



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del Centro de
Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Burgos Amaya, Rebecca Elizabeth (ORCID: 0000-0002-3886-8396)

ASESORA:

Mg. Pacherras Ruiz, Angélica Yolanda (ORCID: 0000-0003-4942-9724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, mi guía, sustento y fortaleza, en cada episodio de mi vida.

A mis amados padres: Carlos Burgos (en el cielo) y Elizabeth Amaya, por su apoyo constante e impulso para ser mejor día a día, por su amor y comprensión interminable. A mis hijos: Daniela, Mateo, y Valentina, por ser mi inspiración y fortaleza, mi felicidad eterna. A mi hermano Carlos Alberto, por su comprensión y camaradería.

Agradecimiento

A Dios, mi padre eterno, por tanto, amor y oportunidades

A mis padres, por su sacrificio y confianza depositada en mí.

A mis hijos, por su comprensión e inspiración para concluir con esta meta.

A la Universidad César Vallejo, a mis docentes, en especial a la Mg. Angélica Yolanda Pacherras Ruiz, por su ayuda y paciencia

Índice de contenidos

| | |
|---|------|
| Caratula..... | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Resumen..... | vii |
| Abstract..... | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 5 |
| III. METODOLOGÍA..... | 15 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 15 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 15 |
| 3.3. Población (criterios de selección) muestra, muestreo, unidad de análisis . | 15 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 16 |
| 3.5. Procedimientos | 16 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 16 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 17 |
| IV. RESULTADOS | 18 |
| V. DISCUSIÓN | 29 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 32 |
| VII. RECOMENDACIONES | 33 |
| REFERENCIAS..... | 34 |
| ANEXOS | 41 |

Índice de tablas

| | |
|--|-----------|
| Tabla 1 Nivel de calidad en los servicios | 18 |
| Tabla 2 Nivel de calidad en las relaciones humanas..... | 18 |
| Tabla 3 Nivel de calidad en las actitudes | 19 |
| Tabla 4 Nivel de calidad en las responsabilidades..... | 19 |
| Tabla 5 Nivel de la calidad de servicio | 20 |
| Tabla 6 Nivel de satisfacción en cuanto a elementos tangibles..... | 20 |
| Tabla 7 Nivel de satisfacción en cuanto a fiabilidad | 21 |
| Tabla 8 Nivel de satisfacción en cuanto a capacidad de respuesta | 21 |
| Tabla 9 Nivel de satisfacción en cuanto seguridad..... | 22 |
| Tabla 10 Nivel de satisfacción en cuanto Empatía | 22 |
| Tabla 11 Nivel de satisfacción global | 23 |
| Tabla 12 Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022 | 23 |
| Tabla 13 Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en cuanto a elementos tangibles del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022 | 24 |
| Tabla 14 Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en cuanto a fiabilidad en el Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022 | 25 |
| Tabla 15 Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en cuanto a capacidad de respuesta del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022 | 26 |
| Tabla 16 Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en cuanto a seguridad en el Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022 | 27 |

| | |
|---|-----------|
| Tabla 17 Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en cuanto a empatía en el Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022 | 28 |
|---|-----------|

Resumen

En el presente estudio se planteó como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca 2022. Para lograr ello se realizó una investigación de tipo aplicada, con un diseño no experimental, correlacional, para la recolección de datos se tomó como muestra a 325 usuarios de dicha institución, a los cuales se les aplicó el cuestionario que previamente fue elaborado. Con la base de datos recogidos, haciendo uso de la prueba de Rho de Spearman, se encontró como resultados que con un p valor de 0.00 y un coeficiente de 0,374 existe relación significativamente moderada entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca 2022. Por lo que a la conclusión que se arribó, es que existió una relación significativamente moderada entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022, la misma que se ve reflejado en la forma en la que los colaboradores del área de atención al usuario de la municipalidad brindan el servicio y el cumplimiento de las expectativas de los usuarios.

Palabras clave: Calidad, servicio, satisfacción, usuario, municipalidad.

Abstract

The main objective of this study was to determine the relationship between the quality of service and the satisfaction of the users of the Citizen Service Center of a Municipality of Cajamarca, 2022. It was carried out through an applied type of research, with a non-experimental, correlational design, for data collection, 325 users of said institution were taken as a sample, to whom the questionnaire that was previously elaborated was applied. The data collected, using the Spearman's Rho test, found that with a p value of 0.00 and a coefficient of 0.374 there is a significantly moderate relationship between the quality of service and the satisfaction of the users of the Customer Service Center. Citizen of a Municipality of Cajamarca, 2022. Therefore, it concluded that there was a significantly moderate relationship between the quality of service and the satisfaction of the users of the Citizen Service Center of a Municipality of Cajamarca, 2022, which is seen reflected in the way in which the collaborators of the area of the municipality provide the service and the fulfillment of the expectations of the users.

Keywords: Quality, service, satisfaction, user, municipality.

I. INTRODUCCIÓN

Durante este proceso de evolución y transformación de las de la sociedad y sus comunidades, se busca mantener prácticas solidarias y que a la vez sean justas; ello acarrea, instruir a la humanidad en todas sus dimensiones y de manera específica forjar una actitud positiva para desarrollarse en el trabajo dentro de la comunidad, proporcionando calidad en el servicio y por ende calidad de vida Razo et ál., (2018). Las instituciones se encuentran obligadas en brindar la citada calidad en sus servicios, orientada a la satisfacción de los usuarios, por ser esta su razón de ser. Se entiende por calidad a la Descripción de las perspectivas e indigencia de los usuarios, sabiendo que los modelos de calidad buscan el aseguramiento de un buen servicio en las instituciones públicas y privadas, esto constituye un aspecto fundamental del quehacer de estas instituciones (Mateos, 2019).

Para tal fin es el Estado, como parte de sus funciones, dentro de la gestión pública y desarrollo humano, quienes tienen la obligación de lograr bienestar y prosperidad de la población, dando respuesta a la utilidad y fin de la nación dirigido a obtener respuestas benéficas, enmarcados dentro de la eficiencia y la eficacia y al servicio de los ciudadanos, procurando un servicio de calidad (Ordoñez, 2008). Y este servicio se hace extensivo las municipalidades, por ser un organismo de tipo gubernamental.

(Figuroa 2019) manifiesta que la calidad y el servicio se han incrementado gradualmente en nuestra sociedad, según el progreso de la humanidad, ello trae consigo como resultado crecimiento económico, avance en el conocimiento y expansión. Se puede identificar como es que se ha evolucionado en el tema, tanto las organizaciones gubernamentales y específicamente en las municipalidades quienes realizan un control de seguimiento y control de manera específica en este sector Zárraga et ál., (2018) cuya finalidad es poder crear estrategias inteligentes para poder desarrollarlas y consolidarlas.

Al hablar de calidad de servicio en el ámbito Internacional, se entiende que la complacencia al asiduo es una disposición mediante la cual se valora el servicio que se ha recibido por parte de una entidad o empresa (Hernández et ál., 2018) y por otro lado (Acevedo, 2018) dice que las empresas o entidades podrían tener una ventaja competitiva y sostenible en un posible entorno globalizado, al ofrecer

una mejor prestación de servicios, mejorando la capacidad y el nivel de atención, frente a un usuario que llega con plenas expectativas de poder salir satisfecho del servicio obtenido y esto es lo que se está buscando en América Latina, donde la calidad de servicio se mide verificando, hasta qué punto está satisfecho el usuario, teniéndose que en países como Chile se ha mejorado en un 80, en los últimos cinco años (Verde et ál., 2020).

Acciones que se realizan también en el Perú, pues según el INEI (2018) citado por Castillo et ál., (2020) existen más de 1,500 municipios que están implementado medidas para mejorar su servicio, en las diferentes áreas de su competencia y dar calidad, para satisfacer al usuario; sin embargo, en la mayoría de instituciones, como la mencionada hay serias deficiencias en los servicios prestados, generando insatisfacción por parte de los usuarios

Manifiesta (Paiva 2018) que en el país se están utilizando plataformas de atención en los diferentes Centros de Atención al ciudadano, como las que existen en las municipalidades, instituciones de alta influencia y con gran cantidad de usuarios, que acuden para ser atendidos, aumentado el interés en la mejoría del servicio ofrecido a los usuarios. Sin embargo, aún no se logran resultados positivos, pudiendo el ciudadano percibir la insatisfacción permanente del usuario frente al servicio recibido por parte de las municipalidades, provocando una gran insatisfacción en cada uno de los usuarios, frente a la disposición de la asistencia prestada.

Para Yopan et ál., (2020) el principal problema, en lo que concierne a la administración pública, es que esta sea la que se da a los usuarios, no es la mejor y eso se observa en una Municipalidad de Cajamarca, en el Área de atención al Ciudadano, objeto de estudio, Institución ubicada en la ciudad de Cajamarca, comprendida en la región de Cajamarca; se nota incomodidad en el usuario porque la información requerida demora demasiado, no es la adecuada, las colas son interminables, los ambientes de espera no son apropiados para albergar a mucha gente y no reúnen condiciones de salubridad, como protección del COVID-19.

Realidad evidenciada en una Municipalidad de Cajamarca, es lo que lleva a plantearse la siguiente problemática, ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano de

una Municipalidad de Cajamarca, 2022? ¿Cómo problemas específicos ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022? ¿Cuál es el nivel de la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022? ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y las dimensiones satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022?

La presente investigación aspira a constituirse en una contribución, que no tiene más que la finalidad de que las autoridades y funcionarios de una Municipalidad de Cajamarca, inicie un proceso de modernización en la prestación de servicios, proponiendo y promoviendo el construir una cultura organizacional (Paiva, 2018) que coadyuve a mejorar la gestión modernización de las Municipalidades, maximizando los objetivos trazados de la entidad, incrementando un servicio de calidad para la ciudadanía. Tiene como finalidad teórica aportar con una cultura organizacional (Reyes & Moros, 2019) que mejore la satisfacción del usuario por la atención recibida; su finalidad metodológica es sugerir estrategias orientadas al servicio del usuario, que serán con la finalidad de que en la práctica se conozca el nivel de complacencia del consumidor ante la asistencia recibida, información que se ofrecerá a la Institución, para su conocimiento e implemente medidas encaminadas a optimar la calidad del servicio.

Se tiene como Objetivo General el siguiente, determinar la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022, identificar el nivel de la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022, identificar el nivel de la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022, establecer la relación entre la calidad de servicio y las dimensiones satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022.

Se tiene como Hipótesis General, existe una correlación característica entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022, el nivel de la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca,

2022, es regular, el nivel de la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022 es regular, existe relación significativa entre la calidad de servicio y las dimensiones satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En lo que respecta al ámbito Internacional, tenemos como se evidencia a Moliner (2018) en el que se lleva a cabo una investigación sobre el vínculo entre las variables indicadas de un Hospital en España, cuyo principal objetivo, era garantizar la calidad del servicio que prestaba esta entidad, siendo realizada de manera cuantitativa, siendo el resultado un elevado índice de correlación entre cada una de las variables que fueron estudiadas, pudiendo identificar ciertas carencias respecto a la atención que se brinda por lo que no se obtiene resultados óptimos concernientes a calidad del servicio, concluyendo en que de la relación que existe entre cada una de las variables, se pudo identificar distinguidas carencias, que conllevan a que, a falta de atención, es decir de calidad de servicio, se produzca insatisfacción en los usuarios, por lo que al resarcir ello, se obtendrá grandes resultados.

López (2018) desarrolla una investigación en Guayaquil - Ecuador, en lo que concierne al servicio de calidad y cuál es la satisfacción de los usuarios pero en un restaurante, lo que motivo el poder realizar esta investigación es el crecimiento del mercado en el rubro en el que lo llevo a cabo, desarrolló así mismo un enfoque mixto, en lo que concierne al enfoque cualitativo entrevistando a personas que requieren del servicio el restaurante, concluyendo en que el servicio al usuario es sumamente vital para una empresa, debido a que se encuentra vinculado al éxito o fracaso de esta, los mismos que involucran, las instalaciones, trato, y como es que se da una respuesta de manera inmediata frente a una determinada situación, se concluye que mediante cuestionarios aplicados a cada uno de los visitantes de la empresa, en este caso denominados usuarios, se puede deducir que ambas variables guardan íntima relación para obtener resultados de éxito.

Lascurain (2015) en el estudio realizado en México, hace mención respecto a la calidad de servicio que proporciona una empresa en energía eléctrica, la pretende identificar la dependencia que existe entre las variables, planteando una serie de estrategias, posibilidades de prestación del servicio, cabe precisar que en el país en el que se ha realizado la presente investigación hay serios problemas respecto al fluido eléctrico, por lo que se obtuvo una diferencia marcada entre el test pre plan y el test post plan, concluyendo que mediante estrategias que puedan aplicarse

para la prestación de un servicio, se obtendrá satisfacción en el usuario, ello es manejable en cuanto a recursos materiales y humanos, lo que va a conllevar a que se pueda brindar un servicio de calidad al usuario, objetivo principal de la presente.

Higuera (2018) desarrolló una pesquisa con fin fue el poder validar la eficacia de la asistencia, en una fábrica de waffles, ubicada en California del Sur, lo llevó a cabo aplicando cuestionarios como herramienta en la que pudo desarrollar de forma transversal una muestra de 241 personas las misma que eran comensales que recibían el servicio, con ello pudo reconocer las fortalezas y las debilidades que le podían ayudar en este proceso de investigación para poder determinar el servicio que se brindaba mediante la satisfacción de cada uno de los clientes; tal es así que luego de poder identificar cuáles fueron las carencias, desarrolló un tipo de investigación en el que concluyó que el tiempo, la atención y la época, así como la variedad de los productos ofrecidos podían tener gran influencia y marcaban énfasis en cuanto al desarrollo de la prestación del servicio por lo que la eficacia y el agrado de los usuarios quedaba sujeta a lo antes mencionado.

(Orgambidez & Almeida, 2015) ambos mediante un estudio respecto a la calidad de servicio pudieron visualizar cómo es que la competitividad y la viabilidad ya sea de una empresa o una entidad deben desarrollar un estudio, que abordaría a la larga una calidad clara de servicio, y en este caso llevándolo al rubro hotelero, ambos manifestaron que se debería de desarrollar un plan estratégico de manera interna, con esto se podría alcanzar una mayor satisfacción en el público, lo que llevaría a que en cada una de sus clientes, así como de cada uno de los usuarios que pueden recibir el servicio de en este caso cadenas hoteleras se encuentren satisfechos.

Al respecto se podrá citar investigaciones en el ámbito Nacional a los siguientes autores, Guzmán (2018) en su investigación, dentro de sus objetivos trata de determinar cuál es la relación que se da en determinadas situaciones para la administración pública y cuál son las variables externos de la OSCE, esta investigación cuyo diseño es experimental , transversal y correlacional, realizando una muestra, en el espacio de vigilancia del OSCE, seleccionados con probabilidades, recolectando datos, desarrollando cuestionarios, que después de ser evaluado de manera intensa, concluyen que se evidencia un vínculo

significativo entre el proceder de la administración pública y como se percibe la eficacia de los servicios de la OSCE, concluyendo que mientras existan mejores acciones hacia la administración pública, se podrá tener la mayor perspectiva de calidad de servicio.

Flores (2020) busca ordenar y captar la brecha entre cómo se identifica un de servicio, cual es la expectativa de este para cada uno de los integrantes que colaboran en una Institución Educativa la misma que se encuentra ubicada en Huancayo, este método se realizó en la citada y fue aplicado, descriptivo y cuyo diseño es no experimental transaccional, utilizando los métodos de estudio científico y cuantitativo, mediante un cuestionario, llegando a la conclusión de que el usuario de la entidad obtiene un grado de satisfacción al verse cumplido con cada uno de sus requerimientos a través de la calidad de servicio que se le ha prestado por los funcionarios.

Figuroa (2019) hace mención y se puede evidenciar que se realizan los hechos en el Centro de Atención de la Municipalidad de Ventanilla, cuya cantidad considerable de usuarios, asistiendo al público en cada una de sus gestiones, señalando que va de manera ascendente el incremento de usuarios y visitantes a esta entidad, aquí se dirige a la incorporación de un centro de atención al ciudadano, creando un sistema de citas, el cual genera una calidad de servicio diferente, en esta investigación se desarrolló bajo una dirección cuantitativa de tipocausal a nivel explicativo, con aplicación de una serie de cuestionario de preguntas en la que se consulta en lo que corresponde a la calidad de servicio de atención que reciben del centro de atención al usuario, después del recojo de la indagación se arriba al desenlace de la presencia de errores significativos respecto a la prestación de este servicio, y que esta puede ser abordada en cuando se reduzca ciertos problemas técnicos como tangibles de la entidad prestadora del servicio.

Yauri (2018) en su averiguación sostuvo como fin identificar la correlación de la comunicación interna de la entidad y la influencia que vendría a repercutir como un resultado de la satisfacción del usuario, (persona externa), se considera que ambas variables se encuentran vinculadas, según el estudio de calidad del servicio que otorga y se evidencia mediante una satisfacción en el usuario, y la comunicación que existe debe ser meramente dentro de la empresa, y la entidad y debe de ser

mantenida en una línea ascendente, es decir desde el alto grado hasta el grado de mayor inferioridad, esta comunicación, va a poder resolver problemas internos para que, de esta manera no puedan ser reflejados al exterior mediante un procedimiento o servicio brindado, que sea de calidad y de excelencia; siendo éste un requisito fundamental para poder determinar ciertas situaciones de conflicto de manera oportuna. Asimismo, los usuarios puedan realizar los procedimientos necesarios sin tener que estar siendo presas de servicios inadecuados lo que generaría en ellos cierto malestar y una posible queja, concluyendo que a medida que el personal de la entidad sea capacitado, orientado y cuente con los materiales físicos necesarios, se podrá realizar una prestación de servicio de calidad, lo que se percibirá manifestado en el bien de los contribuyentes.

Rimachi (2016) realiza una investigación respecto a la calidad de servicio en el cual se evidencia un nexo tanto en el usuario insatisfecho, para obtener como resultado esta insatisfacción para ello se concluye que cuando el colaborador se encuentra insatisfecho refleja o evidencia su sentir mediante una atención inadecuada lo que viene a ser percibido por el usuario debido al Valor Agregado en la atención que sea brinda tal es así que la calidad y la calidez se obtiene si es que un colaborador o trabajador de una entidad o empresa se encuentra totalmente satisfecho de esta manera se podrá disminuir considerablemente el índice de la calidad de insatisfacción del usuario que viene a ser una persona cabe precisar que se desarrolló ello no solamente en una entidad del Estado sino también en entidades privadas obteniendo como análisis y teniendo como antecedentes de investigaciones previas ya sean nacionales e internacionales, pudiendo llegar a la conclusión de que es de suma importancia, poder mantener a los servidores públicos con un nivel de satisfacción, ello se verá evidenciado en la calidad de servicio que presten, y que a su vez generará un grado de satisfacción en los usuarios.

En el Marco de Modernización de la Gestión del Estado Ley N. 27658, el Perú fue señalado en un asunto de renovación en cada una de sus diferentes entidades, instancias, organizaciones, ello con el propósito de edificar un estado democrático, descentralizado y que este es a favor de cada poblador peruano.

Decreto Supremo N. 056-2018-PCM, que certifica la Política General de Gobierno al 2021, en el presente introducen los ejes y directrices de mayor priorización del gobierno al año 2021, estableciendo cinco ejes, los mismos que están interrelacionados y a la vez que tienen consistencia en el concepto de políticas y propósito del país.

Lo antes mencionado introduce el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, que establece diversos preceptos métodos para las variables en los entes de la Administración pública, viéndose de carácter obligatorio para cada una de estas, mediante el cual se realizará una autovaloración en los componentes de calidad de bienes y servicios, así mismo, se podrá diseñar un método en aquellas entidades no cuentan con ello.

Mamani (2019) las entidades deberán incorporar cada uno de los componentes que no estén sumergidos en el procedimiento de gestión de calidad, teniendo presente que son seis componentes el modelo en el técnica de gestión de calidad, debiendo también las entidades informar semestralmente cuáles son sus acciones frente a la citada norma y cada una de sus disposiciones, concluyendo de que el hecho de que exista orden y se encuentre una adecuada información dentro de la entidad se podrá llevar un mejor control, lo que dará como resultado brindar un servicio de calidad y por ende una satisfacción en los usuarios.

Referente a las bases teóricas, podemos señalar a Teoría de Deming (1988) quien establece a la calidad como aquel grado que es predecible de uniformidad y finalidad, debiendo tener como requisito indispensable un bajo costo, lo que traerá consigo la mejora continua, ya sea en la empresa o en la entidad, pudiendo lograr un adecuado grado de calidad, que obtendrá como resultado satisfacción en el usuario.

La calidad de servicio en la teoría de (Kotler & Keller, 2006) expresan la disposición de preparación de una entidad que prueba como es que se da cada contacto con el usuario o cliente, debido a que estos establecen perspectivas respecto al servicio iniciando a raíz de situaciones experimentales dadas con anterioridad, comentarios y anuncios publicitarios, que dependerán de los intereses que desarrollen con el servicio prestado, a menudo los contribuyentes o usuarios desarrollan un análisis comparativo en lo que concierne al servicio obtenido, según su crítica personal,

siendo que, si el servicio brindado es por debajo de las expectativas, como resultado los contribuyentes suelen desarrollar un estado de desilusión, por lo contrario, si el servicio prestado logra o aventajar las perspectivas, los contribuyentes regresarán y podrán volver a adquirir el servicio. Las empresas que obtienen gran éxito insertan determinadas extras en sus ofertas, siendo que no solo cumplen con las expectativas de los consumidores o clientes, sino que sobre pasan todo pronóstico. Por lo que concluye que poder llegar a sobre pasar las expectativas de los usuarios o clientes, requiere de un grado mayor de compromiso, lo que se obtendrá a medida que se desarrolle un trabajo conjunto, siendo el resultado final, eficacia de servicio y la complacencia del usuario.

Santos (2017) mencionado por Rojas (2021) refiere en su investigación que se desarrollaran procesos aplicando medios idóneos con la finalidad de establecer técnicas y métodos que corroboren que las acciones al prestar la asistencia sean adecuados y de calidad, según el método y su culminación, que aporten a la satisfacción de cada una de las miserias de los usuarios o contribuyentes, puede concluir de que los recursos apropiados son de utilidad para que los colaboradores, trabajadores, prestadores de servicio son muy importantes para reflejar una adecuada atención (calidad de servicio), que traerá consigo satisfacción en los usuarios.

De allí que la calidad de servicios puede medirse también teniendo en cuenta las siguientes dimensiones.

La calidad en los servicios, que está enfocada al grado de satisfacción que genera un servicio, a envolver las miserias y posibilidades del cliente o consumidor (Silva et al, 2021). En otras palabras, este se comprende como un diferencial competitivo de gran importancia para las relaciones comerciales.

La calidad en las relaciones humanas que está relacionada con la aplicación de las normas, principios y técnicas que contribuyen a mejorar las relaciones entre sí. Es comprendido como el nivel de aceptación y madurez que se refleja ante los demás integrantes de la institución.

Se necesita que la comunicación sea flexible y constante para que las relaciones humanas sean de calidad, lo que exige también la práctica de habilidades sociales

que permitan mantener este tipo de relaciones adecuadas y a su vez mejorar la convivencia en el ámbito laboral (Monge, 2017).

La calidad en las actitudes que se refiere a las predisposiciones aprendidas, las cuales responden de un modo significativo ante una circunstancia, puede ser positiva o negativa; sin embargo, para que estas sean de calidad deben tener una respuesta asertiva.

Se le considera como el valor agregado que toda institución debe tener, un modo particular de atención al cliente y/o usuario que va desde él como se brinda la información solicitada hasta los mecanismos utilizados para brindar una solución rápida (Bravo y Arrunategui, 2018).

La calidad en las responsabilidades que está enfocada a asegurar que los servicios que se brindan en una institución cumplan con la finalidad para la cual han sido designados. Es por ello que, a través de esta, se busca prevenir riesgos para corregir errores y aprovechar oportunidades para alcanzar los objetivos y darles seguimiento a estos. Mediante medidas y acciones por los responsables de cada área se busca cumplir un estándar de calidad en las acciones que ejerce cada una de ellas para efectuar con las posibilidades y necesidades de los clientes. Consiste en la definición de procedimientos dirigidos alcanzar eficiencia (Serrano, 2018).

En lo que concierne a la Satisfacción, Núñez (2019) considera a la situación mental de la mente aquel que es producido por una optimización de la retroalimentación cerebral, ya sea de un nivel alto o bajo, en las diversas regiones que compensan un potencial energético, en el que se da la sensación de plenitud, por lo que concluye en que , los servidores de cada empresa o entidad debería tener un control mental, así como poder tener espacios de recreación para que puedan desarrollarse de manera interna, ello reflejará de manera considerable en su actitud frente a la prestación del servicio, por lo que brindará una atención de calidad, pudiendo cumplir con el objetivo principal que es obtener satisfacción del usuario.

El modelo de Parasuraman et ál., (1985) comúnmente llamado SERVQUAL, establece que la calidad de servicio es una idea abstracta dado a las características principales y necesarias para para la prestación de un servicio frente a un producto, mediante el cual se permite un cálculo de calidad de un servicio, conociendo y recogiendo expectativas de cada uno de los clientes o usuarios, así como la

apreciación del presente servicio, mediante este modelo se puede analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de lo adquirido por los usuarios, se concluye que el presente método a pesar de ser uno de los más antiguos, a la vez es uno de los más importantes y aplicables, pues permite obtener resultados certeros.

Respecto al Marco normativo en el que se respalda el salvaguardar la adecuada diligencia de la prestación de servicio y la calidad de este que produce en los usuarios un nivel de satisfacción, se podrá identificar cual es la normativa pertinente.

Sobre calidad (Zouari & Abdelhedi, 2021) precisan, La calidad de servicio es un elemento ineludible para obtener el agrado de los asiduos, basada en lo que refleja cada colaborador en el momento de brindar un servicio determinado a cada uno de los usuarios que llegan con una motivación y expectativa, que de ser el caso de que se pueda cumplir con ello, se obtendrá un nivel de satisfacción considerable encada uno de los recurrentes (usuario).

Al revisar la calidad desde las expectativas, surge la imperiosa idea de desarrollar una atención adecuada, en la que la escasez de efectuar con cada una de las necesidades de los usuarios sea lo primordial, por lo que resulta indispensable incluir factores subjetivos los que se encuentran relacionados con las perspectivas de los usuarios (Morales & Hernández, 2004).

Mora (2011) en lo que concierne a los servicios la calidad se señala que se puede poner en la posición en la que los colaboradores de una empresa y los aspectos exteriores a estos se inmiscuyen con la finalidad de obtener una premisa, que si se obtiene que todos se involucren habrá una mejora totalmente visible y periódica de la calidad en lo que se pueda llevar a cabo, obteniendo calidad no solo en la organización sino hasta en los mismos productos lo que procedería a involucrar todas las actividades en las que esté inmiscuida la formación, por lo que se podrá obtener como resultado satisfacción en los usuarios.

La calidad se establece en la manera en que se define a un determinado bien o producto, direccionado a cubrir las penurias y perspectivas de los contribuyentes siendo que el principal objetivo es desarrollar satisfacción del usuario con el producto o servicio que se ofrece (Méndez, 2016).

Pérez (2006) al referir sobre los bienes inmateriales, señalados como servicios, cuya organización inmaterial, o sea, son acciones que los usuarios de la compañía y sus colaboradores no pueden medir de manera cuantitativa. Mediante estos se absuelven aprietos, privaciones o miserias particulares, en ese sentido concluye que es de suma importancia poder tener una calidad humana y encontrarse emocionalmente estable, para poder proporcionar un adecuado servicio, en ese sentido se tendría que recurrir a una evaluación calificada de personal para obtener como resultado, satisfacción en los usuarios; desde el Estado, la creación de sistemas de calificación de la calidad del servicio es sumamente importante, es decir que en su mejoría, los servicios del Estado tienen un enfoque de equidad los mismos que sumergen a la comunidad.

En lo concerniente a satisfacción del usuario, Kotler (2006) establece a la satisfacción del cliente como el grado de situación anímica de un colaborador, que se da al realizar una comparación de la modalidad de cómo es que se llevó a cabo la prestación de un servicio con las predisposiciones que se tiene de cómo se dará este. Es decir, se origina alegría o desilusión producto de cotejar la práctica del fruto con los bienes previos. Si dadas las circunstancias se obtiene como resultado un porcentaje inferior a lo que se esperaba, el usuario se dice estaría insatisfecho, por el contrario de si lo esperado ha sido superado, se originaría en el cliente o usuario una alegría acompañada de satisfacción, pudiendo de esta manera cumplir a cabalidad con sus expectativas.

Para Yangua (2020) citado por Rojas (2021) se puede referir o comparar con las relaciones personales que se dan entre los vendedores y usuarios; poseyendo el nexo a la vez los personificados, que son traídos cuando el dispensero facilita un ayuda teniendo en recuento los usuarios rectos, es decir poder identificar no solo un trato preferencial o seleccionado a aquellos usuarios que sean frecuentes.

Rojas (2021) la correspondencia proveedor consumidor, en el que el proveedor se encuentra reconocido de darse con el que brinda el servicio y el usuario, es el intérprete que retribuye una vez y se conserva en su posición si el beneficio le compensa, aparece la relación cliente satisfacción, repercutiendo que si el cliente está satisfecho se crea la correspondencia satisfacción fidelidad, en ese sentido se

puede establecer un vínculo de satisfacción que traerá consigo resultados de eficiencia para la entidad o empresa.

Hernández et ál., (2018) establece que la metodología para llevar a cabo un servicio mantiene una escucha activa con el usuario pues identifica sus percepciones a través de cuestionarios, que dada la naturaleza del servicio se clasifica en multidimensional ya que comprende elementos tangibles y a la vez pueden ser identificadas de manera adecuada, por lo que se deberían practicar ciertos modelos de medición, en ese sentido, concluye de, que si se realizan diagnósticos adecuados y oportunos se podrá obtener satisfacción en cada uno de los usuarios debido a que tendrán calidad en el servicio prestado.

(Aliaga & Alcas, 2020) sostienen que la satisfacción del usuario surge como resultado del análisis que realiza el usuario que recibe el servicio, y que guarda relación con la expectativa de quien lo recibe, por lo que concluye en que se debe manejar una relación estrecha en cuanto a la calidad del servicio, con la expectativa que origina en el usuario, pues de esa manera se obtendrá resultados de satisfacción en cada uno de los usuarios.

(Ramos & Verónica, 2020) proponen las dimensiones desarrolladas por (Cronin & Taylor, 2020) en las presentes se puede calificar la eficacia del servicio desde el enfoque de los asiduos, siendo estos aspectos tangibles, se refiere a que es la situación en a que se encuentra de manera física el establecimiento en el que se desarrolla la prestación del servicio, agregando también los útiles para establecer la comunicación que intermedian en el servicio, lo que refleja una imagen que el usuario tendrá en consideración para calificar si es que se ha prestado un servicio según sus requerimientos. Así también la fiabilidad valora la facilidad los colaboradores en la situación de desarrollar una actividad; quiere decir que desde el inicio se hará una correcta prestación de servicio, al referir de la capacidad de respuesta, se puede corroborar que se aplica un valor en lo que concierne a poder asistir a los usuarios, consumidores, y la predisposición que desarrollan al poder brindar un servicio oportuno, y finalmente la seguridad es en la que se califica la prestación de servicio, considerando ciertos valores como por ejemplo la cortesía amabilidad, respeto así como en la actitud que proyecta el personal.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Álvarez (2020) es de tipo aplicada, debido a que está dirigida a establecer soluciones a situaciones o problemas de forma concreta, que será de agrado del beneficiario, frente a la eficacia de la prestación que brinda una Municipalidad de Cajamarca a través del Centro de Atención al Ciudadano

Diseño no experimental

(Box et ál., 2008) correlacional, debido a que la investigación será medida por el investigador, entre sus dos variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios.

Variable independiente: Calidad de Servicios del Centro de Atención al ciudadano.

Entiéndase por variables, aquellas características y propiedades cuantitativas, cualitativas que adquieren valores distintos las mismas que varían respecto a las unidades de observación (Box et ál., 2008).

Operacionalización de variables

Esta se encuentra constituida por unas indicaciones, que permiten medir variables que se encuentran definidas, cuyo fin es alcanzar la mayor cantidad de indagación captando el sentido y adecuación del contexto.

3.3. Población (criterios de selección) muestra, muestreo, unidad de análisis

Dentro de la población será 2124 usuarios (Mujeres y varones), de los usuarios que acuden al área de atención al usuario de una Municipalidad de Cajamarca.

La población que no se tomará en cuenta, son los servidores públicos de la entidad

Cálculo de la muestra.

Emplearemos la siguiente formula

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq} =$$

El tamaño de $n = 325$

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El método a utilizar en la presente investigación es la Encuesta, es decir mediante la recolección de datos a través del cuestionario, debidamente validado por un experto en el tema (Obez et ál., 2018).

En el presente estudio, mediante alfa de Crombach se evaluará el nivel de confiabilidad y validez de los instrumentos a utilizar.

3.5. Procedimientos

Modo de recolección de información: Se utilizará el cuestionario, puesto que es una técnica aplicada mediante el instrumento antes descrito Baena (2014) a una cantidad promedio de beneficiarios de los servicios prestados por la Municipalidad materia de investigación, mediante el Centro de Atención al Ciudadano, cuya finalidad es poder recopilar opiniones, actitudes, así como también comportamientos, cuya finalidad es poder tener conocimiento del sector de los usuarios, ya sea en su manera de pensar y su accionar.

Coordinaciones Institucionales: Para la realización de la investigación se visitará una Municipalidad de Cajamarca, con la finalidad de poder identificar a aquellas personas que se encuentren comprendidas de dentro de la muestra, que de manera específica serían los administrados de los servicios que presta la entidad, que son atendidos por el área del Centro de Atención al Ciudadano de la citada Municipalidad.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos, se procesarán en software SPSS V.25 para crear tablas y gráficas y realizar el análisis y la Descripción de resultados.

Método descriptivo: Consistente en determinar las características del objeto en estudio (Hernández et ál., 2010).

Método deductivo: Parte de una idea general para llegar a analizar el fenómeno en estudio en forma específica. Es un instrumento de validez para el análisis de

la información ya que permitirá examinar los efectos de la encuesta en base a lo propuesto a los objetivos del estudio (Cabanillas, 2019).

3.7. Aspectos éticos

En la presente se aplicará las normas éticas de acato a la información emitida por los informantes a disposición de que se solicitará permiso consentido con la finalidad de obtener información confiable a la vez que se dará a conocer la utilización de estos, que son netamente para fines de investigación y no serán expuestos o evidenciados; dando a conocer también a la entidad en la que se llevará a cabo la presente, lo antes mencionado.

Cabe precisar que el estudio en mención está direccionada y rigurosamente presidido por las Normas APA – 7ma edición, con la finalidad de no incidir en plagio y con la finalidad de aportar en el crecimiento académico de nuestra nación.

IV. RESULTADOS

Nivel de la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022

Tabla 1 Nivel de calidad en los servicios

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Regular | 72 | 22 |
| Alto | 253 | 78% |
| Total | 325 | 100,0 |

Nota: Fuente -Cuestionario aplicado a la muestra

Descripción: De las identificaciones obtenidas mediante el cuestionario aplicado a la muestra seleccionada, se obtiene que un 78% señaló que la calidad en el servicio en el Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca es alta, mientras que el 22% señala que regular, debido que señalaron que no se puede acceder fácilmente a los servicios que ofrece el CAC y no se realiza un trámite oportuno al servicio solicitado.

Tabla 2 Nivel de calidad en las relaciones humanas

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Bajo | 47 | 14 |
| Regular | 125 | 39 |
| Alto | 153 | 47 |
| Total | 325 | 100 |

Nota: Fuente -Cuestionario aplicado a la muestra

Descripción: De las identificaciones obtenidas mediante el cuestionario aplicado a la muestra seleccionada, se obtiene que un 47% señaló que la calidad en las relaciones humanas en el Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca es alta, mientras que el 39% señala que regular, debido a que los colaboradores no demuestran un alto interés y compromiso para resolver las solicitudes que se presentan en el CAC de la Municipalidad de Cajamarca

Tabla 3 Nivel de calidad en las actitudes

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Bajo | 71 | 22 |
| Regular | 202 | 62 |
| Alto | 52 | 16 |
| Total | 325 | 100 |

Fuente -Cuestionario aplicado a la muestra

Descripción: De las identificaciones obtenidas mediante el cuestionario aplicado a la muestra seleccionada, se obtiene que un 16% señaló que la calidad en las actitudes en el Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca es alta, mientras que el 62% señaló que es regular, debido a que no se cumplen con las solicitudes de los usuarios en el tiempo oportuno y los colaboradores no aceptan sugerencias de los usuarios.

Tabla 4 Nivel de calidad en las responsabilidades

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Bajo | 91 | 28 |
| Regular | 181 | 56 |
| Alto | 53 | 16 |
| Total | 325 | 100 |

Fuente -Cuestionario aplicado a la muestra

Descripción: De las identificaciones obtenidas mediante el cuestionario aplicado a la muestra seleccionada, se obtiene que un 16% señaló que calidad en las responsabilidades en el Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca es alta, mientras que el 56% señaló que es regular, debido a que no se cumplen con todas las acciones disponibles y necesarias para cumplir con las necesidades de los usuarios en el CAC de la Municipalidad de Cajamarca.

Tabla 5 Nivel de la calidad de servicio

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Bajo | 83 | 26 |
| Regular | 189 | 58 |
| Alto | 53 | 16 |
| Total | 325 | 100,0 |

Fuente -Cuestionario aplicado a la muestra

Descripción: De las identificaciones obtenidas mediante el cuestionario aplicado a la muestra seleccionada, se obtiene que un 16% señaló que la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca es alta, mientras que el 58% señaló que es regular.

Identificar el nivel de la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022, identificar el nivel de la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022

Nivel de la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022

Tabla 6 Nivel de satisfacción en cuanto a elementos tangibles

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Válido | | |
| Bajo | 71 | 22 |
| Regular | 170 | 52 |
| Alto | 84 | 26 |
| Total | 325 | 100 |

Fuente -Cuestionario aplicado a la muestra

Descripción: De las identificaciones obtenidas mediante el cuestionario aplicado a la muestra seleccionada, se obtiene que un 26% señaló que la satisfacción en cuanto a elementos tangibles en el Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca es alta, mientras que el 52% señaló que es regular, debido que los servidores y las instalaciones no cumplen con sus expectativas.

Tabla 7 Nivel de satisfacción en cuanto a fiabilidad

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | Bajo | 87 | 27 |
| | Regular | 154 | 47 |
| | Alto | 84 | 26 |
| | Total | 325 | 100,0 |

Fuente -Cuestionario aplicado a la muestra

Descripción: : De las identificaciones obtenidas mediante el cuestionario aplicado a la muestra seleccionada, se obtiene que un 26% señaló que la satisfacción en cuanto a fiabilidad en el Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca es alta, mientras el 47% señaló que es regular, debido que el tiempo de entrega del servicio brindado no cumple con sus expectativas, al igual a la forma de cómo se brinda el servicio y la forma de cómo se solucionan cuando tengo algún problema.

Tabla 8 Nivel de satisfacción en cuanto a capacidad de respuesta

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | Bajo | 63 | 19 |
| | Regular | 189 | 58 |
| | Alto | 73 | 23 |
| | Total | 325 | 100 |

Fuente -Cuestionario aplicado a la muestra

Descripción: De las identificaciones obtenidas mediante el cuestionario aplicado a la muestra seleccionada, se obtiene que un 23% señaló que la satisfacción en cuanto a capacidad de respuesta en el Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca es alta, mientras que el 58% señaló que es regular, debido que el tiempo de respuesta las solicitudes no cumplen y la disponibilidad para escuchar al usuario de los colaboradores no cumple con sus expectativas.

Tabla 9 Nivel de satisfacción en cuanto seguridad

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | Regular | 274 | 84 |
| | Alto | 51 | 16 |
| | Total | 325 | 100,0 |

Fuente -Cuestionario aplicado a la muestra

Descripción: De las identificaciones obtenidas mediante el cuestionario aplicado a la muestra seleccionada, se obtiene que un 16% señaló que la satisfacción en cuanto a seguridad en el Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca es alta, mientras que el 84% señaló que es regular, debido que la confianza y seguridad que brindan los colaboradores no cumple con sus expectativas.

Tabla 10 Nivel de satisfacción en cuanto Empatía

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | Bajo | 101 | 31 |
| | Regular | 146 | 45 |
| | Alto | 78 | 24 |
| | Total | 325 | 100 |

Fuente -Cuestionario aplicado a la muestra

Descripción: De las identificaciones obtenidas mediante el cuestionario aplicado a la muestra seleccionada, se obtiene que un 24% señaló que la satisfacción en cuanto a empatía en el Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca es alta, mientras que el 45% señaló que es regular, debido que los colaboradores no se identifican con el usuario y sus necesidades.

Tabla 11 Nivel de satisfacción global

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------|------------|------------|
| Válido | Bajo | 19 | 6 |
| | Regular | 228 | 70 |
| | Alto | 78 | 24 |
| | Total | 325 | 100,0 |

Fuente -Cuestionario aplicado a la muestra

Descripción: De las identificaciones obtenidas mediante el cuestionario aplicado a la muestra seleccionada, se obtiene que un 24% señaló que la satisfacción del usuario en el Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca es alta, mientras que el 70% señaló que es regular.

En la calidad de servicio y las dimensiones satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022

Tabla 12 Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022

| | | | Calidad del servicio | Satisfacción de usuario |
|------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|-------------------------|
| Rho de Spearman | Calidad del servicio | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,374** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 325 | 325 |
| | Satisfacción | Coeficiente de correlación | ,374** | 1,000 |
| Sig. (bilateral) | | ,000 | . | |
| N | | 325 | 325 | |

Fuente -Cuestionario aplicado a la muestra

Descripción: De las identificaciones obtenidas mediante el cuestionario aplicado a la muestra seleccionada, se obtiene que con un p valor de 0.00 La información obtenida con el cuestionario aplicado a la muestra seleccionada, se indicó que existe relación en cuanto a la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022.

Tabla 13 Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en cuanto a elementos tangibles del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022

| | | | Calidad del servicio | Satisfacción en cuanto a elementos tangibles |
|-----------------|--|-----------------------------|----------------------|--|
| Rho de Spearman | Calidad del servicio | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,231** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 325 | 325 |
| | Satisfacción en cuanto a elementos tangibles | Coefficiente de correlación | ,231** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 325 | 325 |

Fuente -Cuestionario aplicado a la muestra

Descripción: De las identificaciones obtenidas mediante el cuestionario aplicado a la muestra seleccionada, se obtiene que con un p valor de 0.00 De información obtenida con el cuestionario aplicado a la muestra seleccionada, se obtuvo que hay relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en cuanto a elementos tangibles del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022.

Tabla 14 Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en cuanto a fiabilidad en el Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022

| | | | Calidad del servicio | Satisfacción en cuanto a fiabilidad |
|-----------------|-------------------------------------|-----------------------------|----------------------|-------------------------------------|
| Rho de Spearman | Calidad del servicio | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,353** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 325 | 325 |
| | Satisfacción en cuanto a fiabilidad | Coefficiente de correlación | ,353** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 325 | 325 |

Fuente -Cuestionario aplicado a la muestra

Descripción: De las identificaciones obtenidas mediante el cuestionario aplicado a la muestra seleccionada, se obtiene que con un p valor de 0.00 De información obtenida con el cuestionario aplicado a la muestra seleccionada, se ha podido recoger que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en cuanto a fiabilidad en el Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022.

Tabla 15 Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en cuanto a capacidad de respuesta del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022

| | | | Calidad del servicio | Satisfacción en cuanto a capacidad de respuesta |
|-----------------|---|----------------------------|----------------------|---|
| Rho de Spearman | Calidad del servicio | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,388** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 325 | 325 |
| | Satisfacción en cuanto a capacidad de respuesta | Coeficiente de correlación | ,388** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 325 | 325 |

Fuente -Cuestionario aplicado a la muestra

Descripción: De las identificaciones obtenidas mediante el cuestionario aplicado a la muestra seleccionada, se obtiene que con un p valor de 0.00 De información obtenida con el cuestionario aplicado a la muestra seleccionada, se ha podido recoger que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en cuanto a capacidad de respuesta en el Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022.

Tabla 16 Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en cuanto a seguridad en el Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022

| | | | Calidad del servicio | Satisfacción en cuanto a seguridad |
|-----------------|------------------------------------|-----------------------------|----------------------|------------------------------------|
| Rho de Spearman | Calidad del servicio | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,340** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 325 | 325 |
| | Satisfacción en cuanto a seguridad | Coefficiente de correlación | ,340** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 325 | 325 |

Fuente -Cuestionario aplicado a la muestra

Descripción: De las identificaciones obtenidas mediante el cuestionario aplicado a la muestra seleccionada, se obtiene que con un p valor de 0.00 De información obtenida con el cuestionario aplicado a la muestra seleccionada, se ha podido recoger que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en cuanto a seguridad en el Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022.

Tabla 17 Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en cuanto a empatía en el Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022

| | | | Calidad del servicio | Satisfacción en cuanto a empatía |
|-----------------|----------------------------------|----------------------------|----------------------|----------------------------------|
| Rho de Spearman | Calidad del servicio | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,297** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 325 | 325 |
| | Satisfacción en cuanto a empatía | Coeficiente de correlación | ,297** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 325 | 325 |

Fuente -Cuestionario aplicado a la muestra

Descripción: De las identificaciones obtenidas mediante el cuestionario aplicado a la muestra seleccionada, se obtiene que con un p valor de 0.00 De información obtenida con el cuestionario aplicado a la muestra seleccionada, se ha podido recoger que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en cuanto a empatía en el Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022.

V. DISCUSIÓN

En cuanto al nivel de la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022, con las interrogantes a la muestra seleccionada, se ha obtenido que un 16% señaló que la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca es alta, mientras que el 58% señaló que es regular. Un 78% señaló que la calidad en el servicio es alta, mientras que el 22% señala que regular, debido que señalaron que no se puede acceder fácilmente a los servicios y no se realiza un trámite oportuno al servicio solicitado. Un 47% señaló que la calidad en las relaciones humanas es alta, mientras que el 39% señala que regular, debido a que los colaboradores no demuestran un alto interés y compromiso para resolver las solicitudes de los usuarios. Un 16% señaló que la calidad en las actitudes es alta, mientras que el 62% señalo que es regular, debido a que no se cumplen con las solicitudes de los usuarios en el tiempo oportuno y los colaboradores no aceptan sugerencias de los usuarios. Un 16% señaló que calidad en las responsabilidades es alta, mientras que el 56% señalo que es regular, debido a que no se cumplen con todas las acciones disponibles y necesarias para cumplir con las necesidades de los usuarios en el CAC de la Municipalidad de Cajamarca. Con las evidencias que son similares a los encontrados por Ortiz (2019) quien en su investigación pudo constatar que el 47% de los usuarios consideró que la calidad del servicio en un área de la Municipalidad Distrital de Santa María era regular, un 34% lo consideró como deficiente y solamente el 7% la consideraba como excelente. Los resultados de Navarro y Lozano (2018) quienes en su estudio pudieron evidenciar que la calidad de servicios en una municipalidad es buena en un 75 % y los resultados de Aspajo (2018) quien también hayó que la calidad del servicio en una municipalidad en un 20 % era malo, en un 71 % era bueno y el 8 % excelente

En cuanto al grado de la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022, se ha encontrado con el cuestionario aplicado a la muestra que un 24% señaló que la satisfacción del usuario en el Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca es alta, mientras que el 70% señaló que es regular. Un 26% señaló que la

satisfacción en cuanto a elementos tangibles es alta, mientras que el 52% señaló que es regular, debido que los servidores y las instalaciones no cumplen con sus expectativas. Un 26% señaló que la satisfacción en cuanto a fiabilidad es alta, mientras que el 47% señaló que es regular, debido que el tiempo de entrega del servicio brindado no cumple con sus expectativas, al igual a la forma de cómo se brinda el servicio y la forma de cómo se solucionan cuando tengo algún problema. Un 23% señaló que la satisfacción en cuanto a capacidad de respuesta es alta, mientras que el 58% señaló que es regular, debido que el tiempo de respuesta las solicitudes no cumplen y la disponibilidad para escuchar al usuario de los colaboradores no cumple con sus expectativas. Un 6% señaló que la satisfacción en cuanto a seguridad es alta, mientras que el 84% señaló que es regular, debido que la confianza y seguridad que brindan los colaboradores no cumple con sus expectativas. Un 24% señaló que la satisfacción en cuanto a empatía es alta, mientras que el 45% señaló que es regular, debido que los colaboradores no se identifican con el usuario y sus necesidades. Estos resultados son similares a los de Ortiz (2019) quienes en su investigación encontró que el 42% de los participantes regularmente satisfechos en los servicios de un área de una municipalidad, un 40% estaba insatisfecho. Los resultados de Navarro y Lozano (2018) quienes encontraron que nivel de satisfacción de los usuarios de una municipalidad era muy aceptable, superando el 72%. Y los resultados de, Aspajo (2018) quien también encontró en su estudio que en cuanto a la satisfacción de los usuarios externos el 60% se sentía satisfecho y el 43 % muy satisfecho.

En cuanto a la relación entre la calidad de servicio y las dimensiones satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022, con los cuestionarios aplicados se encontró que con un p valor de 0.00 Con la información adquirida con el cuestionario aplicado a la muestra seleccionada, se evidenció que hay relación vinculo la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022. Con un p valor de 0.00 Con la información adquirida con el cuestionario aplicado a la muestra seleccionada, se ha podido recoger que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en cuanto a elementos tangibles del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022. Con un p valor de 0.00 De los datos recogidos con el

cuestionario aplicado a la muestra seleccionada, se ha podido recoger que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en cuanto a fiabilidad en el Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022. con un p valor de 0.00 Con la información adquirida con el cuestionario aplicado a la muestra seleccionada, se ha evidenciado que existe relación entre ambas variables en cuanto a capacidad de respuesta en el Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022. con un p valor de 0.00 Con la información adquirida con el cuestionario aplicado a la muestra seleccionada, se ha podido recoger que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en cuanto a seguridad en el Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022. Con un p valor de 0.00 Con la información adquirida con el cuestionario aplicado a la muestra seleccionada, se ha podido recoger que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en cuanto a empatía en el Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022. Estos resultados son muy similares a los encontrados por Ortiz (2019) quien con un p valor de $p=0.000$ encontró que había relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en un área de la Municipalidad de Santa María. Los resultados de Navarro y Lozano (2018) quien también encontró relación entre ambas variables estudiadas en una municipalidad y los resultados de Aspajo (2018) quien demostró que hubo relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en una municipalidad con un p-valor igual a 0,000.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Existe una relación significativamente moderada ($Rho: 0,374$ y p -valor de $0,000$) entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022, que se evidencia en la manera en como los trabajadores de la entidad prestan el servicio, así como poder cubrir con las expectativas de los usuarios.

Segunda: La calidad del servicio en el Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022, es regular, puesto a que se percibe dificultades para obtener con facilidad los servicios así como no existe un trámite oportuno al servicio solicitado, en algunas circunstancias los trabajadores no brindan un alto interés y compromiso para resolver las solicitudes de los usuarios, por lo que no se llevan a cabo las solicitudes de los usuarios en tiempo oportuno, los colaboradores no admiten sugerencias por parte de los beneficiarios, por lo que no se realizan las funciones y acciones necesarias para poder cubrir con esta deficiencia.

Tercera: El nivel de la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca durante el 2022 es regular, debido a los servidores e instalaciones, lo que aplica en el tiempo en el que se desarrollan los trámites, así como en el que se dan los resultados de este, pudiendo evidenciar que no se solucionan los conflictos cuando se origina algún problema, ello en razón de que el personal de la entidad se vuelve reacio para poder admitir sugerencias que permitan mejorar la prestación del servicio.

Cuarta: Existe una relación significativamente moderada entre la calidad de servicio y las dimensiones de la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022, que se ve reflejado el trato por parte de los colaboradores de la entidad.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la autoridad competente que aplique las medidas necesarias, para mejorar motivación, clima laboral y desempeño de los colaboradores, factores que tienen un impacto significativo en la calidad de servicio y consecuentemente en la satisfacción de los usuarios.

Segunda: Que quien corresponda, realice capacitaciones, reconocimientos, prestando los recursos necesarios, para que se pueda otorgar calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022, puesto que el que se viene brindando a la fecha no es el adecuado ni oportuno, por el alto desinterés de los trabajadores de la entidad.

Tercera: Se recomienda que, las autoridades dispongan de mecanismos necesarios, relacionadas a solucionar y dar respuesta oportuna a los problemas e inquietudes, así como las solicitudes presentadas por los usuarios, con estrategias que permitan canalizar las inquietudes y necesidades de los usuarios.

Cuarta: Finalmente, se recomienda a la autoridad competente realizar estudios frecuentes de las áreas pertinentes con la finalidad de poder filtrar problemas en lo que concierne al tema materia de estudio y proponer y desarrollar soluciones inmediatas generando la satisfacción que se espera.

REFERENCIAS

- Acevedo, A. (2018). La teoría del capital humano, revalorización de la educación: análisis, evolución y críticas de sus postulados. *Revista Reflexiones y Saberes* (8), 58 - 72.
<http://34.231.144.216/index.php/RevistaRyS/article/view/971>
- Aliaga y Alcas (2020), Analysis of administrative management and service quality in the care of humanized births in a national hospital in Lima. *INNOVA Research Journal* 6 (1), 18-30.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7878909>
- Álvarez, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales.
<https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20500.12724/10818>
- Arias, F. (2016). El Proyecto de Investigación – Introducción a la metodología científica. 7ma Edic. Episteme
<https://es.slideshare.net/SheilaGalindez1/el-proyectodeinvestigacionfidiasarias7maedic2016pdf-compress>
- Aspajo, U. (2018). Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario Externo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital De Pucusana, Lima 2018. (Tesis para optar el grado de Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo).
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/24124>
- Bernal, P. (2018). La Investigación en Ciencias Sociales: Técnicas de recolección de la información. Universidad Piloto de Colombia.
<https://books.google.com.pe>
- Bravo, I., y Arrunategui, S. (2018). Calidad del servicio con actitudes para la atención de los usuarios del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público CAP, FAP José Abelardo Quiñonez Gonzáles, Tumbes, 2015.

- Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública y Gerencia Social, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo). <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/7845>
- Cabanillas, R. (2019). Keys for the construction of the policy and lines of research of the faculty of education of the UNC. Universidad Nacional de Cajamarca. <https://revistas.unc.edu.pe/index.php/Caxamarca/article/view/18>
- Corrales, V. (2022). Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos. (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato). <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35345>
- Espinoza, I. (2021). The quality of service in public administration. *Horizonte empresarial*, 8(1). <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648>
- Febres, R., y Mercado, M. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3). <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Figuroa, S. (2019). Calidad del servicio del Centro de Mejor Atención al Ciudadano y su incidencia en la satisfacción del usuario, Ventanilla 2019. [Tesis doctoral. Universidad César Vallejo] Repositorio Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45665>
- Flores, G. (2020). Brecha entre la percepción de calidad de servicio y expectativa de servicio para los colaboradores en una institución educativa de la ciudad de Huancayo. (Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Marketing, Universidad Continental). <http://119.8.154.77/handle/20.500.12394/8470>
- Flores-Ruiz E, Miranda-Novales MG, Villasís-Keever MÁ. (2017). El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. *Estadística inferencial. Rev Alerg Mex*;64(3):364-370
- Guzmán, M. (2018). Actitudes hacia la administración pública y percepción de la calidad de servicio de los usuarios externos del Organismo Supervisor de Contrataciones del Estado-OSCE, Lima, 2018. (Tesis para optar el grado

de Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo).
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13851>.

Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). Quality management: key element for the development of organizations. *Criterio Libre*, 16(28), 169 - 185.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6676025>

Hernández, R, Fernández C. Baptista P. (2018). Metodología de la investigación; 5 ed. Méjico: McGraw – Hill
https://www.academia.edu/20792455/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n

Higuera, K. (2019). Evaluación de la calidad en el servicio de " La fábrica de waffles". (Tesis para optar el grado de Maestro en Administración Estratégica con orientación en desarrollo de negocios e innovación, Universidad Autónoma de Baja California Sur). <http://rep.uabcs.mx/handle/23080/339>

Kotler, P., & Keller, K. (2006). Dirección de Marketing. Pearson Educación.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14585/mod_resource/content/1/libro%20direccion-de-marketing%28kotler-keller_2006%29.pdf

López, C. (2018). Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy´ s de la ciudad de Guayaquil. (Tesis, para optar el grado de Magíster en Administración de Empresas, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). <http://201.159.223.180/handle/3317/9867>

López, R. (2019). La reputación y la legitimidad como bienes intangibles en el sector público: el caso del ministro y el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2011-2015). INAP.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7459465>

Mamani, D. (2019). La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Villa El Salvador - Lima, 2019. [Tesis de pregrado. Universidad Peruana Unión] Repositorio Universidad Peruana Unión.
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2032>

Mateos, M. (2019). Atención al cliente y calidad de servicio. Málaga: IC Editorial.

- Miranda-Novales, María Guadalupe, & Villasís-Keever, Miguel Ángel. (2019). El protocolo de investigación VIII. La ética de la investigación en seres humanos. *Revista alergia México*, 66(1), 115-122. <https://doi.org/10.29262/ram.v66i1.594>
- Monje, J. (2017). Calidad de las relaciones interpersonales y su relación con el nivel de desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia adulto del Hospital Nacional Cayetano Heredia 2015. (Trabajo de investigación para optar la segunda especialización en Enfermería, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5895/Monje_nj.pdf?sequence=3
- Morillo, M. (2016) User Satisfaction and Service Quality Tourist Accommodation Merida state, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*. 23 (2) 111-131. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/index.html>
- Morocho, T. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A.,2018. (Tesis Universidad Peruana Unión). <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20500.12840/1809>
- Navarro, H., y Lozano, H. (2018). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén – 2018. (Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/30029>
- Núñez, A., Giordano, V., Menacho, I., Uribe, C., & Rodríguez, L. (2019). Administrative competences in the quality of service in educational institutions of. *Apuntes Universitarios*, 9(1), 19–35. DOI:<https://doi.org/10.17162/au.v1i1.374>
- Obez, R., Avalos, L., Steier, M., & Balbi, M. (2018). Mixed techniques of data collection in qualitative research. Process of construction of the evaluative <https://www.studocu.com/co/document/universidad-pontificia-bolivariana/redaccion-i/1685-texto-artigo-6557-1-10-2018-0625/25085001>

- Ortiz, J. (2019). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la sub gerencia de administración tributaria y rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017. (Tesis para optar el grado de Magíster en Gestión Pública, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión). <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2845>
- Otzen, T. y Monterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. *Int.Morphol*, 35(1):227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Paiva, O. (2018). Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión – 2018. [Tesis Maestría Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28586>
- Pincay, Y. y Parra, C. (2020). Quality management in customer service for marketing SMEs. A look at Ecuador. *Ciencias Económicas y Empresariales*. pp. 1118-1142. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v157i2.136239>
- Pozo, M. I., Borgobello, A. y Pierella, M. P. (2018). Uso de cuestionarios en investigaciones sobre universidad: análisis de experiencias desde una perspectiva situada. *Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales*, 8(2), 1-15. <https://doi.org/10.24215/18537863e046>.
- practices of the expert professors in the UNNE. *Investigación Cualitativa en Educación*, 1, 585 - 596. <https://repositorio.unne.edu.ar/handle/123456789/27656>
- Ramos y Emma Verónica (2020). The servperf model as a service quality assessment tool in a company. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423. https://www.researchgate.net/publication/356360224_Calidad_del_servicio_de_una_empresa_comercializadora_empleando_un_modelo_SERVPERF_difuso
- Ramos, C. (2020). The scope of an investigation. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(3). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746475>
- Razo, A., Díaz, C., y López, M. (2018). Perception of health status and quality of life among young, mature and older adults. *Revista CONAMED*, 23(2), 58-65. <https://www.medigraphic.com/pdfs/COMPLETOS/conamed/2018/con182.pdf#pag8>

- Reyes, J., y Moros, H. (2019). Organizational Culture: Main Theoretical and Methodological Challenges for its Study. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 7(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322019000100201
- Rimachi, P., y Vargas, K. (2016). Implantación del Sistema de Gestión de Calidad, Basado en las Normas ISO 9001: 2008 para la Empresa VALTOP SRL Arequipa 2016 (Doctoral dissertation, Universidad Católica De Santa María). <https://core.ac.uk/download/pdf/198130417.pdf>
- Rojas, C., & Calderón, P. (2021). Proper handling of customer service to achieve satisfaction and loyalty. *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 3(11), 36-51. <https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/91>
- Ruiz, P., y Delgado, M. (2020). Quality of public service in the development of municipalities in the San Martín region. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158
- Serrano, A. T. I. (2018). Control interno y sistema de gestión de calidad: Guía para su implantación en empresas públicas y privadas. Ediciones de la U. <https://edicionesdelau.com/producto/control-interno-y-sistema-de-gestion-de-calidad-guia-para-su-implantacion-en-empresas-publicas-y-privadas-3ra-edicion/>
- Silva, J., Macías, A., Tello, E., y Delgado, G. (2021). The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of a trading company in Mexico. *CienciaUAT*, 15(2). <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Silva-Treviño, Juan Gilberto, Macías-Hernández, Bárbara Azucena, Tello-Leal, Edgar, & Delgado-Rivas, Jesús Gerardo. (2021). La relación entre localidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. Epub 14 de abril de 2021. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Teran, T.; Gonzáles, J., Ramirez, R., y Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5 (1). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320

- Ventura-León, J. L. (2017). Population or sample? A necessary difference. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 648-649.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n4/spu14417.pdf>
- Villacis, R. (2018). Quality of service and customer satisfaction: key binomial in travel agencies in Ecuador. *Revista Memoralia*, (15).
<http://revistas.unellez.edu.ve/index.php/rmemorialia/article/view/777>
- Yauri, O. (2018). Comunicación interna y satisfacción del usuario interno en una universidad de Lima. (Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo).
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/16980>
- Zárraga, L., Molina, V., y Corona, E. (2018). Customersatisfaction based on service quality through staff efficiency and service efficiency: An empirical study of the restaurant industry. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría Administración e Informática*, 7(18).
- Zouari, G., & Abdelhedi, Y. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *Revista de Innovación y Emprendimiento*, 10(9), 1-18
<https://innovation-entrepreneurship.springeropen.com/track/pdf/10.1186/s13731-021-00151-x.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

| | Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|-------------------|----------------------------|---|---|-----------------------------------|---|--------------------|
| VARIABLE 1 | <i>Calidad de servicio</i> | "La calidad de servicio es un factor necesario para lograr la satisfacción de los clientes" (Zouari & Abdelhedi 2021) | Resultado de la evaluación que efectúa un usuario referente al grado de conformidad entre sus expectativas respecto al servicio que ofrece la municipalidad y la satisfacción incluyendo la infraestructura, las instalaciones, el mobiliario y equipos puesto a su servicio. | Calidad en los servicios | <ul style="list-style-type: none"> • Acceso al servicio • Prestación de servicio • Tiempo en entregar el servicio | Ordinal |
| | | | | Calidad en las relaciones humanas | <ul style="list-style-type: none"> • Atención con respeto • Lealtad al usuario • Compromiso al usuario | Ordinal |
| | | | | Calidad en las actitudes | <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad al prestar el servicio • Aceptación de sugerencias • Cortesía | Ordinal |
| | | | | Calidad en las responsabilidades | <ul style="list-style-type: none"> • Anticipación de respuestas • Anticipación a las necesidades | Ordinal |

| | | | | | | |
|-------------------|--------------------------|---|--|------------------------|--|---------|
| VARIABLE 2 | Satisfacción del usuario | “La satisfacción es producto de la calidad y actitud positiva en la atención que manifiesten las organizaciones” (Morillo 2016) | Aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales y de cualquier otro tipo, con los que cuenta la municipalidad para, teniendo en cuenta los elementos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, inherentes a elevar la satisfacción del usuario por el servicio recibido. | Elementos tangibles | <ul style="list-style-type: none"> • Ambientes • Instalaciones • Materiales y medios diseñados • Mobiliario | Ordinal |
| | | | | Fiabilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Servidores generan confianza • Servidores cumplen con su trabajo • Sin errores | Ordinal |
| | | | | Capacidad de respuesta | <ul style="list-style-type: none"> • Disposición para ayudar al usuario • Predisposición | Ordinal |
| | | | | Seguridad | <ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento adecuado del personal • Personal con conocimiento de sus funciones • Amabilidad en el trato | Ordinal |
| | | | | Empatía | <ul style="list-style-type: none"> • Identificación con el usuario • Atención personalizada | |

Anexo 2. Matriz de consistencia

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÒTESIS | VARIABLES E INDICADORES | METODOLOGÍA |
|--|--|---|---|--|
| <p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022?</p> | <p>Objetivo General</p> <p>Determinar la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022.</p> | <p>Hipótesis General</p> <p>Se tiene como Hipótesis General, existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022.</p> | <p>Variable 1: Calidad de servicio</p> <p>Calidad en los servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceso al servicio • Prestación de servicio • Tiempo en entregar el servicio <p>Calidad en las relaciones humanas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención con respeto • Lealtad al usuario • Compromiso al usuario <p>Calidad en las actitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad al prestar el servicio • Aceptación de sugerencias • Cortesía <p>Calidad en las responsabilidades</p> | <p>Enfoque</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Método</p> <p>Análisis de tipo cuantitativo</p> <p>Nivel</p> <p>Descriptivo – análisis documental.</p> <p>Tipo</p> <p>No experimental – ciencias sociales</p> <p>Diseño</p> <p>Corte Transversal – diciembre 2021</p> <p>Muestreo</p> <p>No probabilístico, forma aleatorio simple / estratificado</p> <p>Población</p> |
| Problemas Específicos | Objetivos Específicos | Hipótesis Específicas | | |

| | | | | |
|--|---|---|---|--|
| <p>1. ¿Cómo problemas específicos ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022?</p> <p>2. ¿Cuál es el nivel de la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y las dimensiones satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022?</p> | <p>1., identificar el nivel de la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022.</p> <p>2. Identificar el nivel de la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022.</p> <p>3. establecer la relación entre la calidad de servicio y las dimensiones satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022.</p> | <p>H1. El nivel de la calidad de servicio en el Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022 es regular.</p> <p>H2. El nivel de la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022 es regular.</p> <p>H3. Existe relación significativa entre la calidad de servicio y las dimensiones satisfacción de los usuarios del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad de Cajamarca, 2022.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Anticipación de respuestas • Anticipación a las necesidades del usuario <p>Variable 1: Satisfacción del usuario</p> <p>Elementos tangibles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambientes • Instalaciones • Materiales y medios • Mobiliario <p>Fiabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servidores generan confianza • Servidores cumplen con su trabajo • Sin errores <p>Capacidad de respuesta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disposición para ayudar al usuario • Predisposición | <p>245 137 usuarios de la Municipalidad Provincial de Cajamarca</p> <p>Muestra</p> <p>Estratificada conformada por un total de 245 137 usuarios de la Municipalidad Provincial de Cajamarca</p> <p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p> |
|--|---|---|---|--|

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | | | <p>Seguridad</p> <ul style="list-style-type: none">• Comportamiento adecuado del personal• Personal con conocimiento de sus funciones• Amabilidad en el trato <p>Empatía</p> <ul style="list-style-type: none">• Identificación con el usuario• Atención personalizada | |
|--|--|--|---|--|

Anexos 3

Estimado participante, se requiere de su participación en resolver el siguiente cuestionario. El presente es totalmente anónimo.

Para contestar los siguientes ítems, tenga en cuenta los siguientes valores:

Totalmente en desacuerdo (1)

En desacuerdo (2)

No opina (3)

De acuerdo (4)

Totalmente de acuerdo (5)

| I | SATISFACCIÓN DEL USUARIO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| A | Elementos tangibles | | | | | |
| 1 | Las instalaciones del CAC en la Municipalidad cumplen con sus expectativas. | | | | | |
| 2 | Los servidores de la CAC en la Municipalidad cumplen con sus expectativas. | | | | | |
| 3 | Siento comodidad en la sala de espera del CAC en Municipalidad. | | | | | |
| 4 | La forma como están distribuidas las áreas del CAC en la municipalidad para hacer los tramites cumple con mis expectativas. | | | | | |
| | Fiabilidad | | | | | |
| 5 | El tiempo de entrega del servicio brindado en el CAC de la municipalidad cumple con mis expectativas | | | | | |
| 6 | La forma como solucionan cuando tengo algún problema en el CAC de la municipalidad cumple con mis expectativas. | | | | | |
| 7 | La forma como brindan el servicio en el CAC de la municipalidad cumple con mis expectativas. | | | | | |
| 8 | El servicio recibido en el CAC de la municipalidad cumple con mis expectativas. | | | | | |
| 9 | La forma como los trabajadores evitan cometer errores en el CAC de la municipalidad cumple con mis expectativas. | | | | | |
| | Capacidad de respuesta | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 10 | El tiempo de respuesta a mis solicitudes en el CAC de la municipalidad cumple con mis expectativas. | | | | | |
| 11 | La forma como los trabajadores actúan para prestar un servicio oportuno en el CAC de la municipalidad cumple con mis expectativas. | | | | | |
| 12 | La forma como los trabajadores están dispuestos a escuchar mis dudas en el CAC de la municipalidad cumple con mis expectativas. | | | | | |
| 13 | La forma como los trabajadores están dispuestos ayudarme en el CAC de la municipalidad cumple con mis expectativas. | | | | | |
| | Seguridad | | | | | |
| 14 | La confianza que brindan los trabajadores CAC de la municipalidad a través de su comportamiento cumple con mis expectativas. | | | | | |
| 15 | La seguridad que brindan en el CAC de la municipalidad para hacer las transacciones cumple con mis expectativas | | | | | |
| 16 | La forma como los trabajadores en el CAC de la municipalidad responden me hacen sentir que es lo que esperaba. | | | | | |
| 17 | La amabilidad que me demuestran los trabajadores en el CAC de la municipalidad cumple mis expectativas de como deseaba ser tratado. | | | | | |
| | Empatía | | | | | |
| 18 | La forma como los trabajadores en el CAC de la municipalidad están atentos a mis deseos, es conforme a lo que yo esperaba. | | | | | |
| 19 | El interés que los trabajadores en el CAC de la municipalidad demuestran hacia mis solicitudes, es conforme a lo que yo esperaba. | | | | | |
| 20 | La atención personalizada que los trabajadores en el CAC de la municipalidad me brindan, es conforme a lo que yo esperaba. | | | | | |

Cuestionario de calidad de servicio

Estimado participante, se requiere de su participación en resolver el siguiente cuestionario. El presente es totalmente anónimo.

| N.º | DIMENSIONES / ítems | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----|---|---|---|---|---|---|
| | DIMENSIÓN 1: Calidad en servicio | | | | | |
| 1 | Se puede acceder fácilmente a los servicios que ofrece el CAC de la Municipalidad de Cajamarca. | | | | | |
| 2 | Se obtiene fácilmente la información sobre los servicios que ofrece el CAC de la Municipalidad de Cajamarca. | | | | | |
| 3 | Se realiza un trámite oportuno al servicio solicitado en el CAC de la Municipalidad de Cajamarca. | | | | | |
| | DIMENSIÓN 2: Calidad de las relaciones humanas | | | | | |
| 4 | Se da un trato justo al ciudadano en el CAC de la Municipalidad de Cajamarca. | | | | | |
| 5 | Hay interés para resolver las solicitudes que se presentan en el CAC de la Municipalidad de Cajamarca. | | | | | |
| 6 | Se demuestra respeto en el CAC de la Municipalidad de Cajamarca. | | | | | |
| 7 | Se demuestra compromiso a las solicitudes del usuario en el CAC de la Municipalidad de Cajamarca. | | | | | |
| | DIMENSIÓN 3: Calidad en las actitudes | | | | | |
| 8 | Cumplen con las solicitudes de los usuarios en el CAC de la Municipalidad de Cajamarca. | | | | | |
| 9 | Tratan afectuosamente a los usuarios que presentan sus solicitudes en el CAC de la Municipalidad de Cajamarca. | | | | | |
| 10 | Tratan con cortesía a los usuarios en el CAC de la Municipalidad de Cajamarca. | | | | | |
| 11 | Aceptan sugerencias de los usuarios en el CAC de la Municipalidad de Cajamarca. | | | | | |
| | DIMENSIÓN 4: Calidad en la responsabilidad | | | | | |
| 12 | Anticipan a las necesidades de los usuarios en el CAC de la Municipalidad de Cajamarca. | | | | | |
| 13 | Se realizan todas las acciones disponibles para cumplir con las necesidades de los usuarios en el CAC de la Municipalidad de Cajamarca. | | | | | |
| 14 | Se realizan todas las acciones necesarias para cumplir con las necesidades de los usuarios en el CAC de la Municipalidad de Cajamarca. | | | | | |
| 15 | No se realizan todas las acciones para el cumplimiento de las necesidades de los usuarios en el CAC de la Municipalidad de Cajamarca. | | | | | |

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE VARIABLE N. ° 1 “SATISFACCION DEL USUARIO”

| N. ° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|------|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSION 1: LA LEY N. ° 30364 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | Las instalaciones del CAC en la Municipalidad cumplan sus expectativas. | X | | X | | X | | |
| 2 | Los servidores de la CAC en la Municipalidad cumplan sus expectativas | X | | X | | X | | |
| 3 | Siento comodidad en la sala de espera del CAC en Municipalidad. | X | | X | | X | | |
| 4 | La forma como están distribuidas las áreas del CAC en la municipalidad para hacer los tramites cumpla con mis expectativas | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 2: FIABILIDAD | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 5 | El tiempo de entrega del servicio brindado en el CAC de la municipalidad cumpla con mis expectativas | X | | X | | X | | |
| 6 | La forma como solucionan cuando tengo algún problema en el CAC de la municipalidad cumpla con mis expectativas | X | | X | | X | | |
| 7 | La forma como brindan el servicio en el CAC de la municipalidad cumpla con mis expectativas | X | | X | | X | | |
| 8 | El servicio recibido en el CAC de la municipalidad cumple con mis expectativas | X | | X | | X | | |
| 9 | La forma como los trabajadores evitan cometer errores en el CAC de la municipalidad cumpla mis expectativas | | | | | | | |
| | DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 10 | El tiempo de respuesta a mis solicitudes en el CAC de la municipalidad cumpla con mis expectativas | X | | X | | X | | |
| 11 | La forma como los trabajadores actúan para prestar un servicio oportuno en el CAC de la municipalidad cumpla mis expectativas | X | | X | | X | | |
| 12 | La forma como los trabajadores están dispuestos a escuchar mis dudas en el CAC de la municipalidad cumpla con mis expectativas | X | | X | | X | | |
| 13 | La forma como los trabajadores están dispuestos ayudarme en el CAC de la municipalidad cumpla con mis expectativas | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 4: SEGURIDAD | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 14 | La confianza que brindan los trabajadores CAC de la municipalidad a través de su comportamiento cumple con mi expectativa | X | | X | | X | | |
| 15 | La seguridad que brinda en el CAC de la municipalidad para hacer las transacciones cumpla con mis expectativas | X | | X | | X | | |
| 16 | La forma como los trabajadores en el CAC de la municipalidad responden ha me hacen sentir lo que esperaba | X | | X | | X | | |
| 17 | La amabilidad que me demuestran los trabajadores en el CAC de la municipalidad cumpla mis expectativas de como deseaba ser tratado | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION: EMPATIA | | | | | | | |
| 18 | LA forma como los trabajadores en el CAC de la municipalidad están atentos a mis deseos, es conforme a lo que yo esperaba | X | | X | | X | | |
| 19 | El interés que los trabajadores en el CAC de la municipalidad demuestran hacia mis solicitudes es conforme a lo que yo esperaba | X | | X | | X | | |
| 20 | La atención personalizada que los trabajadores en el CAC de la municipalidad me brindan, es conforme a lo que yo esperaba | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si son suficientes para lo que se proponen investigar.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: DR. BURGOS CASTAÑEDA, JUANA ROSA. DNI: 26620484

Especialidad del validador: DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN.

21 de abril del 2022

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
VARIABLE N. ° 2 “CALIDAD DE SERVICIO”**

| N.º | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-----|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSION 1: Calidad en Servicio. | | | | | | | |
| 21 | Se puede acceder fácilmente a los servicios que ofrece el CAC de la municipalidad de Cajamarca. | X | | X | | X | | |
| 22 | Se obtiene fácilmente la información sobre los servicios que ofrece el CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |
| 23 | Se realiza un trámite oportuno al servicio solicitado en el CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 2: Calidad de las Relaciones humanas | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 24 | Se da un trato justo al ciudadano en el CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |
| 25 | Hay interés para resolver las solicitudes que se presentan en el CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |
| 26 | Se demuestra respeto en el CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |
| 27 | Se demuestra compromiso a las solicitudes del usuario en el CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 3: Calidad de las Actitudes | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 28 | Cumplen con las solicitudes de los usuarios en el CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |
| 29 | Tratan afectuosamente a los usuarios que presentan sus solicitudes en CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |
| 30 | Tratan con cortesía a los usuarios en el CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |
| 31 | Aceptan sugerencias de los usuarios en el CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 4: Calidad en la Responsabilidad | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 32 | Anticipan a las necesidades de los usuarios en el CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |
| 33 | Se realizan todas las acciones disponibles para cumplir con las necesidades de los usuarios en el CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |
| 34 | Se realizan las acciones necesarias para cumplir con las necesidades de los usuarios en el CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |
| 39 | Aceptan sugerencias de los usuarios en el CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si son suficientes para lo que se proponen investigar

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. BURGOS CASTAÑEDA, JUANA ROSA. DNI: 26620484

Especialidad del validador: DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN.

21 de abril del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
VARIABLE N. ° 1 “SATISFACCION DEL USUARIO”**

| N. ° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|------|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSION 1: LA LEY N. ° 30364 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | Las instalaciones del CAC en la Municipalidad cumplan sus expectativas. | X | | X | | X | | |
| 2 | Los servidores de la CAC en la Municipalidad cumplan sus expectativas | X | | X | | X | | |
| 3 | Siento comodidad en la sala de espera del CAC en Municipalidad. | X | | X | | X | | |
| 4 | La forma como están distribuidas las áreas del CAC en la municipalidad para hacer los tramites cumpla con mis expectativas | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 2: FIABILIDAD | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 5 | El tiempo de entrega del servicio brindado en el CAC de la municipalidad cumpla con mis expectativas | X | | X | | X | | |
| 6 | La forma como solucionan cuando tengo algún problema en el CAC de la municipalidad cumpla con mis expectativas | X | | X | | X | | |
| 7 | La forma como brindan el servicio en el CAC de la municipalidad cumpla con mis expectativas | X | | X | | X | | |
| 8 | El servicio recibido en el CAC de la municipalidad cumple con mis expectativas | X | | X | | X | | |
| 9 | La forma como los trabajadores evitan cometer errores en el CAC de la municipalidad cumpla mis expectativas | | | | | | | |
| | DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 10 | El tiempo de respuesta a mis solicitudes en el CAC de la municipalidad cumpla con mis expectativas | X | | X | | X | | |
| 11 | La forma como los trabajadores actúan para prestar un servicio oportuno en el CAC de la municipalidad cumpla mis expectativas | X | | X | | X | | |
| 12 | La forma como los trabajadores están dispuestos a escuchar mis dudas en el CAC de la municipalidad cumpla con mis expectativas | X | | X | | X | | |
| 13 | La forma como los trabajadores están dispuestos ayudarme en el CAC de la municipalidad cumpla con mis expectativas | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 4: SEGURIDAD | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 14 | La confianza que brindan los trabajadores CAC de la municipalidad a través de su comportamiento cumple con mi expectativa | X | | X | | X | | |
| 15 | La seguridad que brinda en el CAC de la municipalidad para hacer las transacciones cumpla con mis expectativas | X | | X | | X | | |
| 16 | La forma como los trabajadores en el CAC de la municipalidad responden ha me hacen sentir lo que esperaba | X | | X | | X | | |
| 17 | La amabilidad que me demuestran los trabajadores en el CAC de la municipalidad cumpla mis expectativas de como deseaba ser tratado | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION: EMPATIA | | | | | | | |
| 18 | LA forma como los trabajadores en el CAC de la municipalidad están atentos a mis deseos, es conforme a lo que yo esperaba | X | | X | | X | | |
| 19 | El interés que los trabajadores en el CAC de la municipalidad demuestran hacia mis solicitudes es conforme a lo que yo esperaba | X | | X | | X | | |
| 20 | La atención personalizada que los trabajadores en el CAC de la municipalidad me brindan, es conforme a lo que yo esperaba | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si son suficientes para lo que se proponen investigar

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Mg. Castañeda Soriano, Rosa Liliana** **DNI: 28065592**

Especialidad del validador: EN GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN

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

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

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

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

25 de abril del 2022



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
VARIABLE N. ° 2 “CALIDAD DE SERVICIO”**

| N.º | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-----|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSION 1: Calidad en Servicio. | | | | | | | |
| 21 | Se puede acceder fácilmente a los servicios que ofrece el CAC de la municipalidad de Cajamarca. | X | | X | | X | | |
| 22 | Se obtiene fácilmente la información sobre los servicios que ofrece el CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |
| 23 | Se realiza un trámite oportuno al servicio solicitado en el CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 2: Calidad de las Relaciones humanas | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 24 | Se da un trato justo al ciudadano en el CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |
| 25 | Hay interés para resolver las solicitudes que se presentan en el CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |
| 26 | Se demuestra respeto en el CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |
| 27 | Se demuestra compromiso a las solicitudes del usuario en el CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 3: Calidad de las Actitudes | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 28 | Cumplen con las solicitudes de los usuarios en el CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |
| 29 | Tratan afectuosamente a los usuarios que presentan sus solicitudes en CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |
| 30 | Tratan con cortesía a los usuarios en el CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |
| 31 | Aceptan sugerencias de los usuarios en el CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 4: Calidad en la Responsabilidad | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 32 | Anticipan a las necesidades de los usuarios en el CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |
| 33 | Se realizan todas las acciones disponibles para cumplir con las necesidades de los usuarios en el CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |
| 34 | Se realizan las acciones necesarias para cumplir con las necesidades de los usuarios en el CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |
| 39 | Aceptan sugerencias de los usuarios en el CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si son suficientes para lo que se proponen investigar

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Castañeda Soriano, Rosa Liliana **DNI: 28065592**

Especialidad del validador: EN GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN

25 de abril del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

**INSTRUMENTO QUE MIDE
VARIABLE N. ° 1 “SATISFACCION DEL USUARIO”**

| N. ° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|------|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSION 1: LA LEY N. ° 30364 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | Las instalaciones del CAC en la Municipalidad cumplan sus expectativas. | X | | X | | X | | |
| 2 | Los servidores de la CAC en la Municipalidad cumplan sus expectativas | X | | X | | X | | |
| 3 | Siento comodidad en la sal de espera del CAC en Municipalidad. | X | | X | | X | | |
| 4 | La forma como están distribuidas las áreas del CAC en la municipalidad para hacer los tramites cumpla con mis expectativas | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 2: FIABILIDAD | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 5 | El tiempo de entrega del servicio brindado en el CAC de la municipalidad cumpla con mis expectativas | X | | X | | X | | |
| 6 | La forma como solucionan cuando tengo algún problema en el CAC de la municipalidad cumpla con mis expectativas | X | | X | | X | | |
| 7 | La forma como brindan el servicio en el CAC de la municipalidad cumpla con mis expectativas | X | | X | | X | | |
| 8 | El servicio recibido en el CAC de la municipalidad cumple con mis expectativas | X | | X | | X | | |
| 9 | La forma como los trabajadores evitan cometer errores en el CAC de la municipalidad cumpla mis expectativas | | | | | | | |
| | DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 10 | El tiempo de respuesta a mis solicitudes en el CAC de la municipalidad cumpla con mis expectativas | X | | X | | X | | |
| 11 | La forma como los trabajadores actúan para prestar un servicio oportuno en el CAC de la municipalidad cumpla mis expectativas | X | | X | | X | | |
| 12 | La forma como los trabajadores están dispuestos a escuchar mis dudas en el CAC de la municipalidad cumpla con mis expectativas | X | | X | | X | | |
| 13 | La forma como los trabajadores están dispuestos ayudarme en el CAC de la municipalidad cumpla con mis expectativas | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 4: SEGURIDAD | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 14 | La confianza que brindan los trabajadores CAC de la municipalidad a través de su comportamiento cumple con mi expectativa | X | | X | | X | | |
| 15 | La seguridad que brinda en el CAC de la municipalidad para hacer las transacciones cumpla con mis expectativas | X | | X | | X | | |
| 16 | La forma como los trabajadores en el CAC de la municipalidad responden ha me hacen sentir lo que esperaba | X | | X | | X | | |
| 17 | La amabilidad que me demuestran los trabajadores en el CAC de la municipalidad cumpla mis expectativas de como deseaba ser tratado | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION: EMPATIA | | | | | | | |
| 18 | LA forma como los trabajadores en el CAC de la municipalidad están atentos a mis deseos, es conforme a lo que yo esperaba | X | | X | | X | | |
| 19 | El interés que los trabajadores en el CAC de la municipalidad demuestran hacia mis solicitudes es conforme a lo que yo esperaba | X | | X | | X | | |
| 20 | La atención personalizada que los trabajadores en el CAC de la municipalidad me brindan, es conforme a lo que yo esperaba | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si son suficientes para lo que se proponen investigar

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. PORTAL MARÍN, ELIZABETH TRINIDAD DNI: 26695807

Especialidad del validador: MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCION EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA

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

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

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

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

27 de abril del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

VARIABLE N. ° 2 “CALIDAD DE SERVICIO”

| N.º | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-----|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSION 1: Calidad en Servicio. | | | | | | | |
| 21 | Se puede acceder fácilmente a los servicios que ofrece el CAC de la municipalidad de Cajamarca. | X | | X | | X | | |
| 22 | Se obtiene fácilmente la información sobre los servicios que ofrece el CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |
| 23 | Se realiza un trámite oportuno al servicio solicitado en el CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 2: Calidad de las Relaciones humanas | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 24 | Se da un trato justo al ciudadano en el CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |
| 25 | Hay interés para resolver las solicitudes que se presentan en el CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |
| 26 | Se demuestra respeto en el CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |
| 27 | Se demuestra compromiso a las solicitudes del usuario en el CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 3: Calidad de las Actitudes | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 28 | Cumplen con las solicitudes de los usuarios en el CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |
| 29 | Tratan afectuosamente a los usuarios que presentan sus solicitudes en CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |
| 30 | Tratan con cortesía a los usuarios en el CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |
| 31 | Aceptan sugerencias de los usuarios en el CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 4: Calidad en la Responsabilidad | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 32 | Anticipan a las necesidades de los usuarios en el CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |
| 33 | Se realizan todas las acciones disponibles para cumplir con las necesidades de los usuarios en el CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |
| 34 | Se realizan las acciones necesarias para cumplir con las necesidades de los usuarios en el CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |
| 39 | Aceptan sugerencias de los usuarios en el CAC de la municipalidad de Cajamarca | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si son suficientes para lo que se proponen investigar

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. PORTAL MARÍN, ELIZABETH TRINIDAD DNI: 26695807

Especialidad del validador: MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCION EN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA

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

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

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

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

27 de abril del 2022



Firma del Experto Informante.