



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gerencia de
infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Arias Rodriguez, Jose Jeffrey (orcid.org/0000-0003-1290-9505)

ASESORES:

Dr. Bustamante Coronel Wilhelm (orcid.org/0000-0001-9204-4147)

Dr. Gomez Fuertes Alberto (orcid.org/0000-0003-0908-5138)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios, a mis padres, a mi esposa y a todos
nuestros familiares.

José Jeffrey

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento especial a la Universidad César Vallejo y toda su plana docente.

El autor

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEORICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3. Población y muestra.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5 Procedimientos	14
3.6 Método de análisis de datos.....	15
3.7 Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS	34

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Relación entre la Calidad de servicio y satisfacción del usuario	16
Tabla 2 Medidas simétricas.....	16
Tabla 3 Nivel de la escala de satisfacción del usuario	17
Tabla 4 Nivel Calidad de servicio del usuario.....	18
Tabla 5 Relación entre las dimensiones de la Calidad de servicio con las dimensiones de la satisfacción del usuario	19
Tabla 6 Prueba de normalidad	20

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación tuvo objetivo de conocer la relación entre la Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Gerencia de Infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca. Para determinar este objetivo fue necesario la aplicación de una investigación del tipo básica, con un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, contando con cuestionarios respectivos a las variables de estudio. Estos cuestionarios fueron validados por juicio de tres expertos. Los resultados indicaron que el 14.9% de los usuarios que reciben un trato inadecuado por parte de la Gerencia de Infraestructura de una municipalidad tienen una baja satisfacción, por otro lado, el nivel medio es el que más predomina en la satisfacción al igual que en la calidad de servicio con el 45% y el 50% respectivamente. Llegando a la conclusión, de que existe relación significativa entre la Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Gerencia de Infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca, con un coeficiente de correlación de 0.682 lo que indica que es una correlación fuerte positiva.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción, Gerencia de Infraestructura.

ABSTRACT

In the present research work, the objective was to know the relationship between the Quality of service and user satisfaction in the Infrastructure Management of a Provincial Municipality of Cajamarca. To determine this objective, it was necessary to apply a basic type of research, with a quantitative approach, with a non-experimental design, with respective questionnaires for the study variables. These questionnaires were validated by the judgment of three experts. The results indicated that 14.9% of the users who receive inadequate treatment by the municipal management have low satisfaction, on the other hand, the medium level is the one that most predominates in satisfaction as well as in the quality of service with 45% and 50% respectively. Coming to the conclusion that there is a significant relationship between the Quality of service and user satisfaction in the Infrastructure Management of a Provincial Municipality of Cajamarca with a correlation coefficient of 0.682, which indicates that it is a strong positive correlation.

Keywords: Service quality, satisfaction, Infrastructure Management.

I. INTRODUCCIÓN

Ante un mundo globalizado en el que se vive, el rubro de empresas está en constante aumento, donde la razón de ser de la institución va de la mano con lo que busca el cliente, ya que de ellos dependen los ingresos, funcionamiento de las mismas, del mismo modo las instituciones públicas municipales les facilitara para el sostenimiento de sus logros, que tuvieron que ir de la mano con su asignación presupuestal según el número de población que poseyeron, por ende, en la actualidad los usuarios son la pieza clave en la institución dejando de ser administrados, por lo que exigieron un servicios de calidad, rápido y oportuno en su atención.

Aunque es difícil de medir porque se tienen en cuenta tanto los aspectos intangibles como los tangibles, esta característica llego a ser un componente relevante, en mérito a lo planteado, es más no es necesario conocer a que sector pertenezca (Da Silva, 2020). Como tal, por lo tanto, se entendió cómo distinguieron los clientes los servicios que recibieron. De manera similar a cómo una mala experiencia interrumpe el proceso de adquisición de un usuario, también puede socavar la lealtad de un usuario (Crispín et al., 2020).

Por otro lado, un sistema de calidad logra planificar y mantener constantemente la mejora continua en todos sus procesos, lo que llevo a que el cliente esté satisfecho con sus necesidades (Izquierdo, 2021).

Así como ha cambiado el enfoque de gestión de los municipios debido al dinamismo y metas cumplidas al tomar en cuenta la complacencia, para lograr cumplir con sus expectativas y brindando el servicio deseado (Rojas et al., 2020).

La gestión pública invirtió en capacitar a sus servidores públicos los cuales ofrecieron un servicio idóneo y así llegaron a obtener los objetivos, fines de la empresa, puesto que estas instituciones públicas también se preocupan por las acciones que ofrecen a sus clientes dándole más énfasis a este tema, ya que de ello dependió el cumplimiento de sus metas y su presupuesto asignado.

En la organización que fue materia de estudio en el trato que ofrecieron los servidores públicos de esta gerencia en mención hacia los usuarios no es la adecuada, por lo que se vienen presentando problemas para llegar a cumplir los

planes establecidos, puesto que la labor que vienen prestando los trabajadores a los usuarios no son los adecuados porque cada vez que llegan a esta gerencia los usuarios se van descontentos por el trato que hay hacia ellos. Por ende, se capacito a los operadores de la dirección en relación a la elaboración del funcionamiento de la alcaldía en San Ignacio para que tengan un trato cordial y adecuado con los usuarios y así se puedan lograr los objetivos mencionados por el establecimiento como también solucionar cualquier obstáculo de manera capaz y con solidez en la que se pueda presentar en esta Gerencia.

Así mismo se tuvo el desarrollo de la siguiente interrogante ¿Existe un nexo entre la satisfacción y el accionar del servicio en el funcionamiento de la organización en Cajamarca?

A la vez, se contempló los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de la Calidad de servicio en el funcionamiento de la organización en Cajamarca?, ¿Cuál es el nivel de la Satisfacción del usuario en el funcionamiento de la organización en Cajamarca?, ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la Calidad de servicio con las dimensiones de la Satisfacción del usuario en el funcionamiento de la organización en Cajamarca?

La justificación de este estudio fue la de proporcionarnos un conocimiento que nos permitió demostrar la similitud coexistente entre los ítems analizados. Siendo esta investigación en el enfoque de infraestructura que se le da en el trato a los usuarios, es ahí donde merecen servicios idóneos, lo que redundará en una satisfacción de los usuarios buscando mejorar las medidas en el municipio hacia la comunidad. Además, esta investigación práctica busco identificar la escala de complacencia e idoneidad del servicio, según los factores claves que contribuyen a tener más usuarios, para realizar capacitaciones encaminadas a cuidar bien a su población. Debido a que ahora fue útil para muchos en sus proyectos individuales, la investigación en el campo teórico sirvió como una buena y confiable fuente de información. En el área metodológica, los procedimientos, técnicas y herramientas que se utilizarán en la presente investigación también mostraron su validez y confiabilidad, permitiendo que sirvan de base para otros proyectos de investigación. Adicionalmente, las instituciones encargadas de la gestión pública, en especial los municipios, se le dio la máxima importancia a los contenidos relacionados con la

calidad y satisfacción del servicio para lograr el objetivo que busca el estado: Lograr que las instituciones públicas cumplan con sus labores en donde cumplan las perspectivas de los demás.

Como objetivo general de estudio se buscó conocer cómo se relacionan la complacencia de los clientes y su eficacia en las labores orientadas a la supervisión del desarrollo de la alcaldía de Cajamarca. Los objetivos específicos fueron determinar la escala de satisfacción que siente el usuario, así como la idoneidad del servicio, para luego examinar el nexo entre estas variables según su infraestructura de la municipalidad provincial de Cajamarca.

En relación hipótesis general, H_1 : Existe nexo preponderante entre la eficacia de la labor brindada y la complacencia de los usuarios en la Gerencia de Infraestructura en la municipalidad provincial de Cajamarca; H_0 : No existe nexo preponderante entre la eficacia de la labor brindada y la complacencia de los usuarios en la Gerencia de Infraestructura en la municipalidad provincial de Cajamarca.

Así mismo se tuvo el desarrollo de la siguiente Hipótesis específicas: H_1 : El nivel de la Calidad de servicio en el funcionamiento de la organización en Cajamarca es alto; H_0 : El nivel de la Calidad de servicio en el funcionamiento de la organización en Cajamarca es bajo; H_1 : El nivel de la Satisfacción del usuario en el funcionamiento de la organización en Cajamarca es Alta; H_0 : El nivel de la Satisfacción del usuario en el funcionamiento de la organización en Cajamarca es Alta, H_0 : El nivel de la Satisfacción del usuario en el funcionamiento de la organización en Cajamarca es bajo; H_1 : Existe relación significativa entre de la Calidad de servicio con las dimensiones de la Satisfacción del usuario en el funcionamiento de la organización en Cajamarca; H_0 : No existe relación significativa entre de la Calidad de servicio con las dimensiones de la Satisfacción del usuario en el funcionamiento de la organización en Cajamarca

II. MARCO TEÓRICO

Aquí es donde se recolectaron teorías estudios realizados sobre el tema que se está investigando, los mismos que ayudarán examinar los relacionados al tema en mención.

Con respecto a los antecedentes globales hacemos mención a: Silva et al. (2021) realizó un estudio sobre cuál era el vínculo entre la preferencia, complacencia y fidelidad de los usuarios. Querían descubrir cómo se relacionan entre sí la preferencia de los consumidores y la optimización de su oferta. Se utilizaron técnicas estadísticas avanzadas y la medida de correlación de Spearman con el enfoque explorativo descriptivo. Se hizo la utilización de un balotario de 34 ítems. Con un total de 129 participantes, la muestra se utilizó en un negocio de papelería. Los resultados obtenidos demuestran la fuerte correlación entre las variables investigadas. También se descubrió que los encuestados valoran mucho la dimensión tangible y su conexión con su sentido de complacencia. Se concluye que la eficacia de la atención, junto con las labores brindadas repercuten en la rentabilidad de una empresa.

Por otro lado, Real (2021) realizó un estudio sobre la satisfacción de los consumidores de los nosocomios de la familia en Paraguay en el año 2020, encontrando que su escala de complacencia y que los factores de sus disgustos en los usuarios hospitalarios se basan en la información recolectada, donde se ha permitido verificar la complacencia de la salud de la familia usuarios en la zona central de Paraguay, realizando una investigación del tipo de diseño observacional y enfoque transversal. utilizando una estrategia de muestreo no probabilístico para la investigación. Se recomendaba conocer los motivantes y generar medidas que permitan brindar un óptimo desarrollo a los usuarios de esta unidad de salud debido a que se concluye que existió un alto nivel de insatisfacción con los servicios de está.

Ganga et al. (2019) en su informe sobre la complacencia de la exigencia de los servicios de Puerto Maldonado Montt, Chile, señalan la trascendencia del crecimiento que se le ha dado recientemente a la calidad, teniendo como dominante estratégica poder asegurar el desarrollo y el mejoramiento de la empresa, donde el objetivo principal era señalar los efectos de la complacencia hacia el tribunal de

garantía utilizando el SERVQUAL (servicio de calidad). Para ello, se elaboró un cuestionario donde se recogieron 16 indicadores, que representan las 5 dimensiones de esta investigación señaladas por Parasuraman, Zeithaml y Berry, utilizando una escala tipo Likert de cinco puntos. Este cuestionario fue realizado a personas que contaban con la mayoría de edad y que fueron usuarios del Tribunal de Garantía entre el período 2013-2018. Donde se tomó en cuenta la veracidad, protección y transparencia fueron las dimensiones más esperadas, mientras que la empatía y aspectos tangibles fueron pensadas en base a mayor calidad. Por la forma en que los usuarios percibían los servicios, los niveles de calidad del servicio eran en general desfavorables o negativos.

Bayo et al. (2019) realizaron una exploración observacional para conocer la escala en relación a los usuarios y el calibre del transporte público relacionado con el sector de transporte en Sucre, estableciendo cinco dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. obteniendo resultados desfavorables para cada una de las dimensiones y el nivel general de servicio. Como resultado, existen serias fallas en el servicio de taxis en Sucre, dejando una brecha entre lo que está en la imaginación y la realidad. Los conductores no cumplen con los estándares establecidos por los clientes y no brindan el servicio como debería ser bajo las circunstancias dadas.

Álvarez et al. (2019) una herramienta para la innovación y la competición en los centros deportivos y de salud, el título fue el nexo entre la complacencia del usuario y su vínculo con la objetividad del producto. Fue una investigación descriptiva, y su objetivo principal fue examinar las variables que afectan cómo los usuarios de las instalaciones deportivas y de salud perciben el nivel de servicio prestado y cómo se valida. La conceptualización y caracteres en relación a sus dimensiones del servicio, tomando la revisión bibliográfica referente a la satisfacción sirvieron de base para el planteamiento de hipótesis. Como indicador se empleó la escala de calificación de las organizaciones deportivas (EPOD). se utilizó una muestra de 206 usuarios y donde un 75% de ellos estaban contentos con las instalaciones, equipos, actividades y convivencia. Las dimensiones de seguimiento y personal, asumiendo el vínculo del producto en sí y la complacencia del cliente, resultaron tener menor satisfacción o impacto. Se determinó la

presencia de una clara relación entre lo esperado y la complacencia de la labor brindada en las instalaciones.

Con respecto a los trabajos previos nacionales se tuvo a: Izquierdo (2021) en su investigación que realizó referente a la idoneidad de labor empresarial en nuestra nación, indica que el mundo ha evolucionado evidentemente por lo que hoy en día son tantas las exigencias y peticiones que tienen los usuarios; nos dice que hablar de servicio es muy difícil y complejo identificar las acciones ya que son intangibles, siendo que su actividad esta relación al enfoque propia de cada usuario, ya que al analizar el servicio nunca se tendrá una opinión común ya que todos lo verán de manera distinta. Por lo tanto, se debe contar con un sistema propio de evaluación. Por ende, concluye que, dado que cada cliente tiene una perspectiva única sobre los servicios que recibe y/o se ofrecen, puede ser un desafío definir qué constituye un servicio de alta calidad. Como resultado, hay muchas formas diferentes de medir y juzgar esto.

Morales (2021) sostuvo que el objetivo principal de su investigación, que llevó por título Idoneidad de la ejecución de las labores y la complacencia entre los usuarios de la UGEL, buscando conocer el nexo, entre las variables en la organización señalada en San Juan de Miraflores. La presente investigación tuvo una perspectiva cuantitativa y de diseño lineal. Donde los colaboradores que estaban haciendo sus actividades cotidianas y que de manera repentina y animosa colaboraron desarrollando los cuestionarios. Se emplearon dos encuestas modelo Likert. Según la investigación, existe una fuerte correlación entre las variables, siendo la r de Pearson igual a 0,7145. Además, la mayoría de los consumidores señalaron que la atención recibida era lo que esperaban y que, en general, estaban satisfechos con él.

Fanzo (2021) señaló que la empresa cuyos servicios de saneamiento en Lambayeque y Chiclayo muestran que EPSEL ofrece un servicio de alta calidad. Se encuentra en un nivel medio con un 72,9%, por lo que la institución debe mantener el servicio que brinda con mejores cualidades inherentes para lograr que los usuarios estén contentos con los servicios brindados.

Montalvo et al. (2020) realizó una investigación en el Nosocomio en Puerto Maldonado con la labor de entender la unión entre la idoneidad del servicio y el sentir de complacencia de los pacientes del área de lesiones. Teniendo una naturaleza cuantitativa, basado en la observación y de naturaleza correlacional. 152 usuarios conformaron la muestra para realizar este análisis, la cual estuvo basada en su sentir de atención recibida. Los resultados muestran que el 65,1% de los usuarios dicen que la calidad del servicio que reciben es consistente, el 45,4 % de los usuarios están parcialmente satisfechos y estadísticamente existe una correlación moderada, directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario; La Rho de Spearman es un coeficiente de correlación y su valor es 0,590 con un valor de p inferior o igual en relación a su conceptualización ($p=0,000 < 0,05$); también llega a la conclusión positiva.

Con respecto a los trabajos previos locales se tuvo a Veliz (2019) en su investigación enfocada en complacencia e idoneidad de la labor de municipalidad de Pomahuaca de la provincia de Jaén, señala en su estudio que encontró que la escala de satisfacción es menor, puesto que no cumplen con las expectativas que buscan los usuarios al ser atendidos por parte de los servidores públicos, asimismo los materiales o instrumentos que utilizan para brindar el servicio son obsoletos, lo que impide que se pueda brindar un buen servicio al ciudadano. Así mismo los trabajadores no ayudan a solucionar los problemas que se bien presentando en esta municipalidad en mención.

Trabajos locales como; Santa Cruz & Collantes (2019) determino en su objetivo era desarrollar y sugerir métodos para brindar servicios de alta calidad, lo que aumentaría la satisfacción de los estudiantes con su lugar de estudio. Se elaboró un estudio basado en la observación, y una muestra de 240 clientes de la cual se tomó una muestra de 208 cliente. Con el fin de recopilar datos para la encuesta, que utilizó cuestionarios, se utilizó el método de observación. Se constató la falta de limpieza en los ambientes de servicios personales e higiénicos, así como que no había nadie encargado de dar acceso, saludar a los visitantes o coordinar sus actividades hasta el final de su estancia dentro del establecimiento. De acuerdo con la interpretación de los resultados, el 14% de los encuestados piensa que recibe un servicio deficiente y el 38 % dice que es importante elevar el nivel del

servicio. En conclusión, se sugiere como una estrategia adecuada con un presupuesto de S 5.092 con el objetivo de promover la calidad.

Por otro lado, la investigación también considero teorías en relación a la optimización del servicio, quienes tomaron como referencia a especialistas que generaron una escala de la ejecución de sus funciones hacia los usuarios, donde se señala que lo más relevante es el sentir del día a día de los usuarios hacia el servicio recibido (Chacón & Ruguel, 2018).

Haciendo mención a Izquierdo (2021) quien indico que, esto es meramente recibido por el resultado consecutivo del uso. La optimización de su actividad se observa en base a la perspectiva del usuario, las cuales son las mismas personas los que se hacen sus propias expectativas ya que es algo innato.

Por otro lado, se mencionó a Rojas et al. (2020) Por ello, los expertos en la materia donde señala que esto es algo interno y que solo puede ser evaluada por el usuario; donde si el producto es lo que espera está complacido, en consecuencia, así generara una publicidad de éxito la cual le permite generar mayor rentabilidad.

Para desarrollar un estudio de calidad se mencionó 5 dimensiones Fontalvo et al. (2020)

Definición de Fontalvo et al. de la dimensión Tangibilidad. marco un cambio en el aspecto de las instalaciones de las empresas en términos de mobiliario de oficina, infraestructura y personal.

Lo mismo ocurre con las dimensiones de seguridad, Según Coronel et al. (2019) brinda a los clientes un servicio responsable, seguro, competente y educado permite a los colaboradores ganarse la confianza de los clientes.

En cuanto al análisis de confiabilidad, según Morocho (2019) hablo de que solo las empresas pueden ser capaces de hacer realidad las primeras promesas que fueron generadas.

Por otro lado, Montalvo et al. (2020) ilustran fácilmente lo disponibles que estuvieron los empleados para lograr la complacencia en los consumidores mediante su actividad eficaz.

Finalmente, Ramos et al. (2020) describió la dimensión de la empatía, nos dice que el interés de las organizaciones por sus clientes y la atención cuidadosa e individualizada que les brindan es lo que hace que sus servicios estén disponibles, comprensibles y fáciles de comunicar.

La investigación también considero teorías de la satisfacción del usuario, tomando en cuenta la de dos elementos, que establece que los enfoques de un producto se relacionan con las emociones que llega a sentir el usuario. Asimismo, son importantes las posibilidades, es decir el sentir del porque un cliente tiene motivación a comprar y luego contrasta esas expectativas con las características reales que posee el producto (Rojas, 2018).

Silva et al. (2021) cito el fundamento teórico de la complacencia de los consumidores donde la primera acción del cliente al comprar un producto es el nivel de satisfacción que puede proporcionar; de lo contrario, el cliente buscará otra oferta. Para que un producto brinde ese nivel de satisfacción, debe ser de alta calidad, por lo que una empresa que apuesta por la calidad se posicionará en un punto de éxito seguro.

Valenzuela et al. (2019) el grado de complacencia del usuario está determinado por la evaluación del servicio que recibe; en otras palabras, como se siente el cliente con el producto, el consumidor quedará satisfecho; de lo contrario, el cliente quedará insatisfecho. Como resultado, el objetivo de toda una organización es mantener la satisfacción del usuario.

Por otro lado, Zarraga et al. (2018) menciono que es la emotividad que experimentan usuarios luego de que se cumplen sus expectativas, y que, si ocurre lo contrario, el usuario se sentirá insatisfecho. También es importante señalar que la satisfacción del usuario hace que las personas se mantengan leales a una organización durante mucho tiempo, siempre y cuando se cubran las necesidades propias.

Donde se tomó en cuenta el funcionamiento presentado, que Moreno (2019) define como el rendimiento que tuvo el producto después de que el cliente lo utilizó. Es importante señalar que este aspecto es propio del sentir de los usuarios, pero puede llegar a ser influenciado por una buena publicidad. Además, se debe precisar

que este aspecto se llega a obtener de manera idónea siempre y cuando se logre generar ese plus de comodidad en el consumidor. Como resultado, el análisis del desempeño del producto comienza y termina con un producto.

Monroy (2019) explico que también se consideró la dimensión de expectativas. Pues este es el primer paso que genera el interés, que a más promoción y datos que respaldan el producto y el éxito previo de los clientes con el producto se consideran impulsores de lo que se conoce como los deseos de los clientes.

Según Molina (2019), la dimensión Nivel de Satisfacción se completó. Después de adquirir el producto, se generará en el usuario 3 tipos de escalas: decepción pues no se obtiene lo que se imaginaba, satisfacción hacia lo que se ha consumido, por último, deleite, que significa que se ha logrado superar las necesidades de los usuarios. Es importante tener en cuenta que la satisfacción del cliente determina qué tan leal será este.

III. METODOLOGÍA.

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación.

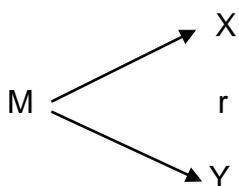
Quedamos ante un análisis donde se desconoce la problemática de manera verídica puesto que los hallazgos muestran un nexo entre lo establecido, siendo la primera la más relevante ya que, si se logra mejorar se obtendrá el éxito. Es claro que es de carácter práctico por los usuarios que participan en la entidad de estudio (Carrasco, 2008).

Por lo tanto, podemos decir con total seguridad que fue enfoque cuantitativo. Como señalan Hernández y Mendoza (2018) es necesario demostrar la hipótesis a lo largo de todo el estudio.

Debido a los fines del estudio, fue de carácter descriptivo, no experimental y correlacional, con el fin de establecer un vínculo entre la complacencia y la idoneidad del producto. Para establecer la correlación será necesario también describir la distribución de manera descriptiva (Carrasco, 2018).

Diseño de la investigación.

Mediante la visualización y la indagación se obtuvo la información necesaria de manera explícita sin interferir en ella. Utilizándose para recopilar los datos en un paso rápido. El siguiente es un diagrama que ayuda a explicar este diseño:



Donde:

M: Muestra

X: Calidad de Servicio

Y: Satisfacción del Usuario

r: Relación entre Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de servicio

Definición conceptual

Una colección mediante la cual se toma las tácticas y medidas destinadas a mejorar tanto la relación consumidor-proveedor como el servicio al cliente.

Definición operacional

Al tomar en cuenta todos los motivantes que llegan a generar la complacencia en los usuarios en relación a sus ideales, verificando la verdad, competitividad y las soluciones ante las diversas obstaculizaciones, así como mostrando respaldo hacia sus colaboradores en tiempos de crisis, estos componentes determinarán la medida mediante la cual se logra la satisfacción cuando las actividades son proporcionadas por los servidores de la institución pública.

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual

Está basada en un resultado, pues guarda relación con lo que se espera de un servicio, en relación así se cumplió con la expectativa o no.

Definición operacional

Cuando los consumidores visitaron la Dirección organizacional de la Municipalidad Provincial de la región Cajamarca, se elaborará un cuestionario para evaluar su complacencia, teniendo como base el enfoque de los referentes y sus definiciones literarias.

3.3. Población y muestra

Todas las personas que realizaron servicios que ofrecieron esta institución pública conformando el organismo direccional de Cajamarca. Para ello, solo se tomará en cuenta a los consumidores que visiten la Municipalidad de Cajamarca. Durante los tres primeros meses del año, un total de 820 usuarios visitaron la referida gestión.

Muestra

Esta será un grupo menor de la población donde un total de 262 usuarios que acuden al organismo organizacional de Cajamarca a quienes se les aplicó la encuesta. Se pudo determinar fácilmente la muestra, y lo hicimos usando la fórmula tamaño de muestra para estimar proporciones en mención:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * Q}{e^2 (N - 1) Z^2 * P * Q}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza

P = Probabilidad de ocurrencia del evento

Q = Probabilidad de no ocurrencia del evento

e = Margen de error permitido

N = Tamaño de la población

Determinación del tamaño de la muestra:

N = 820 Usuarios

Z = 1.96 nivel de confianza al 95%

P = 0.5 estimación

Q = 0.5 estimación

e = 0.05 error de estimación

n = 262

Después de aplicar la fórmula se obtuvo una muestra de 262 consumidores

Muestreo. La muestra se seleccionó mediante el muestreo probabilístico de manera aleatoria.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica.

Se utilizó la técnica de la encuesta para recopilar datos precisos. La visualización es lo más importante; realizado en inmuebles del municipio de la provincia de Cajamarca mientras se encuentra en curso la investigación; el objetivo es recopilar información auténtica y fiable. Este método (encuesta) es considerado por la mayoría de los usuarios que acuden a esta oficina. Con el fin de reducir el número de usuarios encuestados, también se realizó una encuesta piloto. Otra técnica es el análisis de la literatura, que utilizo datos bibliográficos suficientes y relevantes sobre variables de investigación y cuestiones de gestión para desarrollar un marco teórico.

Instrumentos.

Se utilizó un cuestionario como herramienta de recopilación de datos. Estas herramientas le permitieron realizar encuestas de la manera más eficiente posible. La idoneidad del producto se evaluó a través de 18 ítems, dando como resultado la creación de un documento instrumental. Adicionalmente, se utilizaron 16 ítems para verificar la complacencia en los consumidores.

Prueba de confiabilidad y validez.

Para obtener datos más fiables, se determinó realizando un análisis detallado de cada método de encuesta. Asimismo, se realizó una prueba de validez, que comprobó la coherencia y consistencia del contenido de la interrogante.

3.5 Procedimientos

Los métodos utilizados en el estudio actual fueron dos cuestionarios sobre Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gerencia de infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca que revelo ciertas pautas de qué esperar; la información recolectada estuvo elaborada con moral y éticamente justificada por el investigador.

3.6 Método de análisis de datos

Todos lo recolectado fue analizado y se utilizó dos cuestionarios uno en mérito a la primera variable (1) Calidad de Servicio y el otro de la variable (2) Satisfacción del Usuario. Para las hipótesis se hizo uso de una estadística específica.

3.7 Aspectos éticos

Para proteger los derechos de autoría, los autores de los instrumentos de investigación fueron debidamente citados en la sección de estos, y lo mismo ocurrió con todas las teorías.

IV. RESULTADOS

Después de aplicar los instrumentos, la información obtenida se procesó y se dio solución a los objetivos, por lo cual:

Tabla 1

Relación entre la Calidad de servicio y satisfacción del usuario

			Satisfacción del usuario			
			Baja	Media	Alta	Total
Calidad de Servicio	Mala	Recuento	39	66	0	105
		% del total	14,9%	25,2%	0,0%	40,1%
	Moderada	Recuento	26	52	40	118
		% del total	9,9%	19,8%	15,3%	45,0%
	Alta	Recuento	0	13	26	39
		% del total	0,0%	5,0%	9,9%	14,9%
Total		Recuento	65	131	66	262
		% del total	24,8%	50,0%	25,2%	100,0%

Tabla 2

Medidas simétricas

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,682	,050	10,561	,000
N de casos válidos		262			

En la tabla 2 visualizamos que el puntaje de la prueba Gamma es altamente significativo, por lo cual, existe nexo significativo directa entre la realización del servicio y el sentir del consumidor. Esto quiere decir que si los consumidores no reciben un buen trato en la Gerencia de Infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca entonces el usuario tiene una baja satisfacción (insatisfecho).

Por otro lado, el 14.9% de los usuarios que reciben un trato inadecuado por parte de la gerencia de municipalidad tienen una baja satisfacción.

Tabla 3***Nivel de la escala de satisfacción del usuario***

		Frecuencia	Porcentaje
Rendimiento percibido	Baja	93	35,5
	Media	130	49,6
	Alta	39	14,9
Expectativas	Baja	66	25,2
	Media	144	55,0
	Alta	52	19,8
Nivel de Satisfacción	Baja	79	30,2
	Media	118	45,0
	Alta	65	24,8
Total		262	100,0

La tabla 3 tiene como resultados al nivel medio como el más frecuente en la escala de satisfacción del usuario en la gerencia de infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca, siendo el 49.6% en rendimiento percibido, con el 55% en expectativas y por último con el 45% en Nivel de Satisfacción.

Tabla 4***Nivel Calidad de servicio del usuario***

		Frecuencia	Porcentaje
Tangibilidad	Baja	79	30,2
	Media	105	40,1
	Alta	78	29,8
Seguridad	Baja	92	35,1
	Media	118	45,0
	Alta	52	19,8
Fiabilidad	Baja	40	15,3
	Media	144	55,0
	Alta	78	29,8
Capacidad Respuesta	Baja	53	20,2
	Media	143	54,6
	Alta	66	25,2
Empatía	Baja	118	45,0
	Media	79	30,2
	Alta	65	24,8
Total		262	100,0

Con respecto a la tabla 4 indica también que el nivel medio es el predominante en la Calidad de servicio del usuario en la Gerencia de Infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca, siendo el 40.1% en tangibilidad, con el 45% en seguridad, con el 55% en fiabilidad, con el 54.6% en capacidad de respuesta y por último con el 30.2% en empatía.

Tabla 5**Relación entre las dimensiones de la Calidad de servicio con las dimensiones de la satisfacción del usuario**

Calidad de servicio		Satisfacción del usuario			
		Rendimiento	Expectativas	Nivel de Satisfacción	
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coefficiente de correlación	,421**	,566**	,608**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
		N	262	262	262
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,309**	,727**	,545**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
		N	262	262	262
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,612**	,353**	,552**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
		N	262	262	262
Capacidad de Respuesta	Coefficiente de correlación	,353**	,431**	,514**	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	
	N	262	262	262	
Empatía	Coefficiente de correlación	,288**	,575**	,751**	
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	
	N	262	262	262	

En la tabla 5 se observa que, el valor de la prueba Rho de Spearman es altamente significativa ($p < 0.01$), lo que significa, la existencia de una significancia entre los elementos de la complacencia del usuario en la gerencia de infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Tabla 6
Prueba de normalidad

Variables con dimensiones	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	GI	Sig.
Tangibilidad	,202	262	,000
Seguridad	,232	262	,000
Fiabilidad	,290	262	,000
Capacidad Respuesta	,277	262	,000
Empatía	,287	262	,000
Calidad Servicio	,259	262	,000
Rendimiento	,264	262	,000
Expectativas	,280	262	,000
Satisfacción	,227	262	,000
Satisfacción usuario	,250	262	,000

Fuente: aplicación de los cuestionarios a la muestra de estudio

En la tabla 6 se observa que, el valor de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov aplicado a las variables Calidad de servicio y satisfacción del usuario altamente significativo, lo que indica que las puntuaciones generalmente no se distribuyen normalmente, por lo que el análisis de correlación se realizó utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

V. DISCUSIÓN

El propósito del estudio fue la de fortalecer la democracia, el liderazgo y la ciudadanía respondiendo a las preguntas y objetivos de la investigación, teniendo en cuenta los resultados estadísticos, el contexto de la investigación y el marco teórico.

En primer lugar, se parte de la discusión del objetivo general de la investigación donde se da conocer cómo se relacionan el sentir del consumidor y su eficacia en mérito a las actividades en la orientación del desarrollo de la alcaldía de Cajamarca. De lo expuesto, podemos señalar que hay un vínculo significativo directo entre lo analizado, donde existe una mala atención por parte los trabajadores de la municipalidad de Cajamarca. Existe una relación directa significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios con la gestión de la infraestructura en la provincia y municipio de Cajamarca. Esto quiere decir que, si los usuarios reciben mala calidad de servicio en la provincia de Cajamarca y la gestión de infraestructura municipal, la satisfacción de los usuarios es baja y el 14,9% de ellos tienen mala calidad de servicio. Por lo tanto, se puede comparar con el estudio de Silva et al. (2021) el estudio tiene una relación con las dos variables presentados. Los autores señalan en base a eficacia en el actuar de la institución, esto repercute en la rentabilidad; es decir a los clientes se le debe ofrecer una labor conveniente, pertinente, ágil, flexible, visible, útil, oportuno, seguro y confiable aún en caso de imprevistos o errores, para que los clientes se sientan comprendidos, atendidos personalmente, con dedicación y eficiencia y se sorprendan de mayor que el valor esperado, lo que resulta en mayores ingresos y menores costos para la organización. Por otro lado, Real (2021) en su estudio refiere que los servicios en el hospital han encontrado una gran escala de factores que han disgustado a los usuarios del hospital, donde se ha permitiendo verificar la precepción de las familias de usuarios en la zona central de Paraguay. Entre ellos, el autor considera el servicio al cliente como parte del marketing invisible porque no se siente con un simple toque, sino que se puede evaluar, la satisfacción se logra creando una percepción positiva del servicio, logrando así el valor consistente percibido en el hospital y del personal; es decir, existe una confiabilidad en el hospital.

Así se tiene el estudio de Ganga et al. (2019), en su trabajo refiere que el servicio al usuario es más probable que decidan dónde obtener el producto o servicio que necesitan, por lo que es importante refinar o adaptar el producto a las necesidades de los compradores, ya que ellos tienen la última palabra. Por lo tanto, los autores llegan a la conclusión la transparencia es la dimensión más relevante, mientras que las personas con mayor empatía son los que mejor desarrollan su actividad, asimismo presentando la escala de su accionar con un incremento en valores desfavorable o negativos. Por otro lado, se compara el estudio de Bayo et al. (2019) en la cual consideran que la persona con mayor empatía puede realizar un buen servicio al cliente, asimismo consideran otras características representativas como la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, establece a dar una buena respuesta al servicio al cliente. Por lo tanto, llegan a la conclusión que todas estas características representadas en dimensiones los empleados del transporte público donde se obtiene un resultado desfavorable para la empresa de se observa una mala atención al usuario, y se queda de relevancia del éxito de la actividad. La teoría que corrobora el presente trabajo de investigación es el de las emociones según Rojas (2018) menciona que se establecen enfoques sobre motivación y satisfacción quienes se relacionan con las emociones que llega a sentir al ser humano.

Primer objetivo específico, en la cual se determinó la escala de satisfacción que siente el usuario, así como la idoneidad del servicio. De la fórmula anterior, se puede ver que las dos variables calidad del servicio y satisfacción del usuario son altamente significativas, lo que indica que los puntajes no tienden a tener una distribución normal, por lo que se utiliza el coeficiente de correlación Rho de Spearman para el análisis de este. Por lo cual, se puede comparar el estudio de González et al. (2019) refieren que la atención al cliente de los centros deportivos; por lo cual se establece que la actividad encomendada a los usuarios es el valor del sentir que se da en el usuario quien recibe una de las dimensiones de mayor impacto fue la complacencia del cliente; esta tuvo un resultado negativo por parte del usuario; asimismo, existe una relación entre lo esperado y al complacencia por parte del usuario donde esta tienen menor presencia en lo esperado por el cliente. Se debe garantizar la satisfacción en términos de cantidad, calidad, tiempo y precio. Las necesidades del cliente determinan la estrategia de la empresa en la

producción de productos y servicios. Así se tiene el estudio de Izquierdo (2021) refiere acerca de la calidad del servicio está relacionada con la satisfacción del cliente, y la excelencia se logra cuando una organización es capaz de responder a las necesidades del cliente de manera oportuna. El autor mencionó que existe una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente; no solo trata de satisfacer las más altas exigencias de los clientes, sino también de mejorar la calidad. Sin embargo, la situación se complica por los cambios en las necesidades y requisitos a lo largo del tiempo, así como por el aumento de la competencia, y las estrategias deben refinarse continuamente; por lo tanto, concluye que el cliente tiene una percepción sobre los servicios que recibe por parte de la organización cuando recibe un servicio de alta calidad. Por otro lado, en el estudio de Morales (2021) sostiene que la calidad del servicio deriva la realidad de la percepción y la percibe como deseo más que como expectativas de las personas, ya que estas últimas están asociadas con el pensamiento y el análisis previos. Con base en sus hallazgos, el autor afirma que un cliente está satisfecho cuando se cumplen o superan sus expectativas. Para maximizar la satisfacción del cliente, debe existir una sinergia entre los servicios y/o productos de la empresa y el cliente, por lo que se concluye que existe una correlación entre las variables cuando la calidad del servicio es alta y la satisfacción del usuario es mayor.

Segundo objetivo específico: examinar el nexo entre estas variables según su infraestructura de la municipalidad provincial de Cajamarca. Según los resultados tenemos que las variables son altamente significativas. De acuerdo a lo expuesto se tiene el estudio de Fanzo (2021) refiere que la complacencia del consumidor es la respuesta por parte del usuario, de la cual se tiene que la empresa EPSEL presenta un servicio de alta calidad donde el 72% los usuarios se encuentran satisfechos. Por lo tanto, la valoración del cliente sobre el grado de satisfacción con las características del bien obtenido y la recompensa que recibe por el consumo. Esta es una evaluación del objeto, en la cual concluye que la empresa sus mejores cualidades de servicio al cliente, y ellos estén contentos por el servicio adquirido. Así se tiene el estudio de Montalvo et al. (2020) realizaron una investigación donde la idoneidad en la capacidad como variable de estudio en el servicio al usuario representa una percepción muy significativa, en la cual el usuario no se encuentra satisfecho. Estas percepciones de los usuarios enfatizan que la satisfacción del

cliente es una respuesta a la entrega del servicio y/o al consumo del producto. Puede o no ser agradable; por lo que se puede concluir que existe una relación moderada donde una parte de la población se encuentra parcialmente satisfecha y la otra se encuentran en consistencia moderada. Así se tiene el estudio comparativo Veliz (2019) en su investigación resalta características de sus variables siendo complacencia e idoneidad de los trabajadores; por lo cual, se reconocen como aspectos fundamentales que explican el comportamiento ideal del consumidor. Al evaluar la calidad desde la perspectiva de las expectativas, se basa en la satisfacción de las necesidades del cliente, es decir, incluyendo factores subjetivos relacionados con el juicio del destinatario del producto o servicio, donde la escala de satisfacción es menor, puesto que no cumplen con las expectativas que buscan los usuarios al ser atendidos por parte de los servidores públicos. Por otro lado, también se evaluó el material, donde esto no presta un mínimo de seguridad para un buen servicio, donde los usuarios se quejan constantemente del servicio asimismo los materiales o instrumentos que utilizan para brindar el servicio son obsoletos, lo que impide que no se pueda brindar un buen servicio al ciudadano. Así se tiene los trabajos de Santa Cruz y Collantes (2019) donde consideran que el sentir de complacencia como variable de estudio representa una mala actitud por parte de la gerencia de dicho establecimiento de gimnasio; donde la parte de servicios personales e higiénicos están en malas condiciones, donde el servicio también representa de una calidad de este para ser visto que los usuarios tengan una mala percepción de dicho servicio. Por lo tanto, se debe considerar el valor y es importante comprender lo que quiere el cliente, lo que puede ser difícil de medir porque los diferentes atributos de un producto o servicio pueden valorarse de manera diferente. Conclusión el servicio debe perfeccionarse ya que se encuentra en un nivel bajo, y los usuarios sugieren una estrategia adecuada y promover la calidad de servicio. Por otro lado, los antecedentes que se relacionan con la investigación se tienen a Guadalupe (2020) concluyendo que la satisfacción del usuario tuvo un nivel regular el 74.3% y alto el 25.3%. Así mismo Ulloa (2019) encontró que la satisfacción del usuario también estuvo en el nivel medio con el 51.3%, alto el 39.7% y bajo el 9%. También, Paiva (2018) encontró en su resultado que en la satisfacción tuvo un nivel regular con el 32.8%, nivel bueno con el 24.6% y deficiente con el 22.6% y solo con el 14,9% muy deficiente. Estos resultados

difieren con el estudio de Torres (2020) quien encontró un alto grado de satisfacción con el 60%, grado medio con el 35% y grado bajo con el 5%.

Por otro lado, se determinó la relación que presenta las dimensiones de la calidad de servicio con las dimensiones de la variable de satisfacción del usuario, donde se encontró la existencia de una significancia entre los elementos de la complacencia del usuario en la gerencia de infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca. Asimismo, en base al análisis que se realizó por medio de la prueba Rho de Spearman, se pudo reflejar que la calidad de servicio y sus dimensiones (Tangibilidad, Seguridad, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta y Empatía) se relacionan positivamente con las dimensiones de la satisfacción del usuario (rendimiento, expectativas y nivel de satisfacción), siendo esta una correlación directa de grado débil, moderado y fuerte. Por último, según Duque (2005) refiere que la fiabilidad es la capacidad que tiene una institución privada o pública en otorgar un ayuda de manera considerable, metódica y a la misma positiva. Berry y Zeithami (1997) mencionan que la sensibilidad es una destreza de los recursos humanos de la institución que aportan en dar solución al problema que el usuario está presentando. Duque (2005) también refiere que la seguridad se deriva de la capacidad esto es que una entidad otorga a un consumidor o comensal, manteniendo su bienestar, ofreciéndole además un servicio de atención única. además, menciona que la tangibilidad son aquellas apreciaciones que se tiene con el servicio brindado por una institución en un determinado lugar, donde el usuario percibe el lugar donde acoge su atención, las instalaciones que se encuentran en el área, los dispositivos y materiales que se tiene, las operaciones realizadas y como también el personal que asiste a la institución.

VI. CONCLUSIONES

Después de lo señalado anteriormente se concluyó:

1. Existe relación significativa directa entre la escala de satisfacción del usuario con la calidad de servicio. Indicando que los consumidores no reciben un buen trato en la Gerencia de Infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca entonces el usuario se encuentra insatisfecho
2. El nivel medio es el más frecuente en la escala de satisfacción del usuario en la gerencia de infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca.
3. El nivel medio es el más predominante en la Calidad de servicio del usuario en la Gerencia de Infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca.
4. Existe relación significativa directa entre las dimensiones de la escala de satisfacción del usuario con las dimensiones de calidad de servicio. Mostrando que los elementos de la complacencia del usuario en la gerencia de infraestructura entonces están insatisfechos en sus componentes de una Municipalidad Provincial de Cajamarca

VII. RECOMENDACIONES

1. A la Gerencia Municipal se le sugiere implementar programas de capacitación al personal de la municipalidad y aplicar estrategias para mejorar la calidad de servicio y a la percepción del ciudadano cambie frente a una calidad de servicio
2. Se recomienda a las autoridades del municipio de Cajamarca implementar una estrategia de capacitación para fortalecer al personal y así aumentar la satisfacción de los usuarios, lo que demuestra que el municipio no cuenta con una estrategia ni enfoque técnico en la gestión.
3. Se pide a los administradores de la institución utilizar este estudio como paradigma para describir el problema de malestar de los residentes o usuarios urbanos y considerar el razonamiento y la toma de decisiones, lo que permite conclusiones y un pensamiento racional sobre el problema, resolviendo problemas y mejorando la calidad de su actividad diaria.

REFERENCIAS

- Abril, V. (2008). *Técnicas e Instrumentos de la Investigación*. Sangolquí, Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Aguirre, E. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud "Morro de Arica", Ayacucho 2017*. (Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud). Universidad César Vallejo, Ayacucho. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20441>
- Albrecht, K. (1983). *Organization Development. a total systems approach to positive change any business organization*. Englewood, Inglaterra: Cambridge.
- Alvitez, J. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios atendidos en el preventorio de cáncer del hospital Regional Docente las Mercedes Chiclayo*. Universidad de Chiclayo, Lambayeque, Chiclayo. <http://repositorio.udch.edu.pe/handle/UDCH/984>
- Arbeláez, G., & Toaquiza, N. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel*. (Tesis de Maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/24304>
- Armada, E., Martínez, F., Segarra, E., & Díaz, A. (2015). *La Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución*. (Tesis para obtener el grado de Doctor). Universidad de Murcia, Murcia, España. <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/362931/TEAR.pdf?sequ>
- Arrue, J. (2014). *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL desde la percepción del usuario*. Universidad Nacional De La Amazonía Peruana, Loreto, San Juan Bautista. <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/3744>
- Atachao, K. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017*.

(Tesis para obtener el grado de Magíster). Universidad Cesar Vallejo, Ayacucho. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/2044>

Bastarrika, G. (2017). *Tomografía Computarizada y Práctica Clínica*. Anales del Sistema Sanitario de Navarra, 24-36.

Bayo, C. (2019). Análisis del nivel de satisfacción de los usuarios del transporte público (taxis) en la ciudad de Sucre”. *Revista Investigación y Negocios*, 149-171. www.ingcomercial.edu.bo/revistainvestigacionynegocios

Beauchamp, T., & Childress, J. (1999). *Principios de ética biomédica*. Barcelona: Masson.

Boza, R., & Solano, E. (2016). *Percepción de calidad de los usuarios sobre la atención que brinda el Hospital Nacional de Niños Dr. 20 Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016*. (Tesis para optar el grado de Máster). Universidad Estatal a Distancia (UNED) Costa Rica. <https://repositorio.uned.ac.cr/handle/120809/1659>

Peralta, P., Stefanell, Í, Cervantes A. V., & Salgado, R. P. (2018). Quality of Service in a higher education institution in the city of Barranquilla. *Ciencias Administrativas*, (11), 017. <https://doi.org/10.24215/23143738e017>

Champina, E. (2015). *La Calidad de Servicio y la Satisfacción en la Atención Brindada en el Área de Recaudación de Tributos de la Municipalidad Provincial de Tacna*. Universidad Privada de Tacna. Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12969/249>

Fanzo, M. (2021). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque -Chiclayo*. Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53937>

Fernández, C. (2017). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente externo del área de deportes de la Empresa Saga Falabella Sucursal Chiclayo*. Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32471>

- Ganga, F., Alarcón, N. & Pedraja, L. (2019). Measuring service quality through the SERVQUAL model: the case of the Guarantee Court of the city of Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Hollin, I., Craig, B, Costa, J., Beusterien, K., Vass, C., DiSantostefano, R. y Peay, H. (2020) Reporting Formative Qualitative Research to Support the Development of Quantitative Preference Study Protocols and Corresponding Survey Instruments: Guidelines for Authors and Reviewers. *Patient* 13, 121–136. <https://doi.org/10.1007/s40271-019-00401-x>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) *Selección de la muestra*. En Metodología de la Investigación (6ª ed., pp.170-191). México: McGraw-Hill.
- Hollin, I., Craig, B.M., Coast, J. et al. (2020). Reporting Formative Qualitative Research to Support the Development of Quantitative Preference Study Protocols and Corresponding Survey Instruments: Guidelines for Authors and Reviewers. *Patient*. 13(1):121-136. doi: 10.1007/s40271-019-00401-x.
- Icaza, J. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Pueblo viejo, Provincia de los Ríos-Ecuador, 2021*. (Tesis posgrado). Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82548>
- Izquierdo, J. (2021). The quality of service in the public administration. *Business Horizon*, 425-433. doi:<https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Jiménez, M. (2017) *Análisis de la percepción de marca y su relación con el rendimiento percibido en servicios deportivos: comparación entre público y privado*. (Tesis de posgrado). Universitat de València. España. <https://core.ac.uk/download/pdf/84750603.pdf>
- Kotler, P., y Armstrong, G. (2018). *Principios de Marketing*. Pearson Educación.
- Lemos, P. (2016) *Herramientas para la mejora de calidad*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Larrea, P. (2012). *Quality of service: From marketing to strategy*. Seville.

- Linares, M. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la sub Región de salud Jaen -Cajamarca*. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8152>
- Lopez, D. (2018). *Quality of service and customer satisfaction of Rachy's Restaurant in the city of Guayaquil*. Catholic University Of Santiago de Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>
- López, L., Sánchez, V., Anguera, M. y Mendo A. (2015) Hacia la calidad de servicio emocional en organizaciones deportivas orientadas a la población infantil: un análisis cualitativo. *Revista Iberoamericana de Psicología del Ejercicio y el Deporte*, vol. 10, núm. 2, 2015, pp. 243-250
- Mendoza, Y. (2019). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la empresa comercial y eventos Dibu E.I.R.L Juliaca, durante el año 2019*. Universidad Peruana Unión. Juliaca. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/2853>
- Meriño, R. (2010). *Analysis Of The Dimensions And Variables That Configure The Quality Of Service Associated With The Human Factor*. Informe.
- Montalvo, S. E. (2020). Service quality and user satisfaction at the Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonado. *Science and Development*. <http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085>
- Morales, G. (2021). The quality of service and the satisfaction of the users of the Unit of The quality of service and the satisfaction of the users of the Unit of. *Ciencia Latina Multidisciplinar*. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.316
- Oyola, S. (2018). *The quality of service and customer satisfaction in the regional direction of Foreign Trade and Tourism of Ucayali*. Alas Peruanas University, Pucallpa, Ucayali. <https://hdl.handle.net/20.500.12990/6752>
- Pastor, A., Alguacil, M., y Alonso, M. (2016). Influencia de la calidad, satisfacción, valor percibido e imagen corporativa en la confianza en la marca en el servicio fitness. *Revista de Psicología del Deporte*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=235146293018>

- Pérez, A., Carrasco, E., Padilla, J. y Yaguarshungo, C. (2018) El marketing relacional y la fidelización del cliente. *Revista Científico-Académica Multidisciplinaria*.
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/683>
- Pérez, R., Morales, V., Anguera, M., & Hernández, A. (2016). Modelo tridimensional de la calidad en organizaciones deportivas: calidad emocional en usuarios/as infantiles. *Cuadernos de Psicología del Deporte*.
<https://revistas.um.es/cpd/article/view/254441>.
- Petit, E. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes del departamento académico de ciencias agropecuarias en la Universidad Politécnica Territorial "Alonso Gamero"*. Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt, Venezuela, Venezuela.
<http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/780932>
- PromoNegocios. (2012). <http://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>. (L. s. cliente, Productor)
<http://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Real, R. (2021). Satisfacción de los usuarios de unidades de salud familiar del Paraguay. *Revista del Nacional Itagua*, 64-72. doi:<https://orcid.org/0000-0002-5288-5854>
- Sevilla, C. E. (2016). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de Casa Verde Gourmet en el Aeropuerto "Carlos Martínez de Pinillos" - Distrito de Huanchaco – 2016*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional de Trujillo.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIT_8e170b94a7e0838edac953dda7d556aa/Details
- Siedlecki, S. (2020) Understanding Descriptive Research Designs and Methods, *Clinical Nurse Specialist*: 1/2 2020 - Volume 34 - Issue 1 - p 8-12 doi: 10.1097/NUR.0000000000000493
- Scott, K. & Turley, L. (2001). Consumer perceptions of service quality attributes at sporting events. *Journal of Business Research*. 54/2.
[https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)

- Torres, S, M., & Vásquez, C. L. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35),57-76. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>
- Trujillo, A. y Vera, J. (2009) Comprensión de la calidad en el servicio como la integración de dos dimensiones: tangible e intangible. *Revista Colombiana de Marketing*, 8(13),59-67. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10926778005>
- Tschohl, J. (2014). *Servicio al Cliente. En Servicio al cliente*. Editorial Service Quality Institute Latin America
- Vallejos, E. (2018). *Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario de la Demuna de la Municipalidad Provincial de San Ignacio-Cajamarca*. Universidad Señor de Sipan, Lambayeque, Chiclayo. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/9266>
- Veliz, S. (2019). *Service quality and user satisfaction in the municipality of Pomahuaca, Jaén*. (Tesis pregrado) Universidad Cesar Vallejo. Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43335>
- Zamorano, C., Rodríguez, M., Acosta, A. y Ávila, L. (2013) Medición de la satisfacción estudiantil universitaria: un estudio de caso en una institución mexicana. *Iberoamerican journal of industrial engineering*, 5(9), 261–274. <https://incubadora.periodicos.ufsc.br/index.php/IJIE/article/view/2595>
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., y Berry, L. (1988). *Calidad total en la gestión de servicio*. Editorial Díaz De Santos.
- Zepeda, M. K. (2014). *Fundamentos de marketing*. México: Educación Pearson.

ANEXOS

Anexo 1

Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
Calidad de servicio	Conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor	La calidad de servicio se da mediante la tangibilidad, la seguridad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la empatía que se le da al usuario	Tangibilidad	1 - 5	Ordinal
			Seguridad	6 - 10	
			Fiabilidad	11 - 16	
			Capacidad De Respuesta Empatía	17 - 20 21 - 25	
satisfacción del usuario	Se ve reflejada cuando sus expectativas fueron alcanzadas o superadas por lo brindado y/o prestado.	la satisfacción al usuario es el rendimiento percibido, las expectativas y el nivel de satisfacción del usuario	Rendimiento Percibido	1 - 5	Ordinal
			Expectativas	6 - 8	
			Nivel de Satisfacción	9 - 11	

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES / CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS				
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario en el funcionamiento de la organización en Cajamarca?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>P1.</p> <p>¿Cuál es el nivel de la Calidad de servicio en el funcionamiento de la organización en Cajamarca?</p> <p>P2.</p> <p>¿Cuál es el nivel de la Satisfacción del usuario en el funcionamiento de la organización en Cajamarca?</p> <p>P3.</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la Calidad de servicio con las dimensiones de la Satisfacción del</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario en el funcionamiento de la organización en Cajamarca</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>OE 1. Conocer el nivel de la Calidad de servicio en el funcionamiento de la organización en Cajamarca</p> <p>OE2. Identificar el nivel de la Satisfacción del usuario en el funcionamiento de la organización en Cajamarca</p> <p>OE3. analizar la relación entre de la Calidad de servicio con las dimensiones de la Satisfacción del usuario en el funcionamiento de</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre la Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario en el funcionamiento de la organización en Cajamarca</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>HE 1. El nivel de la Calidad de servicio en el funcionamiento de la organización en Cajamarca es alto</p> <p>HE2. El nivel de la Satisfacción del usuario en el funcionamiento de la organización en Cajamarca es Alta</p> <p>HE3. Existe relación significativa entre de la Calidad de servicio con las dimensiones de la Satisfacción del usuario en el funcionamiento de la organización en Cajamarca</p>	Variable 1: Calidad de servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Escala	Nivel y rango	
			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tangibilidad ➤ Seguridad ➤ Fiabilidad ➤ Capacidad De Respuesta ➤ Empatía 	<p>1 – 5</p> <p>6 – 10</p> <p>11 – 16</p> <p>17 – 20</p> <p>21 - 25</p>	<p>Ordinal cuestionario tipo Likert</p> <p>1 Totalmente en desacuerdo</p> <p>2 Desacuerdo</p> <p>3 Ni de acuerdo ni desacuerdo</p> <p>4 De acuerdo</p> <p>5 Totalmente de acuerdo</p>	<p>Baja</p> <p>Media</p> <p>Alta</p>	
	Satisfacción del usuario	Indicadores	Escalas	Nivel y rango			
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rendimiento Percibido ➤ Expectativas 	<p>1 – 5</p> <p>6 – 8</p> <p>9 - 11</p>	<p>Ordinal cuestionario tipo Likert</p> <p>1 Totalmente en desacuerdo</p> <p>2 Desacuerdo</p>	<p>Bajo</p> <p>Medio</p> <p>Alto</p>			

usuario en el funcionamiento de la organización en Cajamarca?	la organización en Cajamarca		➤ Nivel de Satisfacción		3 Ni de acuerdo ni desacuerdo 4 De acuerdo 5 Totalmente de acuerdo		
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA		INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA	
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico.</p> <p>Diseño: No experimental, transversal</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Método: Descriptivo, deductivo, hipotético.</p>		<p>Población y muestra</p> <p>La población es de 820 usuarios que acuden a la Gerencia de Infraestructura de la Provincia de Cajamarca</p> <p>La muestra es de 262 usuarios que acuden a la Gerencia de Infraestructura de la Provincia de Cajamarca</p>		<p>Variable 1: Técnica: Encuesta Instrumento: El cuestionario pertinente a la variable independiente</p> <p>Variable 2: Técnica: Encuesta Instrumento: El cuestionario pertinente a la variable correspondiente</p>		<p>Estadística descriptiva:</p> <p>- La matriz de puntuaciones de las dos variables: Calidad de servicio y Satisfacción del usuario</p> <p>Estadística inferencial:</p> <p>- Se usará el programa SPSS para rellenar los datos de los instrumentos aplicados.</p> <p>- Inferencia de los parámetros a través de técnicas estadísticas adecuadas.</p> <p>Demostración de las hipótesis a través del uso del coeficiente de correlación Rho Spearman y prueba Gamma</p>	

Anexo 2

Cuestionario Sobre: Calidad de servicio en la gerencia de infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca

. El presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación, cuyo propósito es recabar información de los usuarios en la gerencia de infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca. Según la situación actual que presenta la municipalidad, marque con una "x" la alternativa que considere la adecuada:

1 Totalmente en desacuerdo

2 Desacuerdo

3 Ni de acuerdo ni desacuerdo

4 De acuerdo

5 Totalmente de acuerdo

Variable: Calidad de Servicio						
TANGIBILIDAD		1	2	3	4	5
1	La municipalidad tiene las instalaciones en condiciones adecuadas para una buena atención					
2	La municipalidad tiene una buena distribución de sus productos					
3	El uso de la tecnología es apropiado para la municipalidad					
4	La presentación del personal es adecuada para brindar un buen servicio al usuario.					
5	La información brindada en la página web de la municipalidad es apropiada para realizar un buen servicio					
SEGURIDAD		1	2	3	4	5
6	La municipalidad presenta espacios limpios y ordenados					
7	En la municipalidad existen productos que pongan en riesgo su salud y la de su familia					
8	En la municipalidad los productos que busca se encuentran en buen estado					
9	Los colaboradores brindan un trato adecuado en el servicio (amabilidad, educación y respeto)					
10	Usted cree que en la municipalidad la preparación técnica de los trabajadores le da el conocimiento adecuado para la atención					
FIABILIDAD		1	2	3	4	5
11	En la municipalidad, el personal se muestra dispuesto para corregir algún error					
12	El ambiente de la municipalidad es acorde a la publicidad que ellos realizan					

13	En la municipalidad los colaboradores realizan bien el servicio desde el primer contacto					
14	La municipalidad informa adecuadamente sus promociones					
15	La municipalidad informa puntualmente sus promociones					
16	En la municipalidad los empleados realizan los procesos en el tiempo promedio establecido					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
17	En la municipalidad el personal lo ayuda cuando usted llega					
18	En la municipalidad constantemente existen colas para pagar					
19	En la municipalidad el horario de atención al cliente está de acorde a sus necesidades					
20	En la municipalidad la atención en caja es eficiente					
	EMPATÍA	1	2	3	4	5
21	El personal entiende sus necesidades					
22	Los colaboradores se esfuerzan por satisfacer sus necesidades					
23	El personal tiene paciencia a los reclamos que se pueda realizar					
24	El personal se anticipa a sus necesidades					
25	Los colaboradores de la municipalidad le brindan atención personalizada					

Validez y confiabilidad del Cuestionario sobre calidad de servicio en la gerencia de infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	25

	Dimensiones	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
CS1		,675	,952
CS2		,932	,948
CS3	TANGIBILIDAD	,900	,949
CS4		,515	,953
CS5		,777	,950
CS6		,328	,954
CS7		,579	,952
CS8	SEGURIDAD	,717	,951
CS9		,917	,948
CS10		,834	,950
CS11		,804	,951
CS12		,470	,954
CS13		,545	,953
CS14	FIABILIDAD	,900	,949
CS15		,968	,948
CS16		,917	,948
CS17		,454	,954
CS18	CAPACIDAD DE RESPUESTA	,706	,951
CS19		,681	,952
CS20		,530	,953
CS21		,588	,952
CS22		,947	,948
CS23	EMPATÍA	,213	,955
CS24		,320	,955
CS25		,599	,952

ANOVA

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig
Inter sujetos		105,444	9	11,716		
Intra sujetos	Entre elementos	37,184	24	1,549	2,830	,000 < ,01
	Residuo	118,256	216	,547		
	Total	155,440	240	,648		
Total		260,884	249	1,048		

Media global = 3,09

Cuestionario sobre satisfacción del usuario en la gerencia de infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca

. El presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación, cuyo propósito es recabar información de los usuarios en la gerencia de infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca. Según la situación actual que presenta la municipalidad, marque con una "x" la alternativa que considere la adecuada:

- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 Desacuerdo
- 3 Ni de acuerdo ni desacuerdo
- 4 De acuerdo
- 5 Totalmente de acuerdo

	Variable Satisfacción del Usuario					
	RENDIMIENTO PERCIBIDO	1	2	3	4	5
1	Percibo que la municipalidad tiene lo que busco.					
2	Considero que los precios que pago por los productos y servicios que brinda la municipalidad son los adecuados					
3	Los productos que adquiere la gerencia de infraestructura son entregados correctamente					
4	El producto adquirido de la gerencia de infraestructura satisface las necesidades y deseos de los usuarios					
5	Utilizo con frecuencia y me sirven las herramientas digitales de la municipalidad (zoom, WhatsApp, Facebook).					
	EXPECTATIVAS	1	2	3	4	5
6	Los servicios que brinda la municipalidad son cumplidos de acuerdo a lo ofrecido.					
7	La opinión de terceros influye en seguir adquiriendo los servicios de la municipalidad					
8	Me quedo conforme con lo que la municipalidad me brinda.					
	NIVEL DE SATISFACCION	1	2	3	4	5
9	Recomendaría los productos de la municipalidad a otros.					
10	Me siento satisfecho con los servicios que brinda la municipalidad					
11	La municipalidad da un valor adicional que lo diferencia de la competencia.					

Validez y confiabilidad del Cuestionario sobre satisfacción del usuario en la gerencia de infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	11

Dimensiones	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
SU1	,799	,910
SU2	,813	,906
SU3	,785	,910
SU4	,495	,920
SU5	,557	,920
SU6	,455	,923
SU7	,670	,913
SU8	,803	,908
SU9	,955	,898
SU10	,851	,909
SU11	,684	,917

ANOVA

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig
Inter sujetos	61,464	9	6,829		
Intra sujetos					
Entre elementos	16,218	10	1,622	2,965	,003 < ,01
Residuo	49,236	90	,547		
Total	65,455	100	,655		
Total	126,918	109	1,164		

Media global = 3,03

Anexo 3

Consentimiento informado



Municipalidad Provincial San Ignacio

"Año de la unidad la paz y del desarrollo"

AUTORIZACIÓN PARA REALIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN

San Ignacio, 24 de mayo del 2023.

Dr.

Juan Pablo Muro Moreno.
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO-FILIAL CHICLAYO
CIUDAD.

ASUNTO: Autorización para realizar investigación.

De acuerdo a la solicitud enviada por usted a mi despacho, le informo, que es política de nuestra institución, brindar todo el apoyo a su personal que se encuentra desarrollando trabajos de investigación científica, cuyos resultados benefician tanto a los investigadores como a la institución donde se realiza el estudio, por lo que:

En mi calidad de Gerente de Infraestructura y Desarrollo Territorial de la Municipalidad Provincial de San Ignacio AUTORIZO, al Lic. José Jeffrey Arias Rodríguez, identificado con DNI 70094952, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, el desarrollo de la investigación titulada: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gerencia de infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca".

Asimismo, se asume el compromiso de brindar las facultades correspondientes para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Es propicia la ocasión para expresar las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Cordialmente.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
SAN IGNACIO

ING. JUAN C. IZQUIERDO PÉREZ
C.I.P. N° 152997
GERENTE DE INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO TERRITORIAL

Ing. Juan C. Izquierdo Pérez
Gerente de Infraestructura y Desarrollo Territorial
Municipalidad Provincial – San Ignacio.

(076) 356028 / (076) 356048 / (076) 356071
amepsi@munisanignacio.gob.pe amepsi@outlook.com

www.munisanignacio.gob.pe

AV. SAN IGNACIO N° 101
SAN IGNACIO - PERÚ

Anexo 4

Evaluación por juicio de expertos



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gerencia de infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	DEXI MELENDRES ALVERCA	
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/>	Doctor <input type="checkbox"/>
Área de formación académica:	Clínica <input type="checkbox"/> Educativa <input type="checkbox"/>	Social <input type="checkbox"/> Organizacional <input checked="" type="checkbox"/>
Áreas de experiencia profesional:	Control Previo Tesorería Responsable de remuneraciones y compensaciones	
Institución donde labora:	RED INTEGRADA DE SALUD SAN IGNACIO	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años <input checked="" type="checkbox"/> Más de 5 años <input type="checkbox"/>	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala Likert

Nombre de la prueba:	Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Gerencia de Infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca
Autor(a):	José Jeffrey aras Rodríguez
Procedencia:	Morales, (2021)
Administración:	A los usuarios de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de San Ignacio
Tiempo de aplicación:	03 horas
Ámbito de aplicación:	Municipalidad provincial de San Ignacio
Significación:	El presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación, cuyo propósito es recabar información de los usuarios en la gerencia de infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala /área	Dimensiones o subcategorías	Definición
Calidad de servicio (ordinal)	<ul style="list-style-type: none"> -Tangibilidad -Seguridad -Fiabilidad -Capacidad de Respuesta -Empatía 	<ul style="list-style-type: none"> - Definida por Fontalvo et al. (2020) como la apariencia que de las instalaciones de las organizaciones en lo referente a: infraestructura, equipos de oficina, colaboradores, entre otros. - Según Coronel et al. (2019) manifiesta que, es la atención responsable, segura, competente y cortés que ofrecen los colaboradores a los clientes a fin de estos puedan inspirar en los consumidores credibilidad. - Según Morocho (2019) Es la habilidad que tienen los colaboradores de las organizaciones para ofrecer un servicio tal y conforme se ha prometido, haciendo este sea fiable. - Según Montalvo et al. (2020) Representa la disponibilidad que tienen los colaboradores para atender a los clientes en las necesidades que estos puedan presentar a fin de que el servicio ofrecido sea rápido. -Según Ramos et al. (2020) Es el interés, la atención minuciosa y personalizada que brinda las organizaciones hacia los clientes, haciendo que los servicios sean accesibles, de fácil comunicación y entendimiento.
Satisfacción del usuario (ordinal)	<ul style="list-style-type: none"> -Rendimiento Percibido -Expectativas -Nivel de Satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> -Según Moreno (2019) Se refiere al desempeño que ha tenido el producto después de haber sido utilizado por el cliente. -Explica Monroy (2019) Considerado como los anhelos que poseen los clientes en lo que se refiere a obtener algo. estas se producen como consecuencia de: las promesas que las empresas efectúan a sus clientes por ejemplo a través de la publicidad. -Afirma Molina (2019) Posterior a efectuada la adquisición del producto el cliente podrá experimentar tres niveles de satisfacción: la insatisfacción, esta se percibe cuando lo que el cliente observa es mucho menor a lo que ha anhelado; la satisfacción esta se obtiene cuando lo que se observa es igual a lo que el cliente tuvo como expectativa y finalmente está la complacencia, siendo esta el resultado de que lo percibido es mucho mayor de los esperados.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Gerencia de Infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca elaborado por José Jeffrey Arias Rodríguez en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Gerencia de Infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca

- Primera dimensión: Tangibilidad
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación entre la dimensión tangibilidad y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Activos, mobiliario	1,2,3	4	4	4	

Apariencia del personal	4	4	3	4	
Información institucional	5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación entre la dimensión seguridad y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento, atención del personal	6,7,8,9,10	4	4	4	

- Tercera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación entre la dimensión fiabilidad y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidades del personal	11,12,13,14,15,16	3	4	4	

- Cuarta dimensión: Capacidad de Respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación entre la dimensión Capacidad de Respuesta y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Predisposición, disposición	17,18,19,20	3	4	4	

- Quinta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación entre la dimensión empatía de Respuesta y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Entendimiento de necesidades	21,22,23,24,25	4	4	4	

- Sexta dimensión: Rendimiento Percibido
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación entre la Rendimiento Percibido y la satisfacción del usuario en la Gerencia de Infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca

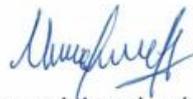
INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Percepción	1,2,3,4	4	4	4	
Social media	5	3	4	4	

- Setima dimensión: Expectativas
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación entre Expectativas y la satisfacción del usuario en la Gerencia de Infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio recibido	6	3	4	4	
Opiniones	7,8	3	4	4	

- Octava dimensión: Nivel De Satisfacción
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación entre Nivel de Satisfacción y la satisfacción del usuario en la Gerencia de Infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Expectativas, satisfacción	9,10,11	4	4	4	



Firma del evaluador

DNI: 48250882



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	MELENDRES ALVERCA
Nombres	DEXI
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	48250281

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	17/10/22
Resolución/Acta	0612-2022-UCV
Diploma	052-175145
Fecha Matrícula	05/04/2021
Fecha Egreso	01/09/2022

Fecha de emisión de la constancia:
15 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001370512

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gerencia de infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	OMAR ALHI SAAVERDRA URCIA	
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/>	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Educativa ()	Social () Organizacional <input checked="" type="checkbox"/>
Áreas de experiencia profesional:	Gerente de Administración Sub Gerente de Educación, Cultura, Recreación y Deporte Unidad de Caja Sub Gerente De Programas Sociales	
Institución donde labora:	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala Likert

Nombre de la prueba:	Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Gerencia de Infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca
Autor(a):	José Jeffrey aras Rodríguez
Procedencia:	Morales, (2021)
Administración:	A los usuarios de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de San Ignacio
Tiempo de aplicación:	03 horas
Ámbito de aplicación:	Municipalidad provincial de San Ignacio
Significación:	El presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación, cuyo propósito es recabar información de los usuarios en la gerencia de infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala /área	Dimensiones o subcategorías	Definición
Calidad de servicio (ordinal)	<ul style="list-style-type: none"> -Tangibilidad -Seguridad -Fiabilidad -Capacidad de Respuesta -Empatía 	<ul style="list-style-type: none"> - Definida por Fontalvo et al. (2020) como la apariencia que de las instalaciones de las organizaciones en lo referente a: infraestructura, equipos de oficina, colaboradores, entre otros. - Según Coronel et al. (2019) manifiesta que, es la atención responsable, segura, competente y cortés que ofrecen los colaboradores a los clientes a fin de estos puedan inspirar en los consumidores credibilidad. - Según Morocho (2019) Es la habilidad que tienen los colaboradores de las organizaciones para ofrecer un servicio tal y conforme se ha prometido, haciendo este sea fiable. - Según Montalvo et al. (2020) Representa la disponibilidad que tienen los colaboradores para atender a los clientes en las necesidades que estos puedan presentar a fin de que el servicio ofrecido sea rápido. -Según Ramos et al. (2020) Es el interés, la atención minuciosa y personalizada que brinda las organizaciones hacia los clientes, haciendo que los servicios sean accesibles, de fácil comunicación y entendimiento.
Satisfacción del usuario (ordinal)	<ul style="list-style-type: none"> -Rendimiento Percibido -Expectativas -Nivel de Satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> -Según Moreno (2019) Se refiere al desempeño que ha tenido el producto después de haber sido utilizado por el cliente. -Explica Monroy (2019) Considerado como los anhelos que poseen los clientes en lo que se refiere a obtener algo, estas se producen como consecuencia de: las promesas que las empresas efectúan a sus clientes por ejemplo a través de la publicidad. -Afirma Molina (2019) Posterior a efectuada la adquisición del producto el cliente podrá experimentar tres niveles de satisfacción: la insatisfacción, esta se percibe cuando lo que el cliente observa es mucho menor a lo que ha anhelado; la satisfacción esta se obtiene cuando lo que se observa es igual a lo que el cliente tuvo como expectativa y finalmente está la complacencia, siendo esta el resultado de que lo percibido es mucho mayor de los esperados.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Gerencia de Infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca elaborado por José Jeffrey Arias Rodríguez en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Gerencia de Infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca

- Primera dimensión: Tangibilidad
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación entre la dimensión tangibilidad y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Activos, mobiliario	1,2,3	3	3	3	

Apariencia del personal	4	4	4	4	
Información institucional	5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación entre la dimensión seguridad y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento, atención del personal	6,7,8,9,10	4	4	4	

- Tercera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación entre la dimensión fiabilidad y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidades del personal	11,12,13,14,15,16	3	3	3	

- Cuarta dimensión: Capacidad de Respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación entre la dimensión Capacidad de Respuesta y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Predisposición, disposición	17,18,19,20	4	4	4	

- Quinta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación entre la dimensión empatía de Respuesta y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Entendimiento de necesidades	21,22,23,24,25	4	4	4	

- Sexta dimensión: Rendimiento Percibido
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación entre la Rendimiento Percibido y la satisfacción del usuario en la Gerencia de Infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Percepción	1,2,3,4	3	3	3	
Social media	5	4	4	4	

- Setima dimensión: Expectativas
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación entre Expectativas y la satisfacción del usuario en la Gerencia de Infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio recibido	6	4	4	4	

Opiniones	7,8	4	4	4	
-----------	-----	---	---	---	--

- Octava dimensión: Nivel De Satisfacción
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación entre Nivel de Satisfacción y la satisfacción del usuario en la Gerencia de Infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Expectativas, satisfacción	9,10,11	3	3	3	



Firma del evaluador
DNI: 2777751



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SAAVEDRA URCIA**
Nombres **OMAR ALHI**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **27717151**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **17/10/22**
Resolución/Acta **0612-2022-UCV**
Diploma **052-175184**
Fecha Matrícula **05/04/2021**
Fecha Egreso **01/09/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
15 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001370515

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gerencia de infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	HENRRY ANTONIO MALCA JIMENEZ	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Educativa ()	Social () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Administración Gerente de Planeamiento y Presupuesto Gerente Municipal	
Institución donde labora:	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala Likert

Nombre de la prueba:	Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Gerencia de Infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca
Autor(a):	José Jeffrey aras Rodríguez
Procedencia:	Morales, (2021)
Administración:	A los usuarios de la Gerencia de Infraestructura de la Municipalidad Provincial de San Ignacio
Tiempo de aplicación:	03 meses
Ámbito de aplicación:	Municipalidad Provincial de San Ignacio
Significación:	El presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación, cuyo propósito es recabar información de los usuarios en la gerencia de infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala /área	Dimensiones o subcategorías	Definición
Calidad de servicio (ordinal)	<ul style="list-style-type: none"> -Tangibilidad -Seguridad -Fiabilidad -Capacidad de Respuesta -Empatía 	<p>- Definida por Fontalvo et al. (2020) como la apariencia que de las instalaciones de las organizaciones en lo referente a: infraestructura, equipos de oficina, colaboradores, entre otros.</p> <p>- Según Coronel et al. (2019) manifiesta que, es la atención responsable, segura, competente y cortés que ofrecen los colaboradores a los clientes a fin de estos puedan inspirar en los consumidores credibilidad.</p> <p>- Según Morocho (2019) Es la habilidad que tienen los colaboradores de las organizaciones para ofrecer un servicio tal y conforme se ha prometido, haciendo este sea fiable.</p> <p>- Según Montalvo et al. (2020) Representa la disponibilidad que tienen los colaboradores para atender a los clientes en las necesidades que estos puedan presentar a fin de que el servicio ofrecido sea rápido.</p> <p>-Según Ramos et al. (2020) Es el interés, la atención minuciosa y personalizada que brinda las organizaciones hacia los clientes, haciendo que los servicios sean accesibles, de fácil comunicación y entendimiento.</p>
Satisfacción del usuario (ordinal)	<ul style="list-style-type: none"> -Rendimiento Percibido -Expectativas -Nivel de Satisfacción 	<p>-Según Moreno (2019) Se refiere al desempeño que ha tenido el producto después de haber sido utilizado por el cliente.</p> <p>-Explica Monroy (2019) Considerado como los anhelos que poseen los clientes en lo que se refiere a obtener algo. estas se producen como consecuencia de: las promesas que las empresas efectúan a sus clientes por ejemplo a través de la publicidad.</p> <p>-Afirma Molina (2019) Posterior a efectuada la adquisición del producto el cliente podrá experimentar tres niveles de satisfacción: la insatisfacción, esta se percibe cuando lo que el cliente observa es mucho menor a lo que ha anhelado; la satisfacción esta se obtiene cuando lo que se observa es igual a lo que el cliente tuvo como expectativa y finalmente está la complacencia, siendo esta el resultado de que lo percibido es mucho mayor de los esperados.</p>

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Gerencia de Infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca elaborado por José Jeffrey Arias Rodríguez en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Gerencia de Infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca

- Primera dimensión: Tangibilidad
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación entre la dimensión tangibilidad y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Activos, mobiliario	1,2,3	4	4	3	

Apariencia del personal	4	4	4	4	
Información institucional	5	4	5	4	

- Segunda dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación entre la dimensión seguridad y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento, atención del personal	6,7,8,9,10	4	4	4	

- Tercera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación entre la dimensión fiabilidad y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidades del personal	11,12,13,14,15,16	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Capacidad de Respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación entre la dimensión Capacidad de Respuesta y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Predisposición, disposición	17,18,19,20	4	3	4	

- Quinta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación entre la dimensión empatía de Respuesta y la Calidad de Servicio en la Gerencia de Infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Entendimiento de necesidades	21,22,23,24,25	4	4	4	

- Sexta dimensión: Rendimiento Percibido
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación entre la Rendimiento Percibido y la satisfacción del usuario en la Gerencia de Infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Percepción	1,2,3,4	4	4	4	
Social media	5	4	3	4	

- Setima dimensión: Expectativas
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación entre Expectativas y la satisfacción del usuario en la Gerencia de Infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio recibido	6	4	4	4	

Opiniones	7,8	4	4	4	
-----------	-----	---	---	---	--

- Octava dimensión: Nivel De Satisfacción
- Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación entre Nivel de Satisfacción y la satisfacción del usuario en la Gerencia de Infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Expectativas, satisfacción	9,10,11	4	4	4	


 Firma del evaluador
 DNI: 70094382

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MALCA JIMENEZ**
Nombres **HENRRY ANTONIO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **70094382**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director De La Escuela De Posgrado **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **07/12/17**
Resolución/Acta **0360-2017-UCV**
Diploma **052-020886**
Fecha Matrícula **23/04/2016**
Fecha Egreso **17/09/2017**

Fecha de emisión de la constancia:
15 de Julio de 2023

**CÓDIGO VIRTUAL 0001370506**

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BUSTAMANTE CORONEL WILHELM, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gerencia de infraestructura de una Municipalidad Provincial de Cajamarca", cuyo autor es ARIAS RODRIGUEZ JOSE JEFFREY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 01 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BUSTAMANTE CORONEL WILHELM DNI: 41022757 ORCID: 0000-0001-9204-4147	Firmado electrónicamente por: BUSTAMANTECO el 05-08-2023 16:23:47

Código documento Trilce: TRI - 0633709