico, lo que lo convierte en un aspecto insignificante de la relación proveedor-cliente (Muñoz, 2019).
- **Servidor Público:** El concepto de colaborador se refiere a la vida que trabaja para el Estado, cumpliendo funciones y responsabilidades en la administración pública (Machaca & Mamani, 2021).
- **Usuario:** Define de manera clara y simple el término usuario como quien utiliza habitualmente algo (Araujo et al., 2020).

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

Existe una relación entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la sub gerencia de defensa civil y gestión de riesgos de desastres de la municipalidad provincial de Puno, 2023

4.2. Hipótesis específicas

HE1. Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario de la sub gerencia de defensa civil y gestión de riesgos de desastres de la municipalidad provincial de Puno, 2023.

HE2. La comunicación se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la sub gerencia de defensa civil y gestión de riesgos de desastres de la municipalidad provincial de Puno, 2023.

HE3. La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la sub gerencia de defensa civil y gestión de riesgos de desastres de la municipalidad provincial de Puno, 2023

4.3. Variables

- Calidad de servicio.
- Satisfacción del usuario.

4.4. Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR
Variable 1 Calidad de Servicio.	Empatía	Comprensión de los problemas
		Respeto de opiniones
		Habilidad para la atención
	Capacidad de	Explicación de manera detallada
		Necesidades del usuario
		Amabilidad en la atención
	Respuesta	Aclaración de inquietudes
		Atención con brevedad
		Confianza
	Seguridad	Respeto de la privacidad
		Estándares de calidad
		Tiempo en la atención del usuario
	Fiabilidad	Atención en orden de llegada
		Atención personalizada
		Cordialidad e interés
		Atención igualitaria
		Solución de los conflictos
Elementos Tangibles	Oficinas acondicionadas con tecnología	
	Equipos de última generación	
	Infraestructura física segura	
Calidad Funcional	Apariencia visual de los equipos	
	Pulcritud del personal	
	Resolución de quejas	
Percibida	Servicio esperado	
	Personal dispuesto a colaborar	
	Servicio mejorado	
Variable 2 Satisfacción del Usuario.	Calidad	Mejoramiento en el servicio
	Técnica	Encargos conformes
		Valor percibido
	Valor percibido	Tasas
		Solución de problemas
	Confianza	No correr errores
		Intriga por las necesidades
	Expectativas	Encargos adaptados
		Interés personalizado
		Trabajadores preparado

Nota: Según (Hoffman & Bateson, 2012)



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

Esta indagación utiliza un enfoque cuantitativo, según Hernández et al. (2014), este proceso consiste en medir y recolectar datos numéricos sistemáticamente. Para realizar esta tarea, se utiliza información obtenida a través de herramientas estandarizadas como cuestionarios, escalas y observaciones estructuradas.

5.2. Método de investigación

Se utilizó el método deductivo, según Dávila (2006), este método obtiene razonamientos lógicos de enunciados ya formulados. Este método va de la causa al efecto y de lo general a lo particular. Es prospectivo y teórico, con validez comprobada mediante datos numéricos precisos y confiables.

5.3. Tipo de investigación

Fue aplicado, según Hernández et al. (2014), la tesis aplicada utiliza los descubrimientos de la investigación básica para abordar problemas prácticos y alcanzar objetivos específicos.

5.4. Nivel de investigación

Fue correlación, ya que este nivel de exploración no se basa en experimentos controlados. Los investigadores miden dos variables para

determinar si existe correlación entre ellas. Lo relevante de este estudio es que se pueden obtener conclusiones significativas sin usar variables externas (Hernández et al., 2014).

5.5. Diseño de investigación

El diseño fue no experimental y de corte transversal, este tipo de investigación busca analizar en profundidad una comunidad o su muestra representativa para describir diversas variables y entender su influencia en un periodo específico (Hernández et al., 2014).

5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

El conjunto de la indagación está conformado 4612 personas.

5.6.2. Muestra

En esta indagación se aplicó esta fórmula.

$$m = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

- m = muestra N = Población
- Z = Valor crítico Z , obtenido de las tablas del área normal. Conocido como el nivel de confianza. (95%)
- p = proporción estimada del fenómeno en la población de referencia; q = proporción del grupo sin el fenómeno ($1 - p$).
- e = grado de exactitud absoluta. Relativo al rango del intervalo de confianza necesario para establecer el importe medio de la voluble analizada.

Supliendo tenemos:

$$Z^2 = 3.84$$

$$p = 0.5$$



$$q = 0.5$$

$$N = 4612$$

$$e^2 = 0.0025$$

Resultado obtenido: 356 Posteriormente, la muestra estará conformada por 356 usuarios que acuden a la entidad a realizar sus solicitudes en la subgerencia de defensa civil y riesgo de desastres.

5.7. Técnicas e instrumentos

5.7.1. Técnica

Para recopilar datos se aplicó la encuesta, según Tamayo (2008), la encuesta es un método de investigación que ofrece respuestas a problemas, ya sea de forma descriptiva o analizando relaciones entre variables. Este proceso consiste en recolectar información según un diseño establecido. Este diseño garantiza información rigurosa y confiable, asegurando la validez de los resultados.

5.7.2. Instrumentos

La información se recogerá mediante dos cuestionarios de 48 interrogantes que incluye: cuestionario sobre la calidad de los servicios, que costa de 22 preguntas dividido por 5 dimensiones (anexo 02) y el cuestionario sobre la satisfacción del usuario que costa de 26 preguntas dividido por 3 dimensiones (anexo 02).

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

5.8.1. Confiabilidad

Se usó el Alfa de Cronbach. El coeficiente estadístico debe ser superior a 0.8 para que el instrumento de medición sea considerado fiable y válido en la investigación, indicando su coherencia y estabilidad.

Tabla 2*Confiabilidad de la variable 1*

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0. 902	42

Nota. Fuente SPSS**Tabla 3***Confiabilidad de la variable 2*

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0. 969	42

Nota. Fuente SPSS

Tiene un Alfa de Cronbach de 0,902, lo que indica alta confiabilidad. El instrumento de satisfacción del usuario presenta un Alfa de 0,969, indicando muy alta confiabilidad.

5.8.2. Validez

Los instrumentos del estudio fueron validados por el Dr. Santotomas Licimaco Aguilar Pinto con doctorado y maestría en la especialidad. El experto evaluó la coherencia y relevancia de los instrumentos en relación con las variables e indicadores de la investigación. La aprobación para la aplicación ha sido concedida y se detalla en los documentos anexos.

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

Fueron procesados en el software estadístico SPSS, sistematizando los datos para obtener resultados, conclusiones y recomendaciones. Los resultados se presentaron en tablas y gráficos estadísticos.

5.10. Contrastación de hipótesis

Prueba de Hipótesis General

Ho: No existe relación entre la calidad de servicios y la satisfacción del usuario.

Ha: Existe relación significativa entre la calidad de servicios y la satisfacción del usuario.

Valor de Alfa: Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$.

P-valor: Dado que ($p_valor = 0,000 < 0,05$), rechazamos la Ho y aceptamos la Ha.

Tabla 4

Prueba de Tau-b de Kendall de la HG

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0,701	0,069	11,090	,000
N de casos válidos		356			

Nota. Análisis del Tau-b de Kendall para contrastar la HG

Decisión: La significancia alcanzada en la tabla 4 es de 0,000, el cual es inferior al nivel de significancia (0,05). Debido a este resultado se puede inferir que hay un vínculo fuerte en medio de la calidad de servicios y la satisfacción del usuario.

Prueba de Hipótesis Específica 01

Ho: No existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario.

Ha: Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario.

Valor de Alfa: Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$.

P-valor: Dado que ($p_valor = 0,000 < 0,05$), rechazamos la Ho y aceptamos la Ha.

Tabla 5*Prueba de Tau-b de Kendall de la HE 1*

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0,499	0,051	9,881	,000
N de casos válidos		356			

Nota. Análisis del Tau-b de Kendall para contrastar la HE1

Decisión: La significancia alcanzada en la tabla 5 es de 0,000, el cual es inferior al nivel de significancia (0,05). Debido a este resultado se pudo inferir que hay un vínculo fuerte en medio de los elementos tangibles y la satisfacción del usuario.

Prueba de Hipótesis Específica 02

Ho: No existe relación entre la comunicación y satisfacción del usuario.

Ha: Existe relación significativa entre la comunicación y satisfacción del usuario.

Valor de Alfa: Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$.

P-valor: Dado que ($p_valor = 0,000 < 0,05$), rechazamos la Ho y aceptamos la Ha.

Tabla 6*Prueba de Tau-b de Kendall de la HE 2*

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0,611	0,054	10,025	,000
N de casos válidos		356			

Nota. Análisis del Tau-b de Kendall para contrastar la HE2

Decisión: La significancia alcanzada en la tabla 6 es de 0,000, el cual es inferior al nivel de significancia (0,05). Debido a este resultado se puede inferir que hay un vínculo fuerte en medio de la comunicación y satisfacción del usuario.

Prueba de Hipótesis Específica 03

Ho: No existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario.

Ha: Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario.

Valor de Alfa: Alfa = 5%, $\alpha = 0.05$.

P-valor: Dado que ($p_valor = 0,000 < 0,05$), rechazamos la Ho y aceptamos la Ha.

Tabla 7

Prueba de Tau-b de Kendall de la HE 3

		Valor	Error	T	Significación
			estándar	aproximada	aproximada
			asintótico		
Ordinal	Tau-b de	0,560	0,044	11,090	,000
por	Kendall				
ordinal					
N de casos válidos		356			

Nota. Análisis del Tau-b de Kendall para contrastar la HE3

Decisión: La significancia alcanzada en la tabla 7 es de 0,000, el cual es inferior al nivel de significancia (0,05). Debido a este resultado se puede inferir que hay un vínculo fuerte en medio de la empatía y la satisfacción del usuario.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

Prueba de normalidad

Tabla 8

Resultados de la prueba de normalidad

Variables	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicios	680	356	0,005	820	356	0,001
Satisfacción del usuario	499	356	0,002	511	356	0,000

Nota. Fuente SPSS

Se utilizó el test de Kolmogorov-Smirnova, ya que se usa cuando se dispone de muchos datos (más de 50) por su elevada sensibilidad a pequeñas desviaciones de la normal. El p-valor o (Sig.) para la variable "Calidad de servicios" es 0.005, < a 0.05. Los datos no siguen una distribución normal. El valor de p para la variable de "Satisfacción del usuario" es <0.05; por lo tanto, los datos no son normalmente distribuidos. Por lo que se aplicó el Coeficiente de Correlación Spearman.

Grado de relación según coeficiente de correlación (Rho de Spearman)**Tabla 9***Estimaciones de correlaciones de Rho Spearman*

Valores e interpretaciones

-0.91 a -1.00	: Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	: Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	: Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	: Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	: Correlación negativa débil
0.00	: No existe correlación
+0.01 a +0.10	: Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	: Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	: Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	: Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	: Correlación positiva perfecta

Nota. Elaborado en base a Hernández et al (2014)**Resultados del Objetivo General****Tabla 10***Correlación entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario.*

			Calidad de servicio	Satisfacción de los usuarios
Rho	Calidad	Coeficiente de correlación	1.000	.759**
de	de	Sig. (bilateral)		0



Spearman	servicio	N	356	356
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	.759** 0	1.000
		N	356	356

Nota. Fuente SPSS

En la tabla 10 se puede observar que el coeficiente de conexión entre ambas variables es de 0.759**, en consecuencia, se tiene un vínculo positivo considerable entre la variable independiente (V1) y la variable dependiente (V2), con un valor p de 0,001 el cual ha sido obtenido por debajo de 0.05.

Resultados del Objetivo Específico 1

Tabla 11

Correlación de los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios.

			Elementos Tangibles	Satisfacción de los Usuarios
Rho	Elementos	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000 0	.701** 0
Spearman	Tangibles	N	356	356
	Satisfacción de los Usuarios	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	.701** 0	1.000
		N	356	356

Nota. Fuente SPSS

En la tabla 11 se puede observar que el coeficiente de conexión entre ambas variables es de 0.701**, en consecuencia, se tiene un vínculo positivo considerable entre la dimensión 1 y la variable dependiente (V2), con un valor p de 0,001 el cual ha sido obtenido por debajo de 0.05.

Resultados del Objetivo Específico 2**Tabla 12***Correlación de la comunicación y la satisfacción de los usuarios*

			Comunicación	Satisfacción de los Usuarios
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	.684**
		N	356	356
Spearman	Satisfacción de los Usuarios	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	.684**	1.000
		N	356	356

Nota. Fuente SPSS

En la tabla 12 se puede observar que el coeficiente de conexión entre ambas variables es de 0.684**, en consecuencia, se tiene un vínculo positivo considerable entre la dimensión 2 y la variable dependiente (V2), con un valor p de 0,001 el cual ha sido obtenido por debajo de 0.05.

Resultados del Objetivo Específico 3**Tabla 13***Correlación de la empatía y la satisfacción de los usuarios*

			Empatía	Satisfacción de los Usuarios
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	.640**
		N	356	356
Spearman	Satisfacción de los Usuarios	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	.640**	1.000
		N	356	356

Nota. Fuente SPSS

En la tabla 13 se puede observar que el coeficiente de conexión entre ambas variables es de 0.640**, en consecuencia, se tiene un vínculo positivo considerable entre la dimensión 3 y la variable dependiente (V2), con un valor p de 0,001 el cual ha sido obtenido por debajo de 0.05.



6.2. Discusión de resultados

En referencia al objetivo general, se demostró que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción el usuario. Los hallazgos son análogos al trabajo de Bernuy & Meza (2019), donde se diagnosticó que hay una conexión en medio de él buen servicio y la complacencia de los usuarios, $Rho = 0,680$; mostrando una correlación positiva notable, y con un nivel de significancia de 0.000, que es inferior a 0.005. Los resultados son coincidentes con el estudio de Cayatopa (2021), que estableció que la gestión municipal está significativamente vinculada con los trabajos gubernamentales en la entidad pública, con un nivel de significancia del 5% ($\alpha = 0,05$) con R calculado = 0,267 y $P_valor = 0,016$. Pérez (2021) en su investigación evidencia que la complacencia laboral impacta en el buen del servicio al usuario, dado que al encontrarse una complacencia laboral 'regular', el buen de servicio también se percibe como 'regular'.

En referencia al objetivo específico 1, se diagnosticó que entre la dimensión se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario. Los resultados coinciden con el estudio de Bernuy & Meza (2019), mostrando el nexo en medio de la infraestructura y material, con la complacencia de usuarios. Además, el 39.7% de los encuestados indicó que la municipalidad cumple con la primera dimensión de elementos tangibles, y el 28.8% dijo que es malo. De igual forma, un estudio de Ibarra (2021) evidenció una conexión media positiva de 0,591 en medio de las variables analizadas, indicando un nexo en medio de la infraestructura y complacencia del beneficiario, con un $p = 0,000$. Sin embargo, la investigación de Marin (2021) no coincide con esta, ya que su tesis indica que no hay relación entre la infraestructura y equipos con el agrado de la población,



$p=0.001$, < 0.05 . Por otro lado, Hizo (2020) halló un nexo importante en medio de elementos tangibles y el gozo de la población, $Rho=0,680$.

En referencia al objetivo específico 2, se determinó que la comunicación se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario. Los resultados se asemejan a los del estudio de Hizo (2020), donde se evidenció un nexo positivo entre la comunicación y el gozo del usuario, con un $Rho = 0,692^{**}$. Ibarra (2021) concluye que hay una relación en medio de y complacencia del usuario; $p=0,001$ y $Rho=0,633$. Asimismo, realizó un estudio similar donde concluye que no hay relación entre la aceptación y la complacencia del beneficiario en la municipalidad. Según Bernuy & Meza (2019), la comunicación está vinculada a la satisfacción del usuario. Un 37.8% de los participantes considera que la MPC cumple con la tercera dimensión de poder de responder, mientras que un 36.2% la evalúa como regular y un 25.9% como malo.

En referencia al objetivo específico 3, se determinó que la empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario. Los hallazgos coinciden con la investigación de Ibarra (2021), pues su tesis mostró un nexo medio de 0,531 entre las variables analizadas, indicando una conexión entre empatía y satisfacción del usuario, además se registró un $p=0,001$. Asimismo, Marin (2021) afirma que hay una correlación positiva entre empatía y satisfacción del usuario, $Rho = 0.004$. Hizo (2020) elaboró su tesis, donde determina que hay una confección positiva entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción del usuario con una Correlación Positiva muy Fuerte; el $Rho = 0,800^{**}$, y $p=0,000$, que es menor que 0,05.



CONCLUSIONES

PRIMERA: Existe una correlación positiva considerable entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la sub gerencia de defensa civil y gestión de riesgos de desastres de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023, el coeficiente de correlación entre ambas variables es de 0.759**, con un valor p de 0,001 el cual ha sido obtenido por debajo de 0.05. Es decir, a medida que la calidad del servicio sea mayor o favorable, mayor es la satisfacción de los usuarios.

SEGUNDA: Los elementos tangibles se asocian considerablemente con la satisfacción del usuario de la sub gerencia de defensa civil y gestión de riesgos de desastres de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023, el coeficiente de correlación entre ambas variables es de 0.701**, esto significa que existe una correlación positiva considerable, con un valor p de 0,001 el cual ha sido obtenido por debajo de 0.05.

TERCERA: La comunicación se asocia considerablemente con la satisfacción del usuario de la sub gerencia de defensa civil y gestión de riesgos de desastres de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023, el coeficiente de correlación entre ambas variables es de 0.684**, esto significa que existe una correlación positiva considerable, con un valor p de 0,001 el cual ha sido obtenido por debajo de 0.05.

CUARTA: La empatía se asocia considerablemente con la satisfacción del usuario de la sub gerencia de defensa civil y gestión de riesgos de desastres de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023, el coeficiente de correlación entre ambas variables es de 0.640**, esto significa que existe una correlación positiva considerable, con un valor p de 0,001 el cual ha sido obtenido por debajo de 0.05.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda al sub gerente de defensa civil y gestión de riesgos de desastres, elaborar y llevar a cabo programas de formación y capacitación enfocados en el desarrollo de habilidades blandas dirigidos a los trabajadores que trabajan en la Municipalidad. Estos programas deben ser coordinados y aprobados por el alcalde del consejo provincial de Puno, ya que el propósito fundamental de esta iniciativa es mejorar la calidad de la atención que se proporciona a los ciudadanos. Al ofrecer un servicio más eficiente y con un trato más amable, se busca aumentar de manera significativa la satisfacción de los puneños que acuden a la institución en busca de soluciones rápidas y efectivas a las dificultades vinculadas con los trabajos que ofrece.

SEGUNDA: Se recomienda al sub gerente de recursos humanos, optimizar aquellos aspectos palpables que contribuyen en la calidad del trabajo, como es el caso de la infraestructura y la provisión de mobiliario apropiado, con el objetivo de facilitar una atención más eficiente a los usuarios. Esto se vuelve especialmente relevante, ya que en numerosas ocasiones los usuarios se ven obligados a enfrentar prolongados tiempos de espera. Por lo tanto, es esencial que al menos cuenten con muebles cómodos y adecuados en los que puedan esperar, mejorando así su experiencia mientras aguardan ser atendidos.

TERCERA: Se recomienda al gerente de la Municipalidad Provincial de Puno, llevar a cabo un trabajo colaborativo en el ámbito de las comunicaciones, con el propósito de mejorar de manera notable la imagen institucional, la cual ha sido considerada como poco adecuada debido a la insatisfacción manifestada por los usuarios. Esto implica que todos los miembros que forman parte de la institución deben unirse y esforzarse conjuntamente hacia el logro de objetivos



compartidos. Esta colaboración no solo promoverá la cooperación entre los integrantes, sino que también facilitará la integración de esfuerzos, fomentará la confianza mutua, desarrollará la solidaridad y aumentará la mejora en las respuestas, todo con el fin de garantizar un trato óptimo y conseguir la plena complacencia de los ciudadanos a los que servimos.

CUARTA: Se recomienda a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, cumplir con el horario de atención que ha sido previamente establecido. Asimismo, se les exhorta brindar sus servicios correspondientes en la fecha acordada. Esta práctica es fundamental para fomentar la seguridad de los puneños en el trabajo brindado, además de garantizar que se les pueda ofrecer continuamente respuestas apropiadas y oportunas a sus sugerencias y reclamos.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, G. M. (2020). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*.
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf>
- Aranguren, Z. (2019). Medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud del instituto de previsión del profesorado de la universidad central de venezuela, durante el último trimestre del 2004. *Acta Odontológica Venezolana*.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0001-63652009000100009&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Araujo, R., Clemenza, C., Fuenmayor, R., & Altuve, E. (2020). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de los programas sociales en salud. *Revista de Ciencias Sociales*.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1315-95182010000100008&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Arciniegas, J. A., & Mejías, A. A. (2019). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. *Comuni@cción*.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2219-71682017000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Armas, G. D. J. (2022). (PDF) La calidad del servicio y su efecto en la satisfacción de los usuarios en instituciones públicas: Un enfoque pls-sem, aplicado a las municipalidades de Costa Rica. *ResearchGate*.
<https://doi.org/10.5377/aes.v3i1.14286>
- Arteta, L. E., & Palacio, K. (2020). Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Revista de Salud Pública*.
<https://doi.org/10.15446/rsap.v20n5.61032>
- Benites, Á. D., Castillo, E. F., Rosales, C., Salas, R. M., Reyes, C. E., & Saavedra, E. F. C. (2021). Factores asociados a la calidad del servicio en



hospitales públicos peruanos. *MediSur*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-897X2021000200236&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Bernuy, K. A., & Meza, L. M. (2019). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Casma, 2019. *Repositorio Institucional - UCV*.
<http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3222626>

Blanco, M. Á. M. de P. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio. COMM002PO*. IC Editorial.
https://www.google.com.pe/books/edition/Atenci%C3%B3n_al_cliente_y_calidad_en_el_ser/0VcpEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=calidad+de+servicio&printsec=frontcover

Caballero, E. J. (2024). Influencia de la gestión municipal en la prestación de servicios en la municipalidad provincial de Piura 2023. *Espacio Abierto. Cuaderno Venezolano de Sociología*.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.11216966>

Cavero, V., Hernández-Vásquez, A., Miranda, J. J., Alata, P., Alegre, M., & Diez, F. (2022). Satisfacción y percepciones sobre aspectos de la ciudad que afectan la salud, por nivel socioeconómico, 2010-2019, en Lima Metropolitana. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 39, 83-90. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2022.391.9888>

Ccallosca, A. I., & Chipa, J. (2019). *Valoración ciudadana sobre gestión municipal andina y calidaad de servicios municipal andina y calidad de servicios municipales en el Distrito de Chivay Provincia de Caylloma, Región Arequipa*, 2019.
<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b33db250-1bfe-432d-9e99-bed2e4e19f06/content>

Cedillo, S. X., & López, V. (2023). Gestión municipal y su influencia en la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Tumbes, 2023. *Universidad Nacional de Tumbes*.



<https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64710>

- Chacha, J. E., Sánchez, J., Quimiz, J. J., & Llamuca, A. (2023). La gestión pública y su influencia en la calidad de atención ciudadana en Milagro. *Revista Universidad y Sociedad*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202023000600204&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Chávez, Z., & Carolina, S. (2022). Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. *Horizonte Médico (Lima)*, 16(1), 38-47.
- Clemenza, C., Gotera, A., & Araujo, R. (2020a). Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(49), 103-124.
- Clemenza, C., Gotera, A., & Araujo, R. (2020b). Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(49), 103-124.
- Colorado, L. C. H. (2020). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Contaduría y administración*, 65(3).
<https://www.redalyc.org/journal/395/39571743010/html/>
- Cordova, F., Tapara, J., & Gallardo, N. E. (2021). Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *FEM: Revista de la Fundación Educación Médica*.
<https://doi.org/10.33588/fem.245.1150>
- Dávila, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Universidad Pedagógica Experimental Libertador Venezuela*.
- Dávila, M. E., Coronado, J. Á., & Cerecer, B. M. (2021). Las dimensiones de la calidad del servicio en el proceso de distribución y comercialización de



energía eléctrica. *Contaduría y administración*.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0186-10422012000300008&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Dulanto, K. D. (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay, periodo 2018. *Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*.
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/3192>

Duque, E. J. (2020). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0121-50512005000100004&lng=en&nrm=iso&tlng=es

Espinoza, E., Gil, W., & Agurto, E. (2021). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*. <https://scielosp.org/article/rcsp/2020.v46n4/e2146/>

Febres, R. J., & Mercado, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo—Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

Fernández, B. M. E., Díaz, M. R. A., & Cruz, D. J. J. (2023). Calidad de servicio como factor de la satisfacción de los consumidores de gas doméstico. *Revista Investigación y Negocios*.
<https://doi.org/10.38147/invneg.v16i27.174>

Fiallo, S. G. (2021). Satisfacción de pacientes con atención recibida en áreas de salud. *Revista Cubana de Medicina*, 60(4), Article 4.
<https://revmedicina.sld.cu/index.php/med/article/view/2496>

Flores, M. (2022). Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de mibanco sede Puno en tiempos del coronavirus periodo 2021. *Universidad Privada San Carlos*. <http://repositorio.upsc.edu.pe:8080/handle/UPSC/420>

Girao, A. G. (2020). Capacidad de Gestión Administrativa de los Municipios



- Peruanos: Estudio Comparado de Seis Municipios de la Región Ica. *Political Observer - Revista Portuguesa de Ciência Política*.
<https://doi.org/10.33167/2184-2078.rpcp2020.13/pp.107-120>
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F. J., & Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36.
<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Hernández, J., Chumaceiro, A. C., & Atencio, E. (2019a). Calidad de servicio y recurso humano: Caso estudio tienda por departamentos. *Revista Venezolana de Gerencia*.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1315-99842009000300009&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Hernández, J., Chumaceiro, A. C., & Atencio, E. (2019b). Calidad de servicio y recurso humano: Caso estudio tienda por departamentos. *Revista Venezolana de Gerencia*.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1315-99842009000300009&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación*. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hizo, E. J. (2020). *Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Paramonga en el año 2020*.
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/5961>
- Hoffman, K., & Bateson, J. (2012). *Marketing de servicios. Conceptos, estrategias y casos*. <https://www.studocu.com/bo/document/universidad-loyola-de-bolivia/sistemas-de-control/marketingdeservicios4edhoffman/23250774>



- Huamán, R. J. (2017). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015. *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11990>
- Huancollo, J. L. (2019). Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Taraco – Huancané – Puno, 2017. *Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/1864>
- Ibarra, L. P. (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chorrillos, 2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71300>
- Inca, M. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015. *Universidad Nacional José María Arguedas*. <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/225>
- López, J. V. G. (2020). *COMT004PO - Fundamentos de atención al cliente*. Editorial Elearning, S.L. https://www.google.com.pe/books/edition/COMT004PO_Fundamentos_de_atenci%C3%B3n_al_cliente/VGzoDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=calidad+de+servicio&printsec=frontcover
- Machaca, S., & Mamani, S. E. (2021). Calidad de atención en el servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Ichuña, Moquegua 2018. *Universidad Nacional del Altiplano*. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/15076>
- Malpartida, D., Granada, A., & Salas, H. J. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima—Perú), 2021. *Revista Científica de la UCSA*. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.023>
- Mamani, K. del R., & Vilca, G. L. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú. *Revista de*



Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo).

<https://doi.org/10.33936/rehuso.v7i3.5136>

Maneiro, N., Mejías, A., Romero, M. L., & Zerpa, J. D. (2018). Evaluación de la calidad de los servicios, una experiencia en la educación superior venezolana. *Educere*.

http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1316-49102008000400016&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Marín, J. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83572>

Morales, L. G., & García, J. C. (2020). Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. *Revista de Salud Pública*.
<https://doi.org/10.15446/rsap.v21n1.83138>

Muñoz, N. F. (2019). Calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad distrital de Barranco, Lima 2018. *Universidad Privada Norbert Wiener*.
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/2458>

Olmedo, M. M. (2022). *Análisis de la calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente de MIBANCO Agencia 502 de la Ciudad de Puno – periodo 2019*.
<https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/19315>

Pérez, C. L. (2021). La satisfacción laboral y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019. *Universidad Nacional de Cajamarca*. <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4033>

Piattini, M. G. (2019). *Calidad de Servicios*. Ra-Ma Editorial.
https://www.google.com.pe/books/edition/Calidad_de_Servicios/p8-4EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=calidad+de+servicio&printsec=frontcover

Pico, G. B., & Linzán, M. F. (2023). Gestión pública y su influencia en la satisfacción del usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado del



- Municipio Portoviejo, provincia de Manabí. *MQRInvestigar*, Article 4. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.1102-1119>
- Pincay, Y. M., & Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539747>
- Ramírez, B. J., Rodríguez, R., Mendoza, C. C., & Carbonell, Z. M. (2024). Control interno y gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Malvas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 9, 206-217. <https://doi.org/10.35381/r.k.v9i1.3685>
- Ramírez, C. J. L. (2022). Gestión municipal y su influencia en la calidad del servicio, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2020. *Universidad Nacional de Tumbes*. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63447>
- Robayo, P. V. (2020). La innovación como proceso y su gestión en la organización: Una aplicación para el sector gráfico colombiano. *Suma de Negocios*. <https://www.redalyc.org/journal/6099/609964241005/html/>
- Rocha, M., Álvarez, M. E., Bayarre, H. D., Puig, A. Y., Delgado, Y., & Oduardo, M. (2021). Satisfacción de usuarios y prestadores de servicio en relación con la atención en el hogar de ancianos «General Peraza». *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 14(4), 496-505.
- Sampaio, A., & Romero, A. (2017). Modelo y procedimiento para la calidad de la gestión en municipios pequeños de Brasil. *Ingeniería Industrial*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1815-59362017000100009&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Santos, I. S. (2020). *Gestión de la calidad*. ESIC Editorial. https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad/PvXuDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Silva, J. G., Macías, B. A., Tello, E., & Delgado, J. G. (2021a). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: Un



estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*.
<https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Silva, J. G., Macías, B. A., Tello, E., & Delgado, J. G. (2021b). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: Un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*.
<https://www.redalyc.org/journal/4419/441970373005/>

Suárez, L., Rodríguez, S. L., & Martínez, J. (2018). Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. *Revista Médica Electrónica*, 40(4), 1002-1010.

Sulca, E. E., & Flores, D. A. (2023). Gestión Municipal y Calidad de Servicio en la Municipalidad de Acobamba Huancavelica, 2021. *Universidad Peruana Los Andes*. <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/5220>

Tamayo, M. (2008). *El proceso de la investigación científica*.
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso_de_la_investigacion_cientifica_Mario_Tamayo.pdf



ANEXOS



ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>Problema Principal ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicios y la satisfacción del usuario de la subgerencia de defensa civil y gestión de riesgos de desastres de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023?</p> <p>Problemas Secundarios ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la sub gerencia de defensa civil y gestión de riesgos de desastres de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023? ¿Cuál es la relación entre la comunicación de los usuarios y la satisfacción del usuario de la sub gerencia de defensa civil y gestión de riesgos de desastres de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023? ¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de la sub gerencia de defensa civil y gestión de riesgos de desastres de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre la calidad de servicios y la satisfacción del usuario de la sub gerencia de defensa civil y gestión de riesgos de desastres de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.</p> <p>Objetivos Específicos Detallar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la sub gerencia de defensa civil y gestión de riesgos de desastres de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023. Analizar la relación entre la comunicación y satisfacción del usuario de la sub gerencia de defensa civil y gestión de riesgos de desastres de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023. Establecer la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de la sub gerencia de defensa civil y gestión de riesgos de desastres de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.</p>	<p>Hipótesis General Existe una relación entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la sub gerencia de defensa civil y gestión de riesgos de desastres de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.</p> <p>Hipótesis Específicos Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario de la subgerencia de defensa civil y gestión de riesgos de desastres de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023. La comunicación se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la sub gerencia de defensa civil y gestión de riesgos de desastres de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023. La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la sub gerencia de defensa civil y gestión de riesgos de desastres de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.</p>	<p>Variable 1: Calidad del servicio</p> <p>Dimensiones: Empatía Capacidad de respuesta Seguridad Fiabilidad Elementos tangibles</p> <p>Variable 2: Satisfacción del usuario</p> <p>Dimensiones: Calidad técnica percibida Valor percibido Expectativas</p>	<p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>MÉTODO: Deductivo</p> <p>TIPO: Aplicado</p> <p>NIVEL: Correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental – trasversal</p> <p>POBLACIÓN: 4612 usuarios</p> <p>MUESTREO: 356 usuarios</p> <p>TÉCNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS: Cuestionario</p>



ANEXO 5: MATRIZ DE DATOS

Calidad de Servicio															Satisfacción del Usuario																																					
1	3	2	1	3	3	1	2	3	1	3	2	3	1	3	1	1	3	3	1	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	4	2	2	4	4	3	3	2	2	4	1				
1	4	3	3	2	4	4	2	4	2	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	3	4	1	3	3	3	4	1	3	3	3	1	3	2	2	3	3	1	3					
3	2	4	4	3	5	3	4	3	3	4	5	3	5	5	3	4	3	3	5	4	4	3	1	2	2	4	4	3	2	2	3	4	2	4	3	2	2	4	2	3	2	4	3	2	4	3	1					
2	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3	3	1	2	1	2	4	2	1	2	2	3	1	3	3	2	1	3	2	3	4	2	5	3	5	5	4	4	3	3	4	2	5	2	3					
3	3	4	5	5	5	3	5	3	2	3	1	3	5	4	3	4	3	3	2	4	2	3	1	2	4	2	2	3	3	2	3	2	1	1	2	2	1	5	4	5	5	2	5	3	3	4	4					
1	1	3	1	2	3	2	2	2	1	2	4	2	1	2	1	3	2	4	3	2	3	4	1	4	3	5	1	1	2	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	4	2	1	2	2					
3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	1	3	2	2	3	1	3	3	4	4	1	4	2	4	3	3	2	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	5	3	4	3	3	1	1	3	4						
2	2	3	3	4	3	3	3	2	4	5	3	2	3	3	3	1	4	5	3	3	4	2	1	2	2	4	2	3	1	2	3	3	3	1	2	1	2	2	4	2	5	4	2	3	5	5	4					
3	2	4	1	4	5	2	4	3	3	3	4	3	4	1	3	1	1	3	4	5	2	4	3	3	1	2	3	2	3	3	2	1	5	4	3	3	1	4	1	1	3	2	4	1	1	2	3					
4	3	2	3	5	3	4	4	4	3	5	2	4	5	4	2	3	5	4	4	4	5	1	2	1	3	2	4	1	2	1	1	3	1	3	1	2	3	3	1	3	3	2	4	3	2							
2	1	1	1	2	2	4	2	2	4	4	3	3	2	2	4	1	1	2	1	3	1	3	1	4	4	3	2	3	2	4	3	1	2	5	2	2	2	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3					
1	3	1	2	2	3	2	3	3	1	3	2	2	3	3	1	3	4	2	2	2	1	3	1	1	2	2	1	3	1	2	2	1	3	1	2	3	3	1	4	3	2	4	3	4	4	3	3	4	3	2		
3	1	4	3	5	4	2	4	2	3	2	4	3	4	2	3	1	3	3	4	4	1	2	2	1	1	2	3	2	4	3	1	2	1	2	1	3	1	2	3	3	1	1	2	3	3	2	1					
4	3	2	4	2	4	5	5	4	4	3	3	4	2	5	2	3	5	5	4	5	4	1	2	2	3	4	3	2	3	4	2	2	3	3	2	5	3	3	3	3	3	4	2	5	3	4	1					
2	2	4	4	3	3	3	5	4	5	5	2	5	3	3	4	4	4	4	4	4	1	2	2	3	1	3	3	4	3	3	2	3	5	5	3	3	2	3	1	3	3	2	1	3	5	5	3					
3	3	1	3	2	1	1	2	3	2	3	2	4	2	1	2	2	2	1	3	3	2	4	3	4	2	2	2	3	4	5	3	2	5	4	4	5	4	4	3	5	4	1	3	1	4	3	4					
2	2	3	2	5	3	4	3	5	3	4	3	3	1	1	3	4	3	3	4	5	5	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3	2	1	2	1	1					
3	3	5	4	3	4	5	2	4	2	5	4	2	3	5	5	4	4	5	4	4	2	3	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	2	4	3	5	4	5	3	5	3	4	2					
1	2	1	3	2	1	3	4	1	1	3	2	4	1	1	2	3	4	4	2	2	3	1	1	3	2	1	3	1	3	3	2	3	4	1	1	3	1	2	4	4	2	4	3	2	2	3	4					
2	3	3	2	1	3	1	3	1	3	1	3	3	2	4	3	2	3	3	1	1	2	3	2	1	2	3	2	1	3	1	2	4	2	3	2	1	3	1	2	2	2	2	4	3	2	4	3	1	3	4	2	3
3	4	2	4	3	2	4	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3	4	5	2	4	3	2	1	3	1	3	3	2	1	3	4	3	2	2	1	3	1	3	5	3	3	1	2	2	3	2	2					
3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	5	4	1	3	2	5	3	3	5	3	4	2	3	5	3	4	4	3	2	3	1	2	2	1	3	1	1	3						
1	2	1	1	3	4	2	2	3	3	1	1	2	3	3	2	1	2	4	1	3	1	2	2	3	2	4	3	4	3	3	5	3	2	2	4	3	2	5	4	5	4	5	3	5	3	4	2					
3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	5	3	4	1	5	3	3	1	4	3	5	2	3	5	2	3	4	2	4	2	3	3	5	2	3	4	2	4	2	3	4	2	4	2	1	4	4	2	3	5	
1	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	2	1	3	5	3	3	5	2	4	5	2	3	2	4	2	2	4	2	3	3	3	4	4	3	2	4	2	3	1	3	2	3	1	3	1	1						
3	5	5	1	3	3	4	4	3	5	4	1	3	1	4	3	4	4	4	4	3	3	2	1	1	2	3	4	2	3	2	2	1	2	4	1	1	2	2	4	2	2	3	4	3	3	4	3					
4	3	2	4	2	2	3	3	1	3	3	3	2	1	2	1	1	2	1	2	1	4	3	4	3	3	4	1	3	5	3	5	5	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	3	5	5	3	4					
3	2	5	5	3	3	4	4	3	5	4	5	3	5	3	4	2	4	3	3	4	4	1	1	2	1	3	2	2	3	3	4	2	1	1	5	2	1	3	3	3	2	2	1	3	3	1	2					
4	4	3	3	2	4	2	2	4	4	2	4	3	2	2	3	4	2	5	4	3	3	1	3	1	5	4	3	4	4	1	3	3	2	1	3	1	5	5	3	2	3	1	3	5	4	3	4					
3	2	4	2	3	3	2	4	3	2	4	3	1	3	4	2	3	3	4	5	2	5	4	3	2	4	2	3	2	2	2	3	3	4	4	3	2	4	2	2	1	2	4	2	1	2	1	3					
2	3	2	4	2	2	3	3	5	3	3	1	2	2	3	2	2	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	5	4	3	2	4	4	3	4	1	3	2	2	3	1							
1	1	1	2	3	1	2	2	3	1	2	2	1	3	1	1	3	3	1	4	2	1	3	2	1	3	2	1	3	4	4	3	1	3	5	2	3	3	2	1	3	3	2	4	5	3	2	3	3	1			



3	4	3	3	4	5	2	5	4	5	4	5	3	5	3	4	2	2	3	5	4	5	2	3	2	1	4	1	2	4	1	3	3	2	2	1	2	2	4	3	3	3	4	3	4	1	3	1		
4	1	2	1	5	4	2	4	2	4	2	1	4	4	2	3	5	4	1	4	3	3	4	5	4	4	3	1	2	3	2	2	1	1	4	5	4	4	4	4	3	5	2	4	5	4	2	3		
1	3	2	1	3	3	1	2	3	1	3	2	3	1	3	1	1	3	3	1	2	2	2	1	1	1	3	4	1	3	1	1	4	2	2	4	1	1	2	2	4	4	3	3	2	2	4	1		
1	4	3	3	2	4	4	2	4	2	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	1	2	3	1	3	1	1	3	3	2	2	3	3	1	3	2	2	3	3	1	3				
3	2	4	4	3	5	3	4	3	3	4	5	3	5	5	3	4	3	3	5	4	4	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	1	4	4	2	3	2	4	3	4	2	3	1			
2	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3	3	1	2	1	2	4	2	1	4	3	4	3	2	2	2	3	4	1	3	3	3	4	1	3	5	4	4	3	3	4	2	5	2	3		
3	3	4	5	5	5	3	5	3	2	3	1	3	5	4	3	4	3	3	2	4	2	3	1	2	2	4	4	3	2	2	3	4	2	4	3	2	2	5	4	5	5	2	5	3	3	4	4		
1	1	3	1	2	3	2	2	1	2	4	2	1	2	1	3	2	4	3	2	3	2	2	3	1	3	3	2	1	3	2	3	4	2	5	3	5	2	3	2	3	2	4	2	1	2	2			
3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	1	3	2	2	3	1	3	3	4	4	1	3	1	2	4	2	2	3	3	2	3	2	1	1	2	2	1	3	5	3	4	3	3	1	1	3	4		
2	2	3	3	4	3	3	3	2	4	5	3	2	3	3	3	1	4	5	3	3	4	4	1	4	3	5	1	1	2	4	4	3	3	3	4	3	2	4	2	5	4	2	3	5	5	4			
3	2	4	1	4	5	2	4	3	3	3	4	3	4	1	3	1	1	3	4	5	2	4	2	4	3	3	2	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	1	1	3	2	4	1	1	2	3		
4	3	2	3	5	3	4	4	4	3	5	2	4	5	4	2	3	5	4	4	4	5	2	1	2	2	4	2	3	1	2	3	3	3	1	2	1	2	3	1	3	1	3	3	2	4	3	2		
2	1	1	1	2	2	4	2	2	4	4	3	3	2	2	4	1	1	2	1	3	1	4	3	3	1	2	3	2	3	2	1	5	4	3	3	1	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3			
1	3	1	2	2	3	2	3	3	1	3	2	2	3	3	1	3	4	2	2	2	1	1	2	1	3	2	4	1	2	1	1	3	1	3	1	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2		
3	1	4	3	5	4	2	4	2	3	2	4	3	4	2	3	1	3	3	4	4	1	3	1	4	4	3	2	3	2	4	3	1	2	5	2	2	2	2	3	3	1	1	2	3	3	2	1		
4	3	2	4	2	4	5	5	4	4	3	3	4	2	5	2	3	5	5	4	5	4	3	1	1	2	2	1	3	1	2	3	3	1	4	3	2	4	3	3	3	3	4	2	5	3	4	1		
2	2	4	4	3	3	3	5	4	5	5	2	5	3	3	4	4	4	4	4	4	1	2	2	1	1	2	3	2	4	3	1	2	1	2	1	3	1	3	1	3	3	2	1	3	5	5	3		
3	3	1	3	2	1	1	2	3	2	3	2	4	2	1	2	2	2	1	3	3	2	1	2	2	3	4	3	2	3	4	2	2	3	3	2	5	3	4	3	5	4	1	3	1	4	3	4		
2	2	3	2	5	3	4	3	5	3	4	3	3	1	1	3	4	3	3	4	5	5	2	2	3	1	3	3	4	3	2	3	5	5	3	3	2	3	1	3	3	3	2	1	2	1	1			
3	3	5	4	3	4	5	2	4	2	5	4	2	3	5	5	4	4	5	4	4	2	4	3	4	2	2	2	3	4	5	3	2	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	3	5	3	4	2		
1	2	1	3	2	1	3	4	1	1	3	2	4	1	1	2	3	4	4	2	2	3	1	2	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	2	2	3	2	4	4	2	3	2	4	4	3	2	2	3	4
2	3	3	2	1	3	1	3	1	3	1	3	3	2	4	3	2	3	3	1	1	2	3	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	2	4	3	2	4	3	1	3	4	2	3		
3	4	2	4	3	2	4	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3	4	5	2	4	3	1	1	3	2	1	3	1	3	3	2	3	4	1	1	3	1	3	5	3	3	1	2	2	3	2	2		
3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	5	4	1	3	2	1	2	4	2	3	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	3	1	1	3		
1	2	1	1	3	4	2	2	3	3	1	1	2	3	3	2	1	2	4	1	3	1	2	1	3	1	3	3	2	1	3	4	3	2	2	1	3	1	5	4	5	4	5	3	5	3	4	2		
3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	5	3	4	1	5	3	3	1	4	3	2	5	3	3	5	3	4	2	3	5	3	3	4	4	3	4	2	4	2	1	4	4	2	3	5			
1	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	2	1	3	5	5	3	3	5	2	4	5	2	2	3	2	4	3	4	3	3	5	3	2	2	4	3	2	2	3	1	3	2	3	1	3	1	1		
3	5	5	1	3	3	4	4	3	5	4	1	3	1	4	3	4	4	4	4	3	3	5	2	3	5	2	3	4	2	4	2	3	3	5	2	3	2	4	2	2	3	4	3	3	4	3			
4	3	2	4	2	2	3	3	1	3	3	3	2	1	2	1	1	2	1	2	1	4	2	3	2	4	2	2	4	2	3	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	4	5	3	5	5	3	4		
3	2	5	5	3	3	4	4	3	5	4	5	3	5	3	4	2	4	3	3	4	4	2	1	1	2	3	4	2	3	2	2	1	2	4	1	1	2	3	3	3	2	2	1	3	3	1	2		
4	4	3	3	2	4	2	2	4	4	2	4	3	2	2	3	4	2	5	4	3	3	4	3	3	4	1	3	5	3	5	5	3	3	4	3	3	5	3	2	3	1	3	5	4	3	4			
3	2	4	2	3	3	2	4	3	2	4	3	1	3	4	2	3	3	4	5	2	5	1	1	2	1	3	2	2	3	3	4	2	1	1	5	2	1	2	2	1	2	4	2	1	2	1	3		
2	3	2	4	2	2	3	3	5	3	3	1	2	2	3	2	2	4	3	3	4	4	1	3	1	5	4	3	4	4	1	3	3	2	1	3	1	5	4	4	3	4	1	3	2	2	3	1		
1	1	1	2	3	1	2	2	3	1	2	2	1	3	1	1	3	3	1	4	2	1	4	3	2	4	2	3	2	2	2	3	3	4	4	3	2	4	3	2	4	5	3	2	3	3	1			



3	4	3	3	4	5	2	5	4	5	4	5	3	5	3	4	2	2	3	5	4	5	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	3	2	4	3	3	3	4	3	4	1	3	1			
4	1	2	1	5	4	2	4	2	4	2	1	4	4	2	3	5	4	1	4	3	3	3	2	1	3	4	4	3	1	3	5	2	3	3	2	1	3	4	4	3	5	2	4	5	4	2	3			
1	3	2	1	3	3	1	2	3	1	3	2	3	1	3	1	1	3	3	1	2	2	2	3	2	1	4	1	2	4	1	3	3	2	2	1	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	4	1			
1	4	3	3	2	4	4	2	4	2	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	1	2	3	2	2	1	1	4	5	4	4	3	3	1	3	2	2	3	3	1	3			
3	2	4	4	3	5	3	4	3	3	4	5	3	5	5	3	4	3	3	5	4	4	2	1	1	1	3	4	1	3	1	1	4	2	2	4	1	1	4	2	3	2	4	3	4	2	3	1			
2	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3	3	1	2	1	2	4	2	1	3	2	2	3	1	2	3	1	2	3	1	3	1	1	3	3	2	2	3	5	4	4	3	3	4	2	5	2	3
3	3	4	5	5	5	3	5	3	2	3	1	3	5	4	3	4	3	3	2	4	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	1	4	5	4	5	5	2	5	3	3	4	4			
1	1	3	1	2	3	2	2	1	2	4	2	1	2	1	3	2	4	3	2	3	4	3	4	3	2	2	2	3	4	1	3	3	3	4	1	3	2	3	2	3	2	4	2	1	2	2				
3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	1	3	2	2	3	1	3	3	4	4	1	3	1	2	2	4	4	3	2	2	3	4	2	4	3	2	2	3	5	3	4	3	3	1	1	3	4			
2	2	3	3	4	3	3	3	2	4	5	3	2	3	3	3	1	4	5	3	3	4	2	2	3	1	3	3	2	1	3	2	3	4	2	5	3	5	2	4	2	5	4	2	3	5	5	4			
3	2	4	1	4	5	2	4	3	3	3	4	3	4	1	3	1	1	3	4	5	2	3	1	2	4	2	2	3	3	2	3	2	1	1	2	2	1	4	1	1	3	2	4	1	1	2	3			
4	3	2	3	5	3	4	4	4	3	5	2	4	5	4	2	3	5	4	4	4	5	4	1	4	3	5	1	1	2	4	4	3	3	3	4	3	3	1	3	1	3	3	2	4	3	2				
2	1	1	1	2	2	4	2	2	4	4	3	3	2	2	4	1	1	2	1	3	1	4	2	4	3	2	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3					
1	3	1	2	2	3	2	3	3	1	3	2	2	3	3	1	3	4	2	2	2	1	2	1	2	2	4	2	3	1	2	3	3	3	1	2	1	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2			
3	1	4	3	5	4	2	4	2	3	2	4	3	4	2	3	1	3	3	4	4	1	4	3	3	1	2	3	2	3	3	2	1	5	4	3	3	1	2	3	3	1	1	2	3	3	2	1			
4	3	2	4	2	4	5	5	4	4	3	3	4	2	5	2	3	5	5	4	5	4	1	2	1	3	2	4	1	2	1	1	3	1	3	1	2	3	3	3	3	4	2	5	3	4	1				
2	2	4	4	3	3	3	5	4	5	5	2	5	3	3	4	4	4	4	4	4	1	3	1	4	4	3	2	3	2	4	3	1	2	5	2	2	2	3	1	3	3	2	1	3	5	5	3			
3	3	1	3	2	1	1	2	3	2	3	2	4	2	1	2	2	2	1	3	3	2	3	1	1	2	2	1	3	1	2	3	3	1	4	3	2	4	4	3	5	4	1	3	1	4	3	4			
2	2	3	2	5	3	4	3	5	3	4	3	3	1	1	3	4	3	3	4	5	5	2	2	1	1	2	3	2	4	3	1	2	1	2	1	3	1	3	1	3	3	3	2	1	2	1	1			
3	3	5	4	3	4	5	2	4	2	5	4	2	3	5	5	4	4	5	4	4	2	1	2	2	3	4	3	2	3	4	2	2	3	3	2	5	3	4	3	5	4	5	3	5	3	4	2			
1	2	1	3	2	1	3	4	1	1	3	2	4	1	1	2	3	4	4	2	2	3	2	2	3	1	3	3	4	3	3	2	3	5	5	3	3	2	2	4	4	2	4	3	2	2	3	4			
2	3	3	2	1	3	1	3	1	3	1	3	3	2	4	3	2	3	3	1	1	2	4	3	4	2	2	2	3	4	5	3	2	5	4	4	5	4	4	3	2	4	3	1	3	4	2	3			
3	4	2	4	3	2	4	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3	4	5	2	4	3	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	3	5	3	3	1	2	2	3	2	2				
3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	5	4	1	3	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	2	2	3	1	2	2	1	3	1	1	3			
1	2	1	1	3	4	2	2	3	3	1	1	2	3	3	2	1	2	4	1	3	1	1	1	3	2	1	3	1	3	3	2	3	4	1	1	3	1	5	4	5	4	5	3	5	3	4	2			
3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	5	3	4	1	5	3	3	1	4	3	2	1	2	4	2	3	2	1	3	1	2	2	2	2	2	4	2	4	2	1	4	4	2	3	5				
1	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	2	1	3	5	5	3	3	5	2	4	5	2	1	3	1	3	3	2	1	3	4	3	2	2	1	3	1	2	3	1	3	2	3	1	3	1	1			
3	5	5	1	3	3	4	4	3	5	4	1	3	1	4	3	4	4	4	4	3	3	2	5	3	3	5	3	4	2	3	5	3	3	4	4	3	2	4	2	2	3	4	3	3	4	3				
4	3	2	4	2	2	3	3	1	3	3	3	2	1	2	1	1	2	1	2	1	4	2	2	3	2	4	3	4	3	3	5	3	2	2	4	3	2	4	3	3	4	5	3	5	5	3	4			
3	2	5	5	3	3	4	4	3	5	4	5	3	5	3	4	2	4	3	3	4	4	3	5	2	3	5	2	3	4	2	4	2	3	3	5	2	3	3	3	3	2	2	1	3	3	1	2			
4	4	3	3	2	4	2	2	4	4	2	4	3	2	2	3	4	2	5	4	3	3	2	3	2	4	2	2	4	2	3	3	4	4	3	2	4	5	3	2	3	1	3	5	4	3	4				
3	2	4	2	3	3	2	4	3	2	4	3	1	3	4	2	3	3	4	5	2	5	2	1	1	2	3	4	2	3	2	2	1	2	4	1	1	2	2	2	1	2	4	2	1	2	1	3			
2	3	2	4	2	2	3	3	5	3	3	1	2	2	3	2	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	1	3	5	3	5	5	3	3	4	3	3	4	4	3	4	1	3	2	2	3	1				
1	1	1	2	3	1	2	2	3	1	2	2	1	3	1	1	3	3	1	4	2	1	1	1	2	1	3	2	2	3	3	4	2	1	1	5	2	1	3	2	4	5	3	2	3	3	1				



3	4	3	3	4	5	2	5	4	5	4	5	3	5	3	4	2	2	3	5	4	5	1	3	1	5	4	3	4	4	1	3	3	2	1	3	1	5	4	3	3	3	4	3	4	1	3	1	
4	1	2	1	5	4	2	4	2	4	2	1	4	4	2	3	5	4	1	4	3	3	4	3	2	4	2	3	2	2	2	3	3	4	4	3	2	4	4	4	3	5	2	4	5	4	2	3	
1	3	2	1	3	3	1	2	3	1	3	2	3	1	3	1	1	3	3	1	2	2	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	3	2	2	2	4	4	3	3	2	2	4	1	
1	4	3	3	2	4	4	2	4	2	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	2	1	3	4	4	3	1	3	5	2	3	3	2	1	3	3	3	1	3	2	2	3	3	1	3		
3	2	4	4	3	5	3	4	3	3	4	5	3	5	5	3	4	3	3	5	4	4	2	3	2	1	4	1	2	4	1	3	3	2	2	1	2	2	4	2	3	2	4	3	4	2	3	1	
2	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3	3	1	2	1	2	4	2	1	4	5	4	4	3	1	2	3	2	2	1	1	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	2	5	2	3	
3	3	4	5	5	5	3	5	3	2	3	1	3	5	4	3	4	3	3	2	4	2	2	1	1	1	3	4	1	3	1	1	4	2	2	4	1	1	5	4	5	5	2	5	3	3	4	4	
1	1	3	1	2	3	2	2	1	2	4	2	1	2	1	3	2	4	3	2	3	3	2	2	3	1	2	3	1	3	1	1	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	2	1	2	2		
3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	1	3	2	2	3	1	3	3	4	4	1	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	1	4	3	5	3	4	3	3	1	1	3	4		
2	2	3	3	4	3	3	3	2	4	5	3	2	3	3	3	1	4	5	3	3	4	4	3	4	3	2	2	2	3	4	1	3	3	3	4	1	3	2	4	2	5	4	2	3	5	5	4	
3	2	4	1	4	5	2	4	3	3	3	4	3	4	1	3	1	1	3	4	5	2	3	1	2	2	4	4	3	2	2	3	4	2	4	3	2	2	4	1	1	3	2	4	1	1	2	3	
4	3	2	3	5	3	4	4	4	3	5	2	4	5	4	2	3	5	4	4	4	5	2	2	3	1	3	3	2	1	3	2	3	4	2	5	3	5	3	1	3	1	3	3	2	4	3	2	
2	1	1	1	2	2	4	2	2	4	4	3	3	2	2	4	1	1	2	1	3	1	3	1	2	4	2	2	3	3	2	3	2	1	1	2	2	1	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3	
1	3	1	2	2	3	2	3	3	1	3	2	2	3	3	1	3	4	2	2	2	1	4	1	4	3	5	1	1	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	
3	1	4	3	5	4	2	4	2	3	2	4	3	4	2	3	1	3	3	4	4	1	4	2	4	3	3	2	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	1	1	2	3	3	2	1	
4	3	2	4	2	4	5	5	4	4	3	3	4	2	5	2	3	5	5	4	5	4	2	1	2	2	4	2	3	1	2	3	3	3	1	2	1	2	3	3	3	4	2	5	3	4	1		
2	2	4	4	3	3	3	5	4	5	5	2	5	3	3	4	4	4	4	4	1	4	3	3	1	2	3	2	3	3	2	1	5	4	3	3	1	3	1	3	3	2	1	3	5	5	3		
3	3	1	3	2	1	1	2	3	2	3	2	4	2	1	2	2	2	1	3	3	2	1	2	1	3	2	4	1	2	1	1	3	1	3	1	2	3	4	3	5	4	1	3	1	4	3	4	
2	2	3	2	5	3	4	3	5	3	4	3	3	1	1	3	4	3	3	4	5	5	3	1	4	4	3	2	3	2	4	3	1	2	5	2	2	2	3	1	3	3	3	2	1	2	1	1	
3	3	5	4	3	4	5	2	4	2	5	4	2	3	5	5	4	4	5	4	4	2	3	1	1	2	2	1	3	1	2	3	3	1	4	3	2	4	4	3	5	4	5	3	5	3	4	2	
1	2	1	3	2	1	3	4	1	1	3	2	4	1	1	2	3	4	4	2	2	3	2	2	1	1	2	3	2	4	3	1	2	1	2	1	3	1	2	4	4	2	4	3	2	2	3	4	
2	3	3	2	1	3	1	3	1	3	1	3	3	2	4	3	2	3	3	1	1	2	1	2	2	3	4	3	2	3	4	2	2	3	3	2	5	3	4	3	2	4	3	1	3	4	2	3	
3	4	2	4	3	2	4	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3	4	5	2	4	3	2	2	3	1	3	3	4	3	3	2	3	5	5	3	3	2	3	5	3	3	1	2	2	3	2	2	
3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	5	4	1	4	3	4	2	2	2	3	4	5	3	2	5	4	4	5	4	2	3	1	2	2	1	3	1	1	3	
1	2	1	1	3	4	2	2	3	3	1	1	2	3	3	2	1	2	4	1	3	1	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	3	5	4	5	4	5	3	5	3	4	2	
3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	5	3	4	1	5	3	3	1	4	3	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	1	4	4	2	3	5
1	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	2	1	3	5	5	3	3	5	2	4	5	1	1	3	2	1	3	1	3	3	2	3	4	1	1	3	1	2	3	1	3	2	3	1	3	1	1	
3	5	5	1	3	3	4	4	3	5	4	1	3	1	4	3	4	4	4	4	3	3	2	1	2	4	2	3	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	3	4	3	3	4	3	
4	3	2	4	2	2	3	3	1	3	3	3	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	4	2	1	3	1	3	3	2	1	3	4	3	2	2	1	3	1	4	3	3	4	5	3	5	5	3	4
3	2	5	5	3	3	4	4	3	5	4	5	3	5	3	4	2	4	3	3	4	4	3	2	5	3	3	5	3	4	2	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	1	3	3	1	2	
4	4	3	3	2	4	2	2	4	4	2	4	3	2	2	3	4	2	5	4	3	3	2	2	3	2	4	3	4	3	3	5	3	2	2	4	3	2	5	3	2	3	1	3	5	4	3	4	
3	2	4	2	3	3	2	4	3	2	4	3	1	3	4	2	3	3	4	5	2	5	3	5	2	3	5	2	3	4	2	4	2	3	3	5	2	3	2	2	1	2	4	2	1	2	1	3	
2	3	2	4	2	2	3	3	5	3	3	1	2	2	3	2	2	4	3	3	4	4	2	3	2	4	2	2	4	2	3	3	3	4	4	3	2	4	4	4	3	4	1	3	2	2	3	1	
1	1	1	2	3	1	2	2	3	1	2	2	1	3	1	1	3	3	1	4	2	1	2	1	1	2	3	4	2	3	2	2	1	2	4	1	1	2	3	2	4	5	3	2	3	3	1		



3	4	3	3	4	5	2	5	4	5	4	5	3	5	3	4	2	2	3	5	4	5	3	4	3	3	4	1	3	5	3	5	5	3	3	4	3	3	4	3	4	1	3	1						
4	1	2	1	5	4	2	4	2	4	2	1	4	4	2	3	5	4	1	4	3	3	1	1	2	1	3	2	2	3	3	4	2	1	1	5	2	1	4	4	3	5	2	4	5	4	2	3		
1	3	2	1	3	3	1	2	3	1	3	2	3	1	3	1	1	3	3	1	2	2	1	3	1	5	4	3	4	4	1	3	3	2	1	3	1	5	2	2	4	4	3	3	2	2	4	1		
1	4	3	3	2	4	4	2	4	2	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	2	3	2	2	2	3	3	4	4	3	2	4	3	3	1	3	2	2	3	3	1	3		
3	2	4	4	3	5	3	4	3	3	4	5	3	5	5	3	4	3	3	5	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	3	2	4	2	3	2	4	3	4	2	3	1		
2	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3	3	1	2	1	2	4	2	1	3	2	1	3	4	4	3	1	3	5	2	3	3	2	1	3	5	4	4	3	3	4	2	5	2	3		
3	3	4	5	5	5	3	5	3	2	3	1	3	5	4	3	4	3	3	2	4	2	2	3	2	1	4	1	2	4	1	3	3	2	2	1	2	2	5	4	5	5	2	5	3	3	4	4		
1	1	3	1	2	3	2	2	1	2	4	2	1	2	1	3	2	4	3	2	3	4	5	4	4	3	1	2	3	2	2	1	1	4	5	4	4	2	3	2	3	2	4	2	1	2	2			
3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	1	3	2	2	3	1	3	3	4	4	1	2	1	1	1	3	4	1	3	1	1	4	2	2	4	1	1	3	5	3	4	3	3	1	1	3	4		
2	2	3	3	4	3	3	3	2	4	5	3	2	3	3	3	1	4	5	3	3	4	3	2	2	3	1	2	3	1	3	1	1	3	3	2	2	3	2	4	2	5	4	2	3	5	5	4		
3	2	4	1	4	5	2	4	3	3	3	4	3	4	1	3	1	1	3	4	5	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	1	4	4	1	1	3	2	4	1	1	2	3		
4	3	2	3	5	3	4	4	4	3	5	2	4	5	4	2	3	5	4	4	4	5	4	3	4	3	2	2	2	3	4	1	3	3	3	4	1	3	3	1	3	1	3	3	2	4	3	2		
2	1	1	1	2	2	4	2	2	4	4	3	3	2	2	4	1	1	2	1	3	1	3	1	2	2	4	4	3	2	2	3	4	2	4	3	2	2	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3		
1	3	1	2	2	3	2	3	3	1	3	2	2	3	3	1	3	4	2	2	2	1	2	2	3	1	3	3	2	1	3	2	3	4	2	5	3	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2		
3	1	4	3	5	4	2	4	2	3	2	4	3	4	2	3	1	3	3	4	4	1	3	1	2	4	2	2	3	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	1	2	3	3	1	1	2	3	3	2	1
4	3	2	4	2	4	5	5	4	4	3	3	4	2	5	2	3	5	5	4	5	4	4	1	4	3	5	1	1	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	5	3	4	1				
2	2	4	4	3	3	3	5	4	5	5	2	5	3	3	4	4	4	4	4	1	4	2	4	3	3	2	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	1	3	3	2	1	3	5	5	3			
3	3	1	3	2	1	1	2	3	2	3	2	4	2	1	2	2	2	1	3	3	2	2	1	2	2	4	2	3	1	2	3	3	3	1	2	1	2	4	3	5	4	1	3	1	4	3	4		
2	2	3	2	5	3	4	3	5	3	4	3	3	1	1	3	4	3	3	4	5	5	4	3	3	1	2	3	2	3	3	2	1	5	4	3	3	1	3	1	3	3	3	2	1	2	1	1		
3	3	5	4	3	4	5	2	4	2	5	4	2	3	5	5	4	4	5	4	4	2	1	2	1	3	2	4	1	2	1	1	3	1	3	1	2	3	4	3	5	4	5	3	5	3	4	2		
1	2	1	3	2	1	3	4	1	1	3	2	4	1	1	2	3	4	4	2	2	3	3	1	4	4	3	2	3	2	4	3	1	2	5	2	2	2	2	4	4	2	4	3	2	2	3	4		
2	3	3	2	1	3	1	3	1	3	1	3	3	2	4	3	2	3	3	1	1	2	3	1	1	2	2	1	3	1	2	3	3	1	4	3	2	4	4	3	2	4	3	1	3	4	2	3		
3	4	2	4	3	2	4	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3	4	5	2	4	3	2	2	1	1	2	3	2	4	3	1	2	1	2	1	3	1	3	5	3	3	1	2	2	3	2	2		
3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	5	4	1	1	2	2	3	4	3	2	3	4	2	2	3	3	2	5	3	2	3	1	2	2	1	3	1	1	3		
1	2	1	1	3	4	2	2	3	3	1	1	2	3	3	2	1	2	4	1	3	1	2	2	3	1	3	3	4	3	2	3	5	5	3	3	2	5	4	5	4	5	4	5	3	5	3	4	2	
3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	5	3	4	1	5	3	3	1	4	4	3	4	2	2	2	3	4	5	3	2	5	4	4	5	4	4	2	4	2	1	4	4	2	3	5			
1	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	2	1	3	5	5	3	3	5	2	4	5	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	3	2	3	1	3	2	3	1	3	1	1		
3	5	5	1	3	3	4	4	3	5	4	1	3	1	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	2	2	4	2	2	3	4	3	3	4	3			
4	3	2	4	2	2	3	3	1	3	3	3	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	4	1	1	3	2	1	3	1	3	3	2	3	4	1	1	3	1	4	3	3	4	5	3	5	5	3	4	
1	3	2	1	3	3	1	2	3	1	3	2	3	1	3	1	1	3	3	1	2	2	1	3	1	5	4	3	4	4	1	3	3	2	1	3	1	5	2	2	4	4	3	3	2	2	4	1		
1	4	3	3	2	4	4	2	4	2	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	4	2	3	2	2	2	2	3	3	4	4	3	2	4	3	3	1	3	2	2	3	3	1	3		
3	2	4	4	3	5	3	4	3	3	4	5	3	5	5	3	4	3	3	5	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	3	2	4	2	3	2	4	3	4	2	3	1		
2	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3	3	1	2	1	2	4	2	1	3	2	1	3	4	4	3	1	3	5	2	3	3	2	1	3	5	4	4	3	3	4	2	5	2	3		
3	3	4	5	5	5	3	5	3	2	3	1	3	5	4	3	4	3	3	2	4	2	2	3	2	1	4	1	2	4	1	3	3	2	2	1	2	2	5	4	5	5	2	5	3	3	4	4		



1	1	3	1	2	3	2	2	1	2	4	2	1	2	1	3	2	4	3	2	3	4	5	4	4	3	1	2	3	2	2	1	1	4	5	4	4	2	3	2	3	2	4	2	1	2	2		
3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	1	3	2	2	3	1	3	3	4	4	1	2	1	1	3	4	1	3	1	1	4	2	2	4	1	1	3	5	3	4	3	3	1	1	3	4		
2	2	3	3	4	3	3	3	2	4	5	3	2	3	3	3	1	4	5	3	3	4	3	2	2	3	1	2	3	1	3	1	1	3	3	2	2	3	2	4	2	5	4	2	3	5	5	4	
3	2	4	1	4	5	2	4	3	3	3	4	3	4	1	3	1	1	3	4	5	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	1	4	4	1	1	3	2	4	1	1	2	3		
4	3	2	3	5	3	4	4	4	3	5	2	4	5	4	2	3	5	4	4	4	5	4	3	4	3	2	2	2	3	4	1	3	3	3	4	1	3	3	1	3	1	3	3	2	4	3	2	
2	1	1	1	2	2	4	2	2	4	4	3	3	2	2	4	1	1	2	1	3	1	3	1	2	2	4	4	3	2	2	3	4	2	4	3	2	2	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3	
1	3	1	2	2	3	2	3	3	1	3	2	2	3	3	1	3	4	2	2	1	2	2	3	1	3	3	2	1	3	2	3	4	2	5	3	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2		
3	1	4	3	5	4	2	4	2	3	2	4	3	4	2	3	1	3	3	4	4	1	3	1	2	4	2	2	3	3	2	3	2	1	1	2	2	1	2	3	3	1	1	2	3	3	2	1	
4	3	2	4	2	4	5	5	4	4	3	3	4	2	5	2	3	5	5	4	5	4	4	1	4	3	5	1	1	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	5	3	4	1
2	2	4	4	3	3	3	5	4	5	5	2	5	3	3	4	4	4	4	4	4	1	4	2	4	3	2	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	1	3	3	2	1	3	5	5	3			
3	3	1	3	2	1	1	2	3	2	3	2	4	2	1	2	2	1	3	3	2	2	1	2	2	4	2	3	1	2	3	3	1	2	1	2	4	3	5	4	1	3	1	4	3	4			
2	2	3	2	5	3	4	3	5	3	4	3	3	1	1	3	4	3	3	4	5	5	4	3	3	1	2	3	2	3	3	2	1	5	4	3	3	1	3	1	3	3	2	1	2	1	1		
3	3	5	4	3	4	5	2	4	2	5	4	2	3	5	5	4	4	5	4	4	2	1	2	1	3	2	4	1	2	1	1	3	1	3	1	2	3	4	3	5	4	5	3	5	3	4	2	
1	2	1	3	2	1	3	4	1	1	3	2	4	1	1	2	3	4	4	2	2	3	3	1	4	4	3	2	3	2	4	3	1	2	5	2	2	2	2	4	4	2	4	3	2	2	3	4	
2	3	3	2	1	3	1	3	1	3	1	3	3	2	4	3	2	3	3	1	1	2	3	1	1	2	2	1	3	1	2	2	1	3	1	2	3	3	1	4	3	2	4	4	3	2	4	3	1
3	4	2	4	3	2	4	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3	4	5	2	4	3	2	2	1	1	2	3	2	4	3	1	2	1	3	1	3	5	3	3	1	2	2	3	2	2			
3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	5	4	1	1	2	2	3	4	3	2	3	4	2	2	3	3	2	5	3	2	3	1	2	2	1	3	1	1	3	
1	2	1	1	3	4	2	2	3	3	1	1	2	3	3	2	1	2	4	1	3	1	2	2	3	1	3	3	4	3	3	2	3	5	5	3	3	2	5	4	5	4	5	3	5	3	4	2	
3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	5	3	4	1	5	3	3	1	4	4	3	4	2	2	2	3	4	5	3	2	5	4	4	5	4	4	2	4	2	1	4	4	2	3	5		
1	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	2	1	3	5	5	3	3	5	2	4	5	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	3	4	3	2	2	3	1	3	2	3	1	1
3	5	5	1	3	3	4	4	3	5	4	1	3	1	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	2	2	4	2	2	3	4	3	3	4	3		
4	3	2	4	2	2	3	3	1	3	3	3	2	1	2	1	1	2	1	2	1	4	1	1	3	2	1	3	1	3	3	2	3	4	1	1	3	1	4	3	3	4	5	3	5	5	3	4	
1	3	2	1	3	3	1	2	3	1	3	2	3	1	3	1	1	3	3	1	2	2	1	3	1	5	4	3	4	4	1	3	3	2	1	3	1	5	2	2	4	4	3	3	2	2	4	1	
1	4	3	3	2	4	4	2	4	2	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	2	3	2	2	2	3	3	4	4	3	2	4	3	3	1	3	2	2	3	3	1	3	
3	2	4	4	3	5	3	4	3	3	4	5	3	5	5	3	4	3	3	5	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	5	5	4	3	2	4	2	3	2	4	3	4	2	3	1		
2	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3	3	1	2	1	2	4	2	1	3	2	1	3	4	4	3	1	3	5	2	3	3	2	1	3	5	4	4	3	3	4	2	5	2	3	
3	3	4	5	5	5	3	5	3	2	3	1	3	5	4	3	4	3	3	2	4	2	2	3	2	1	4	1	2	4	1	3	3	2	2	1	2	2	5	4	5	5	2	5	3	3	4	4	
1	1	3	1	2	3	2	2	1	2	4	2	1	2	1	3	2	4	3	2	3	4	5	4	4	3	1	2	3	2	2	1	1	4	5	4	4	2	3	2	3	2	4	2	1	2	2		
3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	1	3	2	2	3	1	3	3	4	4	1	2	1	1	1	3	4	1	3	1	1	4	2	2	4	1	1	3	5	3	4	3	3	1	1	3	4	
2	2	3	3	4	3	3	3	2	4	5	3	2	3	3	3	1	4	5	3	3	4	3	2	2	3	1	2	3	1	3	1	1	3	3	2	2	3	2	4	2	5	4	2	3	5	5	4	
3	2	4	1	4	5	2	4	3	3	3	4	3	4	1	3	1	1	3	4	5	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	1	4	4	1	1	3	2	4	1	1	2	3	
4	3	2	3	5	3	4	4	4	3	5	2	4	5	4	2	3	5	4	4	4	5	4	3	4	3	2	2	2	3	4	1	3	3	3	4	1	3	3	1	3	1	3	3	2	4	3	2	
2	1	1	1	2	2	4	2	2	4	4	3	3	2	2	4	1	1	2	1	3	1	3	1	2	2	4	4	3	2	2	3	4	2	4	3	2	2	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3	
1	3	1	2	2	3	2	3	3	1	3	2	2	3	3	1	3	4	2	2	2	1	2	2	3	1	3	3	2	1	3	2	3	4	2	5	3	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	



3	1	4	3	5	4	2	4	2	3	2	4	3	4	2	3	1	3	3	4	4	1	3	1	2	4	2	2	3	3	2	1	1	2	2	1	2	3	3	1	1	2	3	3	2	1		
4	3	2	4	2	4	5	5	4	4	3	3	4	2	5	2	3	5	5	4	5	4	4	1	4	3	5	1	1	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	5	3	4	1	
2	2	4	4	3	3	3	5	4	5	5	2	5	3	3	4	4	4	4	4	4	1	4	2	4	3	3	2	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	1	3	3	2	1	3	5	5	3	
3	3	1	3	2	1	1	2	3	2	3	2	4	2	1	2	2	2	1	3	3	2	2	1	2	2	4	2	3	1	2	3	3	1	2	1	2	4	3	5	4	1	3	1	4	3	4	
2	2	3	2	5	3	4	3	5	3	4	3	3	1	1	3	4	3	3	4	5	5	4	3	3	1	2	3	2	3	3	2	1	5	4	3	3	1	3	1	3	3	2	1	2	1	1	
3	3	5	4	3	4	5	2	4	2	5	4	2	3	5	5	4	4	5	4	4	2	1	2	1	3	2	4	1	2	1	1	3	1	3	1	2	3	4	3	5	4	5	3	5	3	4	2
1	2	1	3	2	1	3	4	1	1	3	2	4	1	1	2	3	4	4	2	2	3	3	1	4	4	3	2	3	2	4	3	1	2	5	2	2	2	2	4	4	2	4	3	2	2	3	4
2	3	3	2	1	3	1	3	1	3	1	3	3	2	4	3	2	3	3	1	1	2	3	1	1	2	2	1	3	1	2	3	3	1	4	3	2	4	4	3	2	4	3	1	3	4	2	3
3	4	2	4	3	2	4	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3	4	5	2	4	3	2	2	1	1	2	3	2	4	3	1	2	1	2	1	3	1	3	5	3	3	1	2	2	3	2	2
3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	5	4	1	1	2	2	3	4	3	2	3	4	2	2	3	3	2	5	3	2	3	1	2	2	1	3	1	1	3
1	2	1	1	3	4	2	2	3	3	1	1	2	3	3	2	1	2	4	1	3	1	2	2	3	1	3	3	4	3	3	2	3	5	5	3	3	2	5	4	5	4	5	3	5	3	4	2
3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	5	3	4	1	5	3	3	1	4	4	3	4	2	2	2	3	4	5	3	2	5	4	4	5	4	4	2	4	2	1	4	4	2	3	5	
1	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	2	1	3	5	5	3	3	5	2	4	5	1	2	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	2	2	3	2	3	1	3	2	3	1	3	1	1	
3	5	5	1	3	3	4	4	3	5	4	1	3	1	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	2	2	4	2	2	3	4	3	3	4	3	
4	3	2	4	2	2	3	3	1	3	3	3	2	1	2	1	1	2	1	2	1	4	1	1	3	2	1	3	1	3	3	2	3	4	1	1	3	1	4	3	3	4	5	3	5	5	3	4
4	3	2	4	2	2	3	3	1	3	3	3	2	1	2	1	1	2	1	2	1	4	1	1	3	2	1	3	1	3	3	2	3	4	1	1	3	1	4	3	3	4	5	3	5	5	3	4
1	3	2	1	3	3	1	2	3	1	3	2	3	1	3	1	1	3	3	1	2	2	1	3	1	5	4	3	4	4	1	3	3	2	1	3	1	5	2	2	4	4	3	3	2	2	4	1
1	4	3	3	2	4	4	2	4	2	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	4	2	3	2	2	2	3	3	4	4	3	2	4	3	3	1	3	2	2	3	3	1	3	
3	2	4	4	3	5	3	4	3	3	4	5	3	5	5	3	4	3	3	5	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	5	5	4	3	2	4	2	3	2	4	3	4	2	3	1	
2	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3	3	1	2	1	2	4	2	1	3	2	1	3	4	4	3	1	3	5	2	3	3	2	1	3	5	4	4	3	3	4	2	5	2	3
3	3	4	5	5	5	3	5	3	2	3	1	3	5	4	3	4	3	3	2	4	2	2	3	2	1	4	1	2	4	1	3	3	2	2	1	2	5	4	5	5	2	5	3	3	4	4	
1	1	3	1	2	3	2	2	1	2	4	2	1	2	1	3	2	4	3	2	3	4	5	4	4	3	1	2	3	2	2	1	1	4	5	4	4	2	3	2	3	2	4	2	1	2	2	
3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	1	3	2	2	3	1	3	3	4	4	1	2	1	1	1	3	4	1	3	1	1	4	2	2	4	1	1	3	5	3	4	3	3	1	1	3	4
2	2	3	3	4	3	3	3	2	4	5	3	2	3	3	3	1	4	5	3	3	4	3	2	2	3	1	2	3	1	3	1	1	3	3	2	2	3	2	4	2	5	4	2	3	5	5	4
3	2	4	1	4	5	2	4	3	3	3	4	3	4	1	3	1	1	3	4	5	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	1	4	4	1	1	3	2	4	1	1	2	3
4	3	2	3	5	3	4	4	4	3	5	2	4	5	4	2	3	5	4	4	4	5	4	3	4	3	2	2	2	3	4	1	3	3	3	4	1	3	3	1	3	1	3	3	2	4	3	2
2	1	1	1	2	2	4	2	2	4	4	3	3	2	2	4	1	1	2	1	3	1	3	1	2	2	4	4	3	2	2	3	4	2	4	3	2	2	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3
1	3	1	2	2	3	2	3	3	1	3	2	2	3	3	1	3	4	2	2	2	1	2	2	3	1	3	3	2	1	3	2	3	4	2	5	3	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2
3	1	4	3	5	4	2	4	2	3	2	4	3	4	2	3	1	3	3	4	4	1	3	1	2	4	2	2	3	3	2	3	2	1	1	2	2	1	2	3	3	1	1	2	3	3	2	1
4	3	2	4	2	4	5	5	4	4	3	3	4	2	5	2	3	5	5	4	5	4	4	1	4	3	5	1	1	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	5	3	4	1
2	2	4	4	3	3	3	5	4	5	5	2	5	3	3	4	4	4	4	4	4	1	4	2	4	3	3	2	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	1	3	3	2	1	3	5	5	3
3	3	1	3	2	1	1	2	3	2	3	2	4	2	1	2	2	2	1	3	3	2	2	1	2	2	4	2	3	1	2	3	3	1	2	1	2	4	3	5	4	1	3	1	4	3	4	
2	2	3	2	5	3	4	3	5	3	4	3	3	1	1	3	4	3	3	4	5	5	4	3	3	1	2	3	2	3	3	2	1	5	4	3	3	1	3	1	3	3	3	2	1	2	1	1
3	3	5	4	3	4	5	2	4	2	5	4	2	3	5	4	4	5	4	4	2	1	2	1	3	2	4	1	2	1	1	3	1	3	1	2	3	4	3	5	4	5	3	5	3	4	2	



1	2	1	3	2	1	3	4	1	1	3	2	4	1	1	2	3	4	4	2	2	3	3	1	4	4	3	2	3	2	4	3	1	2	5	2	2	2	2	4	4	2	4	3	2	2	3	4		
2	3	3	2	1	3	1	3	1	3	1	3	3	2	4	3	2	3	3	1	1	2	3	1	1	2	2	1	3	1	2	3	3	1	4	3	2	4	4	3	2	4	3	1	3	4	2	3		
3	4	2	4	3	2	4	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3	4	5	2	4	3	2	2	1	1	2	3	2	4	3	1	2	1	2	1	3	1	3	5	3	3	1	2	2	3	2	2		
3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	5	4	1	1	2	2	3	4	3	2	3	4	2	2	3	3	2	5	3	2	3	1	2	2	1	3	1	1	3		
1	2	1	1	3	4	2	2	3	3	1	1	2	3	3	2	1	2	4	1	3	1	2	2	3	1	3	3	4	3	3	2	3	5	5	3	3	2	5	4	5	4	5	3	5	3	4	2		
3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	5	3	4	1	5	3	3	1	4	4	3	4	2	2	2	3	4	5	3	2	5	4	4	5	4	4	2	4	2	1	4	4	2	3	5			
1	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	2	1	3	5	5	3	3	5	2	4	5	1	2	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	2	2	3	1	3	2	3	1	3	2	3	1	1			
3	5	5	1	3	3	4	4	3	5	4	1	3	1	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	2	2	4	2	2	3	4	3	3	4	3			
4	3	2	4	2	2	3	3	1	3	3	3	2	1	2	1	1	2	1	2	1	4	1	1	3	2	1	3	1	3	3	2	3	4	1	1	3	1	4	3	3	4	5	3	5	5	3	4		
1	3	2	1	3	3	1	2	3	1	3	2	3	1	3	1	1	3	3	1	2	2	1	3	1	5	4	3	4	4	1	3	3	2	1	3	1	5	2	2	4	4	3	3	2	2	4	1		
1	4	3	3	2	4	4	2	4	2	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	2	3	2	2	2	3	3	4	4	3	2	4	3	3	1	3	2	2	3	3	1	3		
3	2	4	4	3	5	3	4	3	3	4	5	3	5	5	3	4	3	3	5	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	5	4	3	2	4	2	3	2	4	3	4	2	3	1			
2	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3	3	1	2	1	2	4	2	1	3	2	1	3	4	4	3	1	3	5	2	3	3	2	1	3	5	4	4	3	3	4	2	5	2	3		
3	3	4	5	5	5	3	5	3	2	3	1	3	5	4	3	4	3	3	2	4	2	2	3	2	1	4	1	2	4	1	3	3	2	2	1	2	2	5	4	5	5	2	5	3	3	4	4		
1	1	3	1	2	3	2	2	2	1	2	4	2	1	2	1	3	2	4	3	2	3	4	5	4	4	3	1	2	3	2	2	1	4	5	4	4	2	3	2	3	2	4	2	1	2	2			
3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	1	3	2	2	3	1	3	3	4	4	1	2	1	1	1	3	4	1	3	1	1	4	2	2	4	1	1	3	5	3	4	3	3	1	1	3	4		
2	2	3	3	4	3	3	3	2	4	5	3	2	3	3	3	1	4	5	3	3	4	3	2	2	3	1	2	3	1	3	1	1	3	3	2	2	3	2	2	4	2	5	4	2	3	5	5	4	
3	2	4	1	4	5	2	4	3	3	3	4	3	4	1	3	1	1	3	4	5	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1	4	4	1	1	3	2	4	1	1	2	3
4	3	2	3	5	3	4	4	4	3	5	2	4	5	4	2	3	5	4	4	4	5	4	3	4	3	2	2	2	3	4	1	3	3	3	4	1	3	3	1	3	1	3	3	2	4	3	2		
2	1	1	1	2	2	4	2	2	4	4	3	3	2	2	4	1	1	2	1	3	1	3	1	2	2	4	4	3	2	2	3	4	2	4	3	2	2	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3		
1	3	1	2	2	3	2	3	3	1	3	2	2	3	3	1	3	4	2	2	2	1	2	2	3	1	3	3	2	1	3	2	3	4	2	5	3	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2		
3	1	4	3	5	4	2	4	2	3	2	4	3	4	2	3	1	3	3	4	4	1	3	1	2	4	2	2	3	3	2	3	2	1	1	2	2	1	2	3	3	1	1	2	3	3	2	1		
4	3	2	4	2	4	5	5	4	4	3	3	4	2	5	2	3	5	5	4	5	4	4	1	4	3	5	1	1	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	5	3	4	1	
2	2	4	4	3	3	3	5	4	5	5	2	5	3	3	4	4	4	4	4	4	1	4	2	4	3	3	2	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	1	3	3	2	1	3	5	5	3			
3	3	1	3	2	1	1	2	3	2	3	2	4	2	1	2	2	2	1	3	3	2	2	1	2	2	4	2	3	1	2	3	3	1	2	1	2	4	3	5	4	1	3	1	4	3	4			
2	2	3	2	5	3	4	3	5	3	4	3	3	1	1	3	4	3	3	4	5	5	4	3	3	1	2	3	2	3	3	2	1	5	4	3	3	1	3	1	3	3	3	2	1	2	1	1		
3	3	5	4	3	4	5	2	4	2	5	4	2	3	5	5	4	4	5	4	4	2	1	2	1	3	2	4	1	2	1	1	3	1	3	1	2	3	4	3	5	4	5	3	5	3	4	2		
1	2	1	3	2	1	3	4	1	1	3	2	4	1	1	2	3	4	4	2	2	3	3	1	4	4	3	2	3	2	4	3	1	2	5	2	2	2	2	4	4	2	4	3	2	2	3	4		
2	3	3	2	1	3	1	3	1	3	1	3	3	2	4	3	2	3	3	1	1	2	3	1	1	2	2	1	3	1	2	2	1	3	1	4	3	2	4	4	3	2	4	3	1	3	4	2	3	
3	4	2	4	3	2	4	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3	4	5	2	4	3	2	2	1	1	2	3	2	4	3	1	2	1	2	1	3	1	3	5	3	3	1	2	2	3	2	2		
3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	5	4	1	1	2	2	3	4	3	2	3	4	2	2	3	3	2	5	3	2	3	1	2	2	1	3	1	1	3		
1	2	1	1	3	4	2	2	3	3	1	1	2	3	3	2	1	2	4	1	3	1	2	2	3	1	3	3	4	3	3	2	3	5	5	3	3	2	5	4	5	4	5	3	5	3	4	2		
3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	5	3	4	1	5	3	3	1	4	4	3	4	2	2	2	3	4	5	3	2	5	4	4	5	4	4	2	4	2	1	4	4	2	3	5			
1	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	2	1	3	5	5	3	3	5	2	4	5	1	2	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	2	2	3	1	3	1	1		



3	5	5	1	3	3	4	4	3	5	4	1	3	1	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	2	2	4	2	2	3	4	3	3	4	3		
4	3	2	4	2	2	3	3	1	3	3	3	2	1	2	1	1	2	1	2	1	4	1	1	3	2	1	3	1	3	3	2	3	4	1	1	3	1	4	3	3	4	5	3	5	5	3	4	
1	3	2	1	3	3	1	2	3	1	3	2	3	1	3	1	1	3	3	1	2	2	1	3	1	5	4	3	4	4	1	3	3	2	1	3	1	5	2	2	4	4	3	3	2	2	4	1	
1	4	3	3	2	4	4	2	4	2	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	2	3	2	2	3	3	4	4	3	2	4	3	3	1	3	2	2	3	3	1	3		
3	2	4	4	3	5	3	4	3	3	4	5	3	5	5	3	4	3	3	5	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	3	2	4	2	3	2	4	3	4	2	3	1	
2	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3	3	1	2	1	2	4	2	1	3	2	1	3	4	4	3	1	3	5	2	3	3	2	1	3	5	4	4	3	3	4	2	5	2	3	
3	3	4	5	5	5	3	5	3	2	3	1	3	5	4	3	4	3	3	2	4	2	2	3	2	1	4	1	2	4	1	3	3	2	2	1	2	2	5	4	5	5	2	5	3	3	4	4	
1	1	3	1	2	3	2	2	1	2	4	2	1	2	1	3	2	4	3	2	3	4	5	4	4	3	1	2	3	2	2	1	1	4	5	4	4	2	3	2	3	2	4	2	1	2	2		
3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	1	3	2	2	3	1	3	3	4	4	1	2	1	1	1	3	4	1	3	1	1	4	2	2	4	1	1	3	5	3	4	3	3	1	1	3	4	
2	2	3	3	4	3	3	3	2	4	5	3	2	3	3	3	1	4	5	3	3	4	3	2	2	3	1	2	3	1	3	1	1	3	3	2	2	3	2	4	2	5	4	2	3	5	5	4	
3	2	4	1	4	5	2	4	3	3	3	4	3	4	1	3	1	1	3	4	5	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	1	4	4	1	1	3	2	4	1	1	2	3	
4	3	2	3	5	3	4	4	4	3	5	2	4	5	4	2	3	5	4	4	4	5	4	3	4	3	2	2	2	3	4	1	3	3	3	4	1	3	3	1	3	1	3	3	2	4	3	2	
2	1	1	1	2	2	4	2	2	4	4	3	3	2	2	4	1	1	2	1	3	1	3	1	2	2	4	4	3	2	2	3	4	2	4	3	2	2	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3	
1	3	1	2	2	3	2	3	3	1	3	2	2	3	3	1	3	4	2	2	2	1	2	2	3	1	3	3	2	1	3	2	3	4	2	5	3	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	
3	1	4	3	5	4	2	4	2	3	2	4	3	4	2	3	1	3	3	4	4	1	3	1	2	4	2	2	3	3	2	3	2	1	1	2	2	1	2	3	3	1	1	2	3	3	2	1	
4	3	2	4	2	4	5	5	4	4	3	3	4	2	5	2	3	5	5	4	5	4	4	1	4	3	5	1	1	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	5	3	4	1			
2	2	4	4	3	3	3	5	4	5	5	2	5	3	3	4	4	4	4	4	1	4	2	4	3	3	2	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	1	3	3	2	1	3	5	5	3		
3	3	1	3	2	1	1	2	3	2	3	2	4	2	1	2	2	1	3	3	2	2	1	2	2	4	2	3	1	2	3	3	3	1	2	1	2	4	3	5	4	1	3	1	4	3	4		
2	2	3	2	5	3	4	3	5	3	4	3	3	1	1	3	4	3	3	4	5	5	4	3	3	1	2	3	2	3	2	1	5	4	3	3	1	3	1	3	3	3	2	1	2	1	1		
3	3	5	4	3	4	5	2	4	2	5	4	2	3	5	4	4	5	4	4	2	1	2	1	3	2	4	1	2	1	1	3	1	3	1	2	3	4	3	5	4	5	3	5	3	4	2		
1	2	1	3	2	1	3	4	1	1	3	2	4	1	1	2	3	4	4	2	2	3	3	1	4	4	3	2	3	2	4	3	1	2	5	2	2	2	4	4	2	4	3	2	2	3	4		
2	3	3	2	1	3	1	3	1	3	1	3	3	2	4	3	2	3	3	1	1	2	3	1	1	2	2	1	3	1	2	3	3	1	4	3	2	4	4	3	2	4	3	1	3	4	2	3	
3	4	2	4	3	2	4	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3	4	5	2	4	3	2	2	1	1	2	3	2	4	3	1	2	1	2	1	3	1	3	5	3	3	1	2	2	3	2	2	
3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	5	4	1	1	2	2	3	4	3	2	3	4	2	2	3	3	2	5	3	2	3	1	2	2	1	3	1	1	3	
1	2	1	1	3	4	2	2	3	3	1	1	2	3	3	2	1	2	4	1	3	1	2	2	3	1	3	3	4	3	2	3	5	5	3	3	2	5	4	5	4	5	4	5	3	5	3	4	2
3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	5	3	4	1	5	3	3	1	4	4	3	4	2	2	2	3	4	5	3	2	5	4	4	5	4	4	2	4	2	1	4	4	2	3	5		
1	2	1	1	3	4	2	2	3	3	1	1	2	3	3	2	1	2	4	1	3	1	2	2	3	1	3	3	4	3	2	3	5	5	3	3	2	5	4	5	4	5	4	5	3	5	3	4	2
3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	5	3	4	1	5	3	3	1	4	4	3	4	2	2	2	3	4	5	3	2	5	4	4	5	4	4	2	4	2	1	4	4	2	3	5		
1	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	2	1	3	5	5	3	3	5	2	4	5	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	3	1	3	2	3	1	3	2	3	1	1	
3	5	5	1	3	3	4	4	3	5	4	1	3	1	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	2	2	4	2	2	3	4	3	3	4	3		
4	3	2	4	2	2	3	3	1	3	3	3	2	1	2	1	1	2	1	2	1	4	1	1	3	2	1	3	1	3	3	2	3	4	1	1	3	1	4	3	3	4	5	3	5	5	3	4	
1	3	2	1	3	3	1	2	3	1	3	2	3	1	3	1	1	3	3	1	2	2	1	3	1	5	4	3	4	4	1	3	3	2	1	3	1	5	2	2	4	4	3	3	2	2	4	1	
1	4	3	3	2	4	4	2	4	2	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	2	3	2	2	2	3	3	4	4	3	2	4	3	3	1	3	2	2	3	3	1	3	
3	2	4	4	3	5	3	4	3	3	4	5	3	5	5	3	4	3	3	5	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	5	5	4	3	2	4	2	3	2	4	3	4	2	3	1		



2	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3	3	1	2	1	2	4	2	1	3	2	1	3	4	4	3	1	3	5	2	3	3	2	1	3	5	4	4	3	3	4	2	5	2	3		
3	3	4	5	5	5	3	5	3	2	3	1	3	5	4	3	4	3	3	2	4	2	2	3	2	1	4	1	2	4	1	3	3	2	2	1	2	2	5	4	5	5	2	5	3	3	4	4		
1	1	3	1	2	3	2	2	2	1	2	4	2	1	2	1	3	2	4	3	2	3	4	5	4	4	3	1	2	3	2	2	1	4	5	4	4	2	3	2	3	2	4	2	1	2	2			
3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	1	3	2	2	3	1	3	3	4	4	1	2	1	1	1	3	4	1	3	1	1	4	2	2	4	1	1	3	5	3	4	3	3	1	1	3	4		
2	2	3	3	4	3	3	3	2	4	5	3	2	3	3	3	1	4	5	3	3	4	3	2	2	3	1	2	3	1	3	1	1	3	3	2	2	3	2	4	2	5	4	2	3	5	5	4		
3	2	4	1	4	5	2	4	3	3	3	4	3	4	1	3	1	1	3	4	5	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	1	4	4	1	1	3	2	4	1	1	2	3		
4	3	2	3	5	3	4	4	4	3	5	2	4	5	4	2	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	2	2	3	4	1	3	3	3	4	1	3	3	1	3	1	3	3	2	4	3	2
2	1	1	1	2	2	4	2	2	4	4	3	3	2	2	4	1	1	2	1	3	1	3	1	2	2	4	4	3	2	2	3	4	2	4	3	2	2	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3		
1	3	1	2	2	3	2	3	3	1	3	2	2	3	3	1	3	4	2	2	2	1	2	2	3	1	3	3	2	1	3	2	3	4	2	5	3	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2		
3	1	4	3	5	4	2	4	2	3	2	4	3	4	2	3	1	3	3	4	4	1	3	1	2	4	2	2	3	3	2	3	2	1	1	2	2	1	2	3	3	1	1	2	3	3	2	1		
4	3	2	4	2	4	5	5	4	4	3	3	4	2	5	2	3	5	5	4	5	4	4	1	4	3	5	1	1	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	5	3	4	1	
2	2	4	4	3	3	3	5	4	5	5	2	5	3	3	4	4	4	4	4	4	1	4	2	4	3	3	2	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	1	3	3	2	1	3	5	5	3			
3	3	1	3	2	1	1	2	3	2	3	2	4	2	1	2	2	2	1	3	3	2	2	1	2	2	4	2	3	1	2	3	3	1	2	1	2	4	3	5	4	1	3	1	4	3	4			
2	2	3	2	5	3	4	3	5	3	4	3	3	1	1	3	4	3	3	4	5	5	4	3	3	1	2	3	2	3	3	2	1	5	4	3	3	1	3	1	3	3	3	2	1	2	1	1		
3	3	5	4	3	4	5	2	4	2	5	4	2	3	5	5	4	4	5	4	4	2	1	2	1	3	2	4	1	2	1	1	3	1	3	1	2	3	4	3	5	4	5	3	5	3	4	2		
1	2	1	3	2	1	3	4	1	1	3	2	4	1	1	2	3	4	4	2	2	3	3	1	4	4	3	2	3	2	4	3	1	2	5	2	2	2	2	4	4	2	4	3	2	2	3	4		
2	3	3	2	1	3	1	3	1	3	1	3	3	2	4	3	2	3	3	1	1	2	3	1	1	2	2	1	3	1	2	3	1	4	3	2	4	4	3	2	4	4	3	1	3	4	2	3		
3	4	2	4	3	2	4	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3	4	5	2	4	3	2	2	1	1	2	3	2	4	3	1	2	1	2	1	3	1	3	5	3	3	1	2	2	3	2	2		
3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	5	4	1	1	2	2	3	4	3	2	3	4	2	2	3	3	2	5	3	2	3	1	2	2	1	3	1	1	3		
1	2	1	1	3	4	2	2	3	3	1	1	2	3	3	2	1	2	4	1	3	1	2	2	3	1	3	3	4	3	3	2	3	5	5	3	3	2	5	4	5	4	5	3	5	3	4	2		
3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	5	3	4	1	5	3	3	1	4	4	3	4	2	2	2	3	4	5	3	2	5	4	4	5	4	4	2	4	2	1	4	4	2	3	5			
1	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	2	1	3	5	5	3	3	5	2	4	5	1	2	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	2	2	3	4	3	2	2	3	1	3	2	3	1	3	1	
3	5	5	1	3	3	4	4	3	5	4	1	3	1	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	2	2	4	2	2	3	4	3	3	4	3			
4	3	2	4	2	2	3	3	1	3	3	3	2	1	2	1	1	2	1	2	1	4	1	1	3	2	1	3	1	3	3	2	3	4	1	1	3	1	4	3	3	4	5	3	5	5	3	4		
1	3	2	1	3	3	1	2	3	1	3	2	3	1	3	1	1	3	3	1	2	2	1	3	1	5	4	3	4	4	1	3	3	2	1	3	1	5	2	2	4	4	3	3	2	2	4	1		
1	4	3	3	2	4	4	2	4	2	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	2	3	2	2	2	3	3	4	4	3	2	4	3	3	1	3	2	2	3	3	1	3		
3	2	4	4	3	5	3	4	3	3	4	5	3	5	5	3	4	3	3	5	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	3	2	4	2	3	2	4	3	4	2	3	1		
2	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3	3	1	2	1	2	4	2	1	3	2	1	3	4	4	3	1	3	5	2	3	3	2	1	3	5	4	4	3	3	4	2	5	2	3		
3	3	4	5	5	5	3	5	3	2	3	1	3	5	4	3	4	3	3	2	4	2	2	3	2	1	4	1	2	4	1	3	3	2	2	1	2	2	5	4	5	5	2	5	3	3	4	4		
1	1	3	1	2	3	2	2	2	1	2	4	2	1	2	1	3	2	4	3	2	3	4	5	4	4	3	1	2	3	2	2	1	4	5	4	4	2	3	2	3	2	4	2	1	2	2			
3	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	1	3	2	2	3	1	3	3	4	4	1	2	1	1	1	3	4	1	3	1	1	4	2	2	4	1	1	3	5	3	4	3	3	1	1	3	4		
2	2	3	3	4	3	3	3	2	4	5	3	2	3	3	1	4	5	3	3	4	3	2	2	3	1	2	3	1	3	1	1	3	3	2	2	3	2	2	4	2	5	4	2	3	5	5	4		
3	2	4	1	4	5	2	4	3	3	3	4	3	4	1	3	1	1	3	4	5	2	1	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	1	4	4	1	1	3	2	4	1	1	2	3		
4	3	2	3	5	3	4	4	4	3	5	2	4	5	4	2	3	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	2	2	2	3	4	1	3	3	3	4	1	3	3	1	3	1	3	3	2	4	3	2



2	1	1	1	2	2	4	2	2	4	4	3	3	2	2	4	1	1	2	1	3	1	3	1	2	2	4	4	3	2	2	3	4	2	4	3	2	2	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3
1	3	1	2	2	3	2	3	3	1	3	2	2	3	3	1	3	4	2	2	1	2	2	3	1	3	3	2	1	3	2	3	4	2	5	3	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	
3	1	4	3	5	4	2	4	2	3	2	4	3	4	2	3	1	3	3	4	4	1	3	1	2	4	2	2	3	3	2	3	2	1	1	2	2	1	2	3	3	1	1	2	3	3	2	1
4	3	2	4	2	4	5	5	4	4	3	3	4	2	5	2	3	5	5	4	5	4	4	1	4	3	5	1	1	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	5	3	4	1		
2	2	4	4	3	3	3	5	4	5	5	2	5	3	3	4	4	4	4	4	1	4	2	4	3	3	2	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	1	3	3	2	1	3	5	5	3	
3	3	1	3	2	1	1	2	3	2	3	2	4	2	1	2	2	1	3	3	2	2	1	2	2	4	2	3	1	2	3	3	3	1	2	1	2	4	3	5	4	1	3	1	4	3	4	
2	2	3	2	5	3	4	3	5	3	4	3	3	1	1	3	4	3	3	4	5	5	4	3	3	1	2	3	2	3	3	2	1	5	4	3	3	1	3	1	3	3	3	2	1	2	1	1
3	3	5	4	3	4	5	2	4	2	5	4	2	3	5	5	4	4	5	4	4	2	1	2	1	3	2	4	1	2	1	1	3	1	3	1	2	3	4	3	5	4	5	3	5	3	4	2
1	2	1	3	2	1	3	4	1	1	3	2	4	1	1	2	3	4	4	2	2	3	3	1	4	4	3	2	3	2	4	3	1	2	5	2	2	2	2	4	4	2	4	3	2	2	3	4
2	3	3	2	1	3	1	3	1	3	1	3	3	2	4	3	2	3	3	1	1	2	3	1	1	2	2	1	3	1	2	3	3	1	4	3	2	4	4	3	2	4	3	1	3	4	2	3
3	4	2	4	3	2	4	3	3	2	3	4	2	2	3	4	3	4	5	2	4	3	2	2	1	1	2	3	2	4	3	1	2	1	2	1	3	1	3	5	3	3	1	2	2	3	2	2
3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	5	4	1	1	2	2	3	4	3	2	3	4	2	2	3	3	2	5	3	2	3	1	2	2	1	3	1	1	3
1	2	1	1	3	4	2	2	3	3	1	1	2	3	3	2	1	2	4	1	3	1	2	2	3	1	3	3	4	3	3	2	3	5	5	3	3	2	5	4	5	4	5	3	5	3	4	2
3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	5	3	4	1	5	3	3	1	4	4	3	4	2	2	2	3	4	5	3	2	5	4	4	5	4	4	2	4	2	1	4	4	2	3	5	
1	3	3	3	4	4	3	3	1	3	3	2	1	3	5	5	3	3	5	2	4	5	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	3	2	2	3	2	3	1	3	2	3	1	3	1	1
3	5	5	1	3	3	4	4	3	5	4	1	3	1	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	2	2	4	2	2	3	4	3	3	4	3	
4	3	2	4	2	2	3	3	1	3	3	3	2	1	2	1	1	2	1	2	1	4	1	1	3	2	1	3	1	3	3	2	3	4	1	1	3	1	4	3	3	4	5	3	5	5	3	4
1	3	2	1	3	3	1	2	3	1	3	2	3	1	3	1	1	3	3	1	2	2	1	3	1	5	4	3	4	4	1	3	3	2	1	3	1	5	2	2	4	4	3	3	2	2	4	1



ANEXO 2: INSTRUMENTO

Instrucciones: Estimados usuarios, esta encuesta busca recopilar datos sobre la calidad del servicio que recibe y si usted. se siente conforme con los servicios ofrecidos por la subgerencia de defensa civil y gestión de riesgos de desastres de la municipalidad provincial de Puno en 2023, le agradecería marcar con una 'X' en el número que usted. es útil, es anónima y su manejo será confidencial, por lo que solicitamos SINCERIDAD en sus respuestas.

Sexo: Masculino () b) Femenino ()

VARIABLE 1: CALIDAD DEL SERVICIO					
Empatía	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Siente que los trabajadores de la municipalidad comprenden, escuchan sus problemas y ayudan a resolverlos.				
2	Considera que los trabajadores respetan su opinión ante algún caso de discusión.				
3	Siente que los trabajadores de la municipalidad tienen habilidad para atender los deseos del usuario.				
4	Los trabajadores administrativos de la municipalidad explican en lenguaje simple y de manera detallada el procedimiento de su solicitud.				
5	Considera que la municipalidad se interesa por las necesidades del usuario				
Capacidad de respuesta					
6	¿Considera usted que el personal de la municipalidad atiende los servicios con amabilidad?				
7	¿Considera usted que el personal aclara sus dudas e inquietudes y apoya en su pedido?				
8	¿Considera usted que el				



	personal de la municipalidad debe atender en la brevedad posible?					
Seguridad						
9	¿Considera usted que el personal de la municipalidad le brinda confianza necesaria para solicitarle su atención?					
10	¿Considera usted que el personal respeta su privacidad cuando realiza una consulta?					
11	¿Considera usted el personal realiza los tramites documentarios con estándares de calidad?					
12	¿Considera usted que el personal brinda el tiempo necesario para atenderlo?					
Fiabilidad						
13	¿Considera usted que se realiza la atención en orden y respetan el orden de llegada?					
14	¿Considera usted que el personal proporciona una atención personalizada?					
15	¿Considera usted que es atendido por el personal con cordialidad e interés?					
16	¿Considera usted que en la municipalidad se brinda una atención igualitaria a los usuarios?					
17	¿Considera usted que en la municipalidad el personal soluciona los conflictos dentro del plazo establecido?					
Elementos tangibles						
18	¿Considera usted que las oficinas de la municipalidad cuentan con las oficinas acondicionadas con tecnología necesaria para la realización de las actividades diarias?					
19	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con					



	equipos de última generación y se encuentran actualizados?					
20	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con una infraestructura física segura para los que laboran en la institución?					
21	¿La apariencia visual de los equipos que intervienen en los servicios municipales es adecuada?					
22	¿Considera usted que el personal de la municipalidad debe verse pulcro?					

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS						
	Calidad técnica percibida	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	En la municipalidad, ha notado alguna mejora en el servicio administrativo					
2	El servicio que recibe le parece demasiado ineficiente (mucho tiempo).					
3	Se siente contento (a) con el rendimiento de los trabajadores de la municipalidad					
4	El trabajador administrativo de la municipalidad le dio el tiempo necesario para absolver sus dudas.					
5	Recibió usted un trato adecuado de los trabajadores administrativo de la municipalidad.					
6	Considera que los colaboradores se encuentran capacitados para brindarle una buena atención a los usuarios y se sientan satisfechos con ésta					
	Valor de servicio					
7	Está de acuerdo con los servicios que ofrecen la municipalidad, teniendo en cuenta sus impuestos.					
8	Los trabajadores que laboran en					



	la municipalidad son transparentes en las aclaraciones o informaciones dadas.					
9	Ha tenido algún problema o inconveniente con los servicios ofrecidos por la municipalidad.					
10	Los trabajadores administrativos de la entidad valoran el tiempo que usted invierte para realizar sus trámites.					
11	Considera que la municipalidad transmite confianza.					
12	Se siente tratado con respeto durante la atención que le brinda el colaborador					
13	Cuando no se le brinda el apoyo correspondiente hace que se sienta insatisfecho					
14	Se relaciona el apoyo que le brinda el colaborador y su satisfacción al término de la atención					
	Expectativa					
15	Recibe los documentos solicitados en el tiempo esperado					
16	Los procesos para realizar trámites son fáciles de entender y ejecutar					
17	Los trabajadores de la municipalidad prestan una atención esmerada y buen trato					
18	Los trabajadores de la municipalidad muestran un buen desempeño al realizar sus funciones					
19	Ud. Cree que el municipio debe evaluar periódicamente el servicio brindado					
20	Considera que el municipio facilita el libro de reclamaciones al usuario					
21	Considera que el municipio debe revisar su buzón de sugerencias					



22	El servicio que brinda la municipalidad es óptimo					
23	El servicio que desea obtener por parte de los colaboradores de la Municipalidad es satisfactorio					
24	De acuerdo al servicio recibido con qué frecuencia se le brinda atención rápida					
25	Se encuentra satisfecho con el servicio que ha recibido por parte del colaborador					
26	Alguna vez ha percibido que se brinda preferencias de atención por tener conocidos o amigos dentro de la Municipalidad					



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

TÍTULO: Calidad del Servicio de Atención y su Relación con la Satisfacción del Usuario de la Sub Gerencia de Defensa Civil y Gestión de Riesgos de Desastres de la Municipalidad Provincial de Puno periodo 2023

I. REFERENCIAS

- EXPERTO (Nombres) : Santotomas Licimaco Aguilar Pinto
- PROFESIÓN : Licenciado en Administración
- CARGO ACTUAL : Docente Ordinario de la Facultad de Ciencias Administrativas
- GRADO ACADÉMICO : Doctor en Administración

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	4	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	4	5
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices	1	2	3	4	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	4	5
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	5

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln(2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, C=Total/50= _____


III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....
.....
.....

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)
- b. Desaprobado (C < 75% = 0.75)

Lugar y fecha: 15 de marzo del 2024


Sello y firma del experto
DNI N° 72251005
N° celular: 951553033



ANEXO 4: EVIDENCIA DE RECOJO DE DATOS

SOLICITUD DE INSPECCIONES - ITSE Y DE EVALUACIÓN DE CONDICIONES DE SEGURIDAD EN ESPESCTACULOS DEPORTIVOS Y NO DEPORTIVOS - ECSE		
I.- INFORMACIÓN GENERAL		
LOGOTIPO DEL ORGANO EJECUTANTE	I.1.- TIPO DE ITSE	
	I.2.- ECSE	
	I.3.- FUNCIÓN	
	I.4.- CLASIFICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO	
ORGANO EJECUTANTE: SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PUÑO		
N° EXPEDIENTE:		
FECHA PROGRAMADA PARA LA DILIGENCIA DE ITSE:		
FECHA PROGRAMADA PARA LA DILIGENCIA DE ECSE:		
II.- DATOS DEL SOLICITANTE		
PROPIETARIO ()	REPRESENTANTE LEGAL (X)	
CONDUCTOR / ADMINISTRADOR ()		
ORGANIZADOR / PROMOTOR ()		
NOMBRES Y APELLIDOS: DENIS DANIEL MACEDO VILCA		
DNI - CARNET DE EXTRANJERIA C.E. N°: 44284765		
DOMICILIO: URB. AZULINI ZONA B SALCEDO III ETAPA		
CORREO ELECTRÓNICO: kabl_16@hotmail.com	TELEFONOS: 901648117	
III.- DATOS ADMINISTRATIVOS DEL ESTABLECIMIENTO OBJETO DE INSPECCIÓN		
RAZÓN SOCIAL: Sociedad de Beneficencia Puño	RUC N°: 20115030044	
NOMBRE COMERCIAL: Centro de Acogida Especializado para Niños y Adolescentes Gestantes y Adolescentes Madres con Hijos "CARENAGAM" - "SAN JUAN DE DIOS"	TELEFONOS: 351017	
DIRECCIÓN/UBICACIÓN: JR. AREQUIPA N° 950 - PUÑO	REFERENCIA DE DIRECCIÓN: AL COSTADO DEL COLEGIO SAN ANTONIO DE PADUA	
LOCALIDAD: PUÑO	DEPARTAMENTO: PUÑO	
DISTRITO: PUÑO	PROVINCIA: PUÑO	
GIRO O ACTIVIDADES QUE REALIZA: ACOGIMIENTO Y PROTECCIÓN A PERSONAS VULNERABLES	HORARIO DE ATENCIÓN: 24 HORAS	
ÁREA OCUPADA TOTAL (M2)	PISO DONDE SE ENCUENTRA UBICADO EL ESTABLECIMIENTO OBJETO DE INSPECCIÓN: LOS 3 PISOS	
IV.- DOCUMENTOS PRESENTADOS		
ITSE POSTERIOR AL INICIO DE ACTIVIDADES (X)	ECSE HASTA 3000 PERSONAS ()	ECSE MAYOR A 3000 PERSONAS ()
a) Recibo de pago	(X)	()
b) Declaración Jurada de Cumplimiento de Condiciones de Seguridad en la Edificación	(X)	()
ITSE PREVIA AL INICIO DE ACTIVIDADES ()	()	()
a) Croquis de ubicación	(X)	()
b) Plano de arquitectura de la distribución existente y detalle de cálculo de alforo	(X)	()
c) Plano de distribución de Tableros Eléctricos, Diagramas Utilitarios y Cuadro de cargas	(X)	()
d) Certificado vigente de medición de resistencia del sistema de puesta a tierra	()	()
e) Plan de Seguridad del Objeto de Inspección	(X)	()
f) Memoria o protocolo de pruebas de operatividad y/o mantenimiento de los equipos de seguridad y protección contra incendio	(X)	()
g) No son exigibles el croquis ni planos a que se refieren los literales a), b) y c) precedente en el caso de edificaciones que cuenten conformidad de obra y no han sufrido modificaciones, siempre que se trate de documentos que fueron presentados a la Municipalidad durante los cinco (5) años anteriores inmediatos, de conformidad con lo establecido en el artículo 46 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.	()	()
Indicar Resolución de la Conformidad de Obra:	()	()
RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO DE ITSE ()	ITSE POSTERIOR ()	ITSE PREVIA ()
a) Recibo de pago	()	()
b) Declaración Jurada en la que el administrado manifiesta que mantiene las Condiciones de Seguridad que sustentaron el otorgamiento del Certificado de ITSE ()	()	()
Detalle o descripción de documentos presentados: SOLICITO CERTIFICADO DE DEFENSA CIVIL	Detalle o descripción de documentos presentados:	
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUÑO D.A.D. T.2 8.106.743 FECHA FIDUCIA: 03-15-2023 10:50		SOLICITANTE SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE PUÑO
TRÁMITE N°: 202324170003 FOLIO 57/VOUCHER CLAVE: 374a7y http://tramite.uco-bio-bio.gub.pe/registro		Ing. Denis Daniel Macedo Vilca GERENTE GENERAL Firma
Nombres y Apellido: DENIS DANIEL MACEDO VILCA		
Cargos: DNI / C.E.: 44284765		
Fecha y Hora: Fecha: 14/05/2023		

929637313 Of. Defensa Civil

ANEXO 2			
INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL SOLICITANTE PARA LA DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO DEL ESTABLECIMIENTO OBJETO DE INSPECCIÓN			
ÓRGANO EJECUTANTE: DIRECCIÓN DE BIENESTAR Y PREVISIÓN SOCIAL			
DATOS DEL SOLICITANTE			
CONDUCTOR / ADMINISTRADOR ()		REPRESENTANTE LEGAL (X)	PROPIETARIO ()
RAZÓN SOCIAL: SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PUNO		RUC:	
NOMBRES Y APELLIDOS: DENIS DANIEL MACEDO VILCA		TELÉFONOS: 351017	
DNI / C.E. N°: 44284765			
DATOS DEL ESTABLECIMIENTO OBJETO DE INSPECCIÓN			
ACTIVIDAD O GIRO: ACOGIMIENTO Y PROTECCIÓN A PERSONAS VULNERABLES			
DIRECCIÓN / UBICACIÓN: JR. AREQUIPA N° 860 - PUNO			
LOCALIDAD: PUNO	DISTRITO: PUNO	PROVINCIA: PUNO	DEPARTAMENTO: PUNO
CARACTERÍSTICAS DEL ESTABLECIMIENTO OBJETO DE INSPECCIÓN DECLARADAS POR EL SOLICITANTE			
FUNCIÓN	Marcar con una (X)	No corresponde	
1. SALUD			
1.1 Primer Nivel de atención sin camas de internamiento			
Categoría I-1: Puesto o posta de salud, consultorio de profesional de la salud (no médico).		X	
Categoría I-2: Puesto o posta de salud, consultorio médico.		X	
1.2 Primer Nivel de atención sin camas de internamiento			
Categoría I-3: Centro de salud, centro médico, centro médico especializado, policlínico.		X	
1.3 Primer Nivel de atención			
Categoría I-4: Centro de salud o centro médico con camas de internamiento, tiene usuarios no autosuficientes.	X		
1.4 Segundo Nivel de Atención			
Tiene usuarios no autosuficientes o cuenta con camas de internamiento			
Categoría II: Hospitales y clínicas de atención general		X	
1.5 Tercer Nivel de Atención			
Tiene usuarios no autosuficientes o cuenta con camas de internamiento			
Categoría III: Hospitales y clínicas de atención especializada, instituto especializado.		X	
2. ENCUENTRO			
2.1 Edificación con carga de ocupantes hasta 50 personas.	X		
2.2 Edificación con carga de ocupantes mayor a 50 personas.		X	
2.3 La actividad de encuentro se realiza en el sótano.		X	
2.4 Edificación donde se desarrollan los siguientes usos: discotecas, casinos, tragamonedas, teatros, cines, salas de concierto, anfiteatros, auditorios, centros de convenciones, clubes, estadios, plazas de toros, coliseos, hipódromos, velódromos, autódromos, polideportivos, parques de diversión, zoológicos y templos.		X	
3. HOSPEDAJE			
3.1 Establecimientos de Hospedaje de 0 hasta 3 estrellas y hasta 4 pisos, ecolodge, albergue o establecimiento ubicado en cualquiera de los cuatro (4) pisos, sin sótano.	X		
3.2 Establecimientos de Hospedaje de 0 hasta 3 estrellas y hasta 4 pisos, ecolodge, albergue o establecimiento ubicado en cualquiera de los cuatro (4) pisos, con sótano.		X	
3.3 Hospedaje con más de cuatro (4) pisos, o establecimiento ubicado en piso superior al cuarto.		X	
3.4 Para todo tipo de hospedaje que cuenta con sótano de estacionamiento con área mayor a 500m ² o 250m ² de depósitos o servicios generales.		X	
4. EDUCACIÓN			
4.1 Centros de educación inicial, primaria y secundaria, para personas con discapacidad: hasta tres (3) pisos.		X	
4.2 Toda edificación educativa mayor a (3) pisos.		X	
4.3 Centro de Educación Superior: Universidades, Institutos, Centros y Escuelas Superiores.		X	
4.4 Toda edificación remodelada o acondicionada para uso educativo.		X	
5. INDUSTRIAL			



5.1. Taller Artesanal, donde se transforman manualmente o con ayuda de herramientas manuales, materiales o sustancias en nuevos productos. El establecimiento puede incluir un área destinada a comercialización.		X
5.2. Industria en General.		X
5.3. Fábricas de productos explosivos o materiales relacionados. Talleres o Fábricas de productos pirotécnicos.		X
6. OFICINAS ADMINISTRATIVAS		
6.1. Edificación hasta cuatro (4) pisos y/o planta techada por piso igual o menor a 560m2.	X	
6.2. Edificación con conformidad de obra de una antigüedad no mayor a (5) años donde se desarrolla la actividad o giro correspondiente al diseño o habiéndose realizado remodelaciones, ampliaciones o cambios de giro, se cuenta con conformidades de obras correspondientes.		X
6.3. Establecimiento ubicado en cualquier piso de edificaciones cuyas áreas e instalaciones de uso común cuentan con Certificado de ITSE vigente.		X
6.4. Establecimiento ubicado en cualquier piso de edificaciones cuyas áreas e instalaciones de uso común no cuentan con Certificado de ITSE vigente.	X	
6.5. Edificación con cualquier número de pisos con planta techada por piso mayor a 560m2.		X
7. COMERCIO		
7.1. Edificación hasta tres (3) pisos y/o área techada total hasta 750m2.		X
7.2. Módulos, stands o puestos, cuyo mercado de abastos, galería comercial o centro comercial cuenten con una licencia de funcionamiento en forma corporativa.		X
7.3. Edificación mayor a tres (3) pisos y/o área techada total mayor a 750m2.		X
7.4. Áreas e instalaciones de uso común de las edificaciones de uso mixto, mercados de abastos, galerías comerciales y centros comerciales.		X
7.5. Mercado minorista, mercado mayorista, supermercados, tiendas por departamentos, complejo comercial, centros comerciales y galerías comerciales.		X
7.6. Comercialización de productos explosivos, pirotécnicos y relacionados.		X
8. ALMACÉN		
8.1. Almacén o estacionamiento no techado: puede incluir áreas administrativas y de servicios techadas.		X
8.2. Almacén o estacionamiento techado.		X
8.3. Almacén de productos explosivos, pirotécnicos y relacionados.		X
FACTORES ADICIONALES QUE CONTRIBUYEN AL INCREMENTO DEL NIVEL DE RIESGO PARA TODAS LAS FUNCIONES		
A. El establecimiento cuenta con tanque de Gas Licuado de Petróleo (GLP) y/o líquido combustible y sus derivados en cantidades superiores a 0.45m3 (118.18gl) y 1m3 (264.17gl), respectivamente.		X
B. El establecimiento usa caldero.		X
Nombre y Apellidos: DENIS DANIEL MACEDO VILCA	Firma del Solicitante: SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE PUNO Ing. Denis Daniel Macedo Vilca GERENTE GENERAL	
DNI / C.E.: 44284765	Fecha: 15/09/2023	



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 18/12/2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: KATHERINE KARINA FLORES ESCOBAR

Dirección: Av. PRIMAVERA 126

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 70136959

Teléfono: 930654722 email: kati.flores3love@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Asesor: Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA SUB GERENCIA DE DEFENSA CIVIL Y GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO PERIODO 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): CALIDAD DE SERVICIO, ENTIDAD, SATISFACCIÓN, SERVICIOS, USUARIO

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Titulo 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo

Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

18 de Diciembre del 2024

Fecha