



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**PÚBLICA**

Servicio de catastro y niveles de satisfacción del usuario en una  
municipalidad distrital de Piura, 2024

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

**AUTOR:**

Gonzales Palacios, Jorge Renato ([orcid.org/0009-0006-1211-4285](https://orcid.org/0009-0006-1211-4285))

**ASESORES:**

Mg. Alban Villarreyes, Victoria Amanda ([orcid.org/0000-0001-8077-3860](https://orcid.org/0000-0001-8077-3860))

Mg. Ramirez Valladares, Cristhian Ovidio ([orcid.org/0000-0002-6944-5652](https://orcid.org/0000-0002-6944-5652))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**PIURA - PERÚ**

**2024**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "SERVICIO DE CATASTRO Y NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIURA, 2024

", cuyo autor es GONZALES PALACIOS JORGE RENATO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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.

PIURA, 10 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA DNI: 03832991 ORCID: 0000-0001-8077-3860	Firmado electrónicamente por: ALBANVV el 10-08- 2024 10:31:51

Código documento Trilce: TRI - 0857072

## Declaratoria de Originalidad del Autor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GONZALES PALACIOS JORGE RENATO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "SERVICIO DE CATASTRO Y NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIURA, 2024

", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
JORGE RENATO GONZALES PALACIOS DNI: 70759048 ORCID: 0009-0006-1211-4285	Firmado electrónicamente por: JGONZALES PAL el 08- 08-2024 14:28:40

Código documento Trilce: TRI - 0854561

## **Dedicatoria**

A Nuestro Padre Celestial, mi familia; por acompañarme e inspirarme a seguir esforzándome por ser mejor persona y profesional.

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo, por su apoyo permanente, a los docentes por su asesoría en la tesis y todas las personas especiales que estuvieron a mi lado para darme fortaleza cuando la necesitaba.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del autor .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figura .....	viii
Resumen .....	ix
Abstract .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA .....	13
III. RESULTADOS .....	17
IV. DISCUSIÓN .....	24
V. CONCLUSIONES .....	30
IV. RECOMEDACIÓN .....	31
REFERENCIAS .....	32
ANEXOS.....	40

## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Validación de instrumentos por expertos .....	15
<b>Tabla 2:</b> Validez de contenidos V Ayken .....	15
<b>Tabla 3:</b> Prueba de confiabilidad .....	16
<b>Tabla 4:</b> Niveles servicio de catastro y niveles de satisfacción del usuario .....	17
<b>Tabla 5:</b> Niveles de confiabilidad ... ..	18
<b>Tabla 6:</b> Niveles de tangibilidad .....	19
<b>Tabla 7:</b> Niveles de seguridad .....	20
<b>Tabla 8:</b> Prueba de Kolmogorov - smirnov .....	21
<b>Tabla 9:</b> Correlación entre servicio de catastro y satisfacción del usuario .....	21
<b>Tabla 10:</b> Correlación entre confiabilidad .....	22
<b>Tabla 11:</b> Correlación entre tangibilidad .....	23
<b>Tabla 12:</b> Correlación entre seguridad .....	23

## Índice de figura

<b>Figura :1</b>	Diagrama del diseño de Investigación.....	13
------------------	---	----

## Resumen

El presente estudio tuvo como aporte contribuir al objetivo de desarrollo sostenible 11, ciudades y comunidades sostenibles; El objetivo general es demostrar la relación el servicio de catastro y los niveles de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Piura, 2024. Se trabajó bajo un enfoque cuantitativo de tipo básico de un diseño no experimental de corte transversal bajo un nivel correlacional causal, se tuvo como población de estudio a 235 contribuyentes y la muestra es 146 clientes de la municipalidad de Piura, asimismo, la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento se emplearon el cuestionario. Mediante los resultados se obtuvo un índice de correlación de 0,401 y un p valor de 0,000, lo que indica que existe una relación positiva y significativa entre ambas variables. Por lo que se puede concluir que, existe una relación directa significativa entre los servicios de catastro y los niveles de satisfacción en usuarios en una municipalidad de Piura, 2024

**Palabras clave:** Confiabilidad, seguridad, tangibilidad, satisfacción y catastro.

## **Abstract**

The purpose of this study was to contribute to sustainable development goal 11, sustainable cities and communities; The general objective is to demonstrate the relationship between the cadastre service and the levels of user satisfaction in a district municipality of Piura, 2024. The work was carried out under a basic quantitative approach of a non-experimental cross-sectional design under a causal correlational level. The study population was 235 taxpayers and the sample was 146 clients from the municipality of Piura. Likewise, the technique used was the survey and the questionnaire was used as an instrument. The results obtained a correlation index of 0.401 and a p value of 0.000, which indicates that there is a positive and significant relationship between both variables. Therefore, it can be concluded that there is a significant direct relationship between cadastre services and user satisfaction levels in a municipality of Piura, 2024.

**Keywords:** Reliability, security, tangibility, satisfaction and cadastre.

## I. INTRODUCCIÓN

El informe de tesis se ha desarrollado con un enfoque social y sostenible dentro de la provincia. La investigación en este campo ha contribuido a innovar cambios relevantes que podría ayudar a la gestión municipal, lo que a su vez ha generado beneficios para los ciudadanos en términos de acceso a servicios públicos, oportunidades de inversión y calidad de vida.

La investigación está estrechamente relacionada con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 11. El catastro es un sistema de información vital para las municipalidades, ya que les proporciona datos sobre el estado y valor de las propiedades inmuebles en su territorio. Esta información es crucial para la planificación urbana, la recaudación de impuestos (Flores y Delgado 2020).

El estudio de ambas variables es importante garantizar una gestión urbana eficiente. Disponer de sistemas de información fiables y actualizados para la toma de decisiones a nivel municipal. Nuestro objetivo es contribuir al desarrollo sostenible de las ciudades (Gutiérrez y Gómez 2021)

Bajo este contexto, la realidad del problema en el ámbito internacional, como Polonia, los servicios catastrales tienen muchas deficiencias, pero su ventaja es que no requieren un rediseño. La información catastral existentes deben usarse con prudencia y, utilizando directrices técnicas y legales modernas en esta área, cumplir con los requisitos y, si se hace correctamente, puede ser una herramienta de gobernanza de la tierra (Hernández y Rodríguez 2022). En Croacia, los registros de la propiedad y la ley aplicable todavía están regulados por varias autoridades, el registro en el catastro y en los registros de la propiedad provee información crucial para el sistema de gestión de la propiedad, incluyendo detalles sobre terrenos, edificios y otras estructuras. En general, las propiedades registradas suelen carecer de un mantenimiento adecuado, por lo que la realización de nuevos estudios catastrales suele ser los sistemas de gestión de propiedades (Vučić y Šantek, 2018).

En los países de Latinoamérica asegurar de que los beneficiarios están satisfechos es de suma importancia para cualquier organización o institución, ya que

es lo que les sirve de presentación y les ayuda a cumplir sus objetivos (Rocha, 2020). En Ecuador, muchas empresas públicas ofrecen servicios catastrales y uno de sus principales objetivos es garantizar que los clientes obtengan un servicio de alta calidad y puedan evaluarlo y expresar su satisfacción o insatisfacción (Alves et al.). España ha aprobado recientemente una ley que se centra en disminuir el problema del mal trato a los consumidores por parte de las grandes empresas, que suele limitarse a una resolución rápida de sus reclamaciones (Subarna, 2023).

Por otro lado, Cuba se adopta la práctica de servicio catastral como un derecho, con el objetivo de lograr el bienestar y el desarrollo humano basado en valores, que se aplica a todos los ciudadanos (Organización Panamericana de la Salud, 2018). Por su parte, Venezuela considera que la satisfacción de los usuarios se deriva de la realización de las expectativas de los consumidores; para garantizar que los servicios cumplen los requisitos de los usuarios, es necesario comprender lo que están anticipando, ya que cuanto mayor sea la adaptación, mayor será la calidad del servicio (Morillo, 2016).

México, al evaluar el agrado en los individuos, reveló que, aunque tiene la cualidad de cumplir con los requisitos para así elevar el nivel de servicio en la nación, es indispensable crear estrategias, iniciativas y planes destinados a mejorar la eficacia del sector y gratificar a los clientes (Navarro et al. 2019). Chile afirma que el crecimiento de la calidad en los establecimientos y organizaciones públicas, corresponde a diversas entidades públicas pueden proporcionar a la demanda social en expansión, de asuntos a tratar y con el uso y ayuda de distintos factores como: sociales, políticos, económicos, etc. (Ganga et al. 2019).

En el ámbito nacional, ambas variables son esenciales para el éxito de cualquier organización en Perú. Sin embargo, diversos estudios evidencian que existe una disparidad considerable entre el servicio real que reciben en diversos sectores, generando insatisfacción y merma en la competitividad del país (Banco Interamericano de Desarrollo 2020).

Las deficiencias del servicios y los bajos niveles de satisfacción en Perú generan diversas consecuencias negativas, como: Pérdida de confianza en las

instituciones, la insatisfacción de los usuarios erosiona y debilita la cohesión social y obstaculizando el desarrollo del país; desgaste social: La frustración y el malestar de los usuarios por mala calidad de los servicios generan malestar social, protestas y conflictos que afectan la paz pública y la estabilidad del país (Comisión de Protección al Consumidor, 2022).

Se planteó la pregunta general: ¿Qué relación existe entre el servicio de catastro y los niveles de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Piura, 2024?; problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la confiabilidad y los niveles de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Piura, 2024?; ¿Qué relación existe entre la tangibilidad y los niveles de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Piura, 2024?; ¿Qué relación existe entre la seguridad y los niveles de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Piura, 2024?.

Dicha investigación se justificó teóricamente porque ha permitido evaluar las variables independientes y dependientes, lo que identificó la relación entre las variables, como sugiere Fernández (2020). Además, tiene una justificación práctica debido a los instrumentos de evaluación utilizados para medir las variables y arrojar un resultado beneficioso para el mundo científico, como indica Fernández (2020). Además, se justifica metodológicamente, ya que se utilizó las normas de la universidad, obteniendo nuevos conocimientos en relación a la calidad del servicio y los niveles de satisfacción, como declara Fernández (2020). Por último, también se justifica socialmente, ya que ayudaría a resolver problemas, como describe Fernández (2020).

El objetivo general fue demostrar la relación el servicio de catastro y los niveles de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Piura, 2024. Los objetivos específicos planteados fueron: Evaluar la relación entre la confiabilidad y los niveles de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Piura, 2024; Conocer la relación entre la tangibilidad y los niveles de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Piura, 2024; Identificar la relación entre la seguridad y los niveles de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Piura, 2024.

Se tuvo en cuenta los antecedentes internacionales, como Velásquez y Almeida (2020) realizaron un estudio para mejorar los servicios en la empresa y poner en marcha estrategias y soluciones para aumentar el gusto del cliente en un centro. El diseño de la investigación fue transversal, con un tamaño muestral de 54 mujeres y una encuesta del modelo SERVQUAL. Se detectó una deficiencia en cuanto a la fiabilidad, ya que no había ningún especialista en la materia y en su lugar prestaban el servicio de cabecera. Los investigadores encontraron la atención era inadecuada debido a la falta de procedimientos administrativos por parte de la organización, lo que dio lugar a una experiencia de usuario insatisfactoria.

Así mismo, López et al. (2019) en su investigación sobre actualización y modernización de registro de catastro en México, señalan que existe un gran potencial para mejorar los procesos catastrales. A pesar de que muchos municipios cuentan con un padrón catastral, se identifica que 430 de 1792 municipios no llevan a cabo programas de capacitación para su personal. Es necesario abordar el tema del catastro de forma integral, implementando actividades y herramientas innovadoras que fomenten su desarrollo y modernización. En su iniciativa, sugieren establecer mecanismos que generen certeza jurídica en el personal a través de capacitaciones, actualizar las instalaciones catastrales con tecnología apropiada, y poner de esta manera en marcha un programa de seguimiento y auditoría para mejorar la eficiencia del sistema.

Además, Bustamante y Zerda (2020) realizaron un estudio cuantitativo y descriptivo para averiguar la calidad de la atención. Se administró un cuestionario a 533 participantes, y los resultados indican que las clínicas médicas deben poseer equipos actualizados para proporcionar un nivel de atención satisfactorio. Además, se comprobó que servicios como los procedimientos, las citas programadas y la atención a los problemas de los pacientes son muy valorados por los usuarios, lo que confirma su satisfacción.

En un estudio realizado por Maggi en 2018, se evaluó la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención de los servicios mediante el uso de un enfoque cuantitativo. La muestra incluyó a 357 apoderados de pacientes pediátricos, a quienes se les administró la encuesta SERVQUAL. Los resultados mostraron que la atención

ofrecida no era satisfactoria para los individuos, lo que resultó en niveles de insatisfacción. Aunque la capacidad de respuesta fue satisfactoria, no se evidenciaron esfuerzos por parte del personal para abordar las necesidades de los usuarios, lo que generó una percepción negativa.

Levy y Carrasco (2020) realizaron un estudio descriptivo y correlativo para evaluar el estado del servicio en América Latina utilizando indicadores significativos, como la continuidad del servicio eléctrico, el voltaje y la calidad comercial. Examinaron los marcos regulatorios de los países del estudio para identificar las tendencias, y resumieron las regulaciones y principios que las explican. Esta investigación permitió reconocer las similitudes normativas y contrastar los indicadores en uso. Asimismo, se inspeccionó la ejecución de funciones destinadas a mejorar la calidad del servicio, y Ecuador y Perú mostraron mejoras en la fiabilidad de sus administraciones eléctricas. Los valores de los marcadores de constancia del suministro son superiores a los de las naciones fuera de este ámbito.

Curay y Solis (2019) en su tesis se esfuerzan por establecer el nivel de afiliación entre la grandeza de la atención y la administración de las actividades de electrificación del alumbrado urbano en la localidad de Santa María de Comas. Para ello, dirigieron una exploración que buscaba correlaciones, tenía carácter ilustrativo y perseguía una técnica hipotético-deductiva, sin utilizar un plan exploratorio, abarcando una reunión de 120 clientes, se estableció un ejemplo de 92 individuos. Los resultados condujeron a la deducción de que existe una relación pertinente y positiva, dependiente de un  $r_s = 0,821$ , lo que refuerza la idea de que la administración de las empresas de electrificación en lo que respecta al alumbrado público tiene un efecto directo en la calidad del suministro eléctrico proporcionado a los clientes

Adicionalmente, Salazar & Cabrera (2019) analizaron el servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador, el examen fue ilustrativo, el ejemplo consta de 347 estudiantes y el instrumento es una encuesta del modelo SERVQUAL; en los resultados se tiende a observar que el personal no ofrece un arreglo de administración decente, mostrando falta de interés en brindar ayuda a los estudiantes.

Bernal et al. (2017) utilizando un enfoque cuantitativo y un cuestionario, en una muestra de 876 personas. Se encontró que los componentes más influyentes para el bienestar del paciente eran elementos de empatía como la atención y la amabilidad de los profesionales sanitarios. En consecuencia, los profesionales sanitarios deben diseñar estrategias para mejorar los recursos.

Antecedentes nacionales, Carbajal (2019) realizó un estudio básico y correlacional sobre el servicio de medicina del adolescente del INSN, utilizando una muestra de 169 personas y una encuesta del SUCE. Los resultados la satisfacción externa de los clientes, pero también revelaron que la mayoría de los encuestados sólo estaban moderadamente de acuerdo con la atención prestada.

En Perú, la responsabilidad de construir y mantener actualizada la información catastral urbana, de acuerdo con la Ley Orgánica de municipalidades No. 27972, aprobada el mes de mayo del 2003. Entre las funciones asignadas se encuentran garantizar la seguridad jurídica, proteger los bienes de dominio público, favorecer los predios, contribuir a la planificación urbana y participar en el proceso o evolución de saneamiento de la propiedad. Todo ello con el fin de asegurar la correcta gestión urbana y el ordenamiento del territorio de forma eficiente. (Flores, 2009).

Los registros catastrales elaborados por cada institución responsable de la gestión catastral, utilizando diferentes estándares y métodos para la castración de los predios. En el estrato nacional, no existe un registro integrado, lo que impide la comparación de los diferentes registros. La información obtenida de estos registros se puede utilizar para diversos fines, principalmente para propósitos tributarios (Portillo Flores, 2009).

Informe del Banco Mundial (2015) analiza los desafíos que enfrentan las municipalidades en Perú en la gestión descentralizada del catastro. Se destaca que las limitaciones que enfrentan las municipalidades en este proceso se relacionan principalmente con la falta de equipamiento adecuado para llevar a cabo el registro catastral y la ausencia de software de gestión de catastro enlazado con las rentas. Estas deficiencias dificultan la modernización y actualización de la información

catastral, conllevando a su vez a la afectación de la recaudación o recolección del impuesto predial y provoca retrasos para los trámites. (Banco Mundial, 2015).

Adicionalmente, Zambrano (2018) examinó los servicios de calidad y el agrado de los 6 pacientes individuos en una entidad. Utilizando un cuestionario tipo escala Likert, Se ha identificado una correlación positiva moderada, existe una equivalencia directa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. A pesar de esto, un 40% de 85 encuestados señalaron que el nivel de atención recibida era considerado como medio.

La investigación de Cordero (2018) pretendía evaluar el nivel de atención y la gratificación del usuario. El enfoque fue relacional, con una muestra de 50 personas, y los instrumentales utilizados es cuestionarios. Señalaron que habría una conexión fuerte, significativa en las dos variables, proporcionando un adecuado aumento en la satisfacción de los consumidores.

Tapia (2018) realizó un estudio de investigación para evaluar el servicio de calidad y la satisfacción de los individuos de Tacna en el año 2018. Se utilizó el método correlacional y no experimental con 200 pacientes como población muestra, y un cuestionario SERVQUAL como instrumento. Los resultados brindaron que la calidad del servicio está vinculada con el nivel de satisfacción de los individuos, percibiendo en su mayoría una calidad regular. La mayoría de las personas estaban contento con la capacidad de respuesta, empatía, seguridad y los aspectos tangibles, pero la dimensión de fiabilidad tuvo una satisfacción regular. Los productos de las cinco componentes de la calidad del servicio mostraron que deberían mejorarse, sobre todo elementos de fiabilidad y tangibilidad.

Según, Canzio, (2019) realizó una investigación para explorar la asociación sobre calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Dicho estudio tuvo carácter cuantitativo, la muestra fue de 382 personas. El instrumento la encuesta SERVPERF. Los resultados indicaron que existe una correlación, el personal de servicios adecuados a los clientes, lo cual se debe principalmente a limitaciones económicas y de ubicación. En consecuencia, se puede deducir que, si se proporciona una

respuesta oportuna a los pacientes, la satisfacción aumentará significativamente, evitando así el continuo descontento de los usuarios, en Lima.

En la administración pública, el servicio de catastro ha evolucionado significativamente en las últimas décadas, adaptándose a las nuevas necesidades y desafíos del contexto global. En este sentido, han surgido diversas teorías modernas que abordan la conceptualización, aplicación e impacto de esta variable, incorporando perspectivas innovadoras y enfoques interdisciplinarios. El análisis exhaustivo de las principales teorías modernas del servicio de catastro, teoría de la Gobernanza Electrónica y la Ciudad Inteligente (Fountain, 2001; Hollands, 2008) mencionan en su teoría de la gobernanza electrónica y la ciudad inteligente, promovida por autores como Jerome Fountain en su obra "Electronic Government: A Guide for Managers" (2001) y Robert Hollands en su artículo "Governing by Numbers: Big Data, Smart Cities and the Quantified Society" (2008), destaca el papel del servicio de catastro como un componente esencial en la construcción de ciudades inteligentes y eficientes. Un servicio de catastro digitalizado y accesible a través de plataformas electrónicas permite a los ciudadanos interactuar con la administración pública de manera más transparente y participativa.

La teoría sobre gestión de riesgos y desastres (UNISDR, 2009; FEMA, 2012), promovida por organismos internacionales dentro de la disminución del riesgo de Desastres 2015-2030, en su guía preparación para Desastres: Un Planificador Familiar, destaca la relevancia del servicio de catastro clave para la administración de riesgos y desastres. Un catastro actualizado y preciso brinda información fundamental para identificar zonas de riesgo, planificar estrategias de prevención y responder a emergencias, lo que contribuye a la conservación de la. Por otro lado, la teoría de la Sostenibilidad Ambiental y Urbana, reflejada en documentos como Conferencia de Hábitat III de las Naciones Unidas, reconoce lo fundamental del servicio de catastro en promoción del desarrollo urbano sostenible. Un catastro moderno, transparente que contribuye a la gestión eficaz del suelo, la planificación urbana sostenible.

Para la variable niveles de satisfacción al usuario tenemos las siguiente teorías Teoría de la Experiencia del Cliente (CX) y el Viaje del Cliente (CXJ) (Lemon &

Verhoef, 2016; Teixeira et al., 2020), la teoría de la experiencia del cliente (CX) y el viaje del cliente (CXJ), promovida por autores como Katherine N. Lemon y Peter C. Verhoef en su obra "The Customer Experience: A Framework for Interaction Design" (2016) y Tiago Teixeira et al. en su artículo "Customer Journey Mapping: A Framework for Understanding and Improving Customer Experiences" (2020), se enfoca en comprender y mejorar la experiencia completa que tiene el usuario al interactuar con una entidad del Estado. El CXJ permite identificar los puntos de contacto críticos en la interacción, las emociones y percepciones del usuario en cada etapa, y las áreas de oportunidad para mejorar la satisfacción.

La teoría del Diseño Centrado en el Usuario (UCD) y la Experiencia de Usuario (UX) (Norman, 2013; Hassenzadeh, 2018), defendida por autores como Donald A. Norman en su obra "Design of Everyday Things" (2013) y Amirhossein Hassenzadeh en su artículo "User Experience Design (UXD) in E-Government Services: A Review of Literature and Empirical Findings" (2018), enfatiza la importancia de comprender a los usuarios en el desarrollo y proceso de diseño de servicios públicos para garantizar que estos satisfagan sus necesidades y expectativas. La UCD/UX permite crear servicios intuitivos, fáciles de usar y agradables para los usuarios, mejorando su satisfacción general.

Teoría de la Emoción y el Sentimiento en la Satisfacción del Usuario (Rafaeli & McCarthy, 2018; Mathwick et al., 2020) La teoría de la emoción y el sentimiento en la satisfacción del usuario, promovida por autores como Eli Rafaeli y Kevin J. McCarthy en su obra "Emotions in Business: Research and Application" (2018) y Courtney Mathwick et al. en su artículo "The Role of Emotions in User Satisfaction with E-Government Services" (2020), resalta el papel fundamental en relación a los cambios de actitud del usuario en la evaluación de la satisfacción. Esta teoría propone a las emociones positivas, como la felicidad, la satisfacción y la confianza, están asociadas a una mayor satisfacción general del usuario, mientras que las emociones negativas, como la frustración, la ira y la decepción, conducen a una menor satisfacción.

Se utilizó la teoría de Parasuraman y Berry de 1985, que afirma que el servicio de catastro es un factor de la satisfacción de los clientes. Existen pruebas, tanto teóricas como empíricas, de que un buen servicio puede conducir a la satisfacción, por lo que se creó el Modelo SERVQUAL para calcular la calidad de servicio prestado (Bustamante et al. 2019).

Según, Bustamante (2020) definió el servicio de catastro como una prestación que promueva la salud y el bienestar del usuario es el factor determinante de su calidad. Según la OMS (2020), el valor del servicio es tal que compensa las deficiencias de las personas y puede cuantificarse y mejorarse con un tratamiento basado en datos que tenga en cuenta los deseos y las necesidades. Pincay y Parra (2020) La calidad del servicio puede considerarse como la capacidad de ofrecer productos y servicios que gratifiquen las expectativas de los clientes lo cual generen ventas.

Rogel (2018) afirma que el servicio de catastro implica satisfacer las expectativas de los clientes, ofreciendo asistencia, ayuda y soluciones a sus problemas y necesidades. Moya (2016) La calidad del servicio puede concebirse como el suministro a un usuario de bienes para su beneficio, y la evaluación de las ventajas o inconvenientes que repercuten en su satisfacción con el servicio prestado. Esta calidad tiene varios componentes: a) Fiabilidad, que es la capacidad de cumplir el servicio prometido sin cometer errores (Bustamante et al., 2019). b) Tangibilidad, que son las características perceptibles para el consumidor, por ejemplo, la infraestructura y los dispositivos de comunicación (Rogel, 2018). c) Seguridad, que considera el comportamiento de los prestadores de servicios al prestar un servicio, y tener la aptitud para dar seguridad a las personas (Bustamante et al., 2019). d) Empatía, que evalúa que el personal dé una atención individualizada, en momentos adecuados para todos los individuos (Rogel, 2018). Según la teoría de Oliver en 1980, la gratificación del consumidor es una respuesta de los clientes respecto a sus suposiciones sobre el bien o servicio obtenido, que conduce a un sentimiento de satisfacción (Cordero, 2018).

Carvajal (2019), menciona a Kotler (1996) afirmó que la satisfacción del usuario es el factor clave para que un individuo acepte un servicio (Álvarez, 2020). Liljander y Strandvik (1997) continuaron sugiriendo que la satisfacción es la reacción de un consumidor ante la evaluación de un producto obtenido (Chávez, 2018). Describió la satisfacción como el estado mental de un sujeto al obtener un producto o servicio adquirido.

Silvestre y Johnston (2016) describieron la satisfacción como las emociones que siente un cliente al adquirir un producto que cumple sus requisitos. Fernández y Philip (2016) consideraron la satisfacción del usuario como la opinión de un comprador tras obtener un bien o servicio deseado. Redhead (2015) explicó la satisfacción como "un impulso en la respuesta de las personas tras ser atendidas.

Salas (2012) postula que la satisfacción del usuario o cliente es el nivel en que los consumidores aprueban la compra que han realizado, señalando que cuanto mayor es la satisfacción, más probable es que vuelvan a comprar al mismo vendedor. Las tres dimensiones. La dimensión humana se ocupa de brindar un servicio eficaz y de promover bienestar de las personas, teniendo en cuenta su nivel socioeconómico (Cordero, 2018). La dimensión técnico-científica atiende a las condiciones de atención técnica y a los servicios y materiales que ofrece la entidad (Alarcón, 2014). Por último, la dimensión medioambiental sugiere que los establecimientos dispongan de disposiciones de las economías de las personas (Cordero, 2018).

Luego de revisar los antecedentes la reflexión profunda que realizó con respecto a las variables de estudios llamado servicio de catastro y la satisfacción del usuario, temas de gran importancia para el desarrollo sostenible de las ciudades. Mediante la implementación de estrategias que aborden los desafíos existentes y aprovechen las oportunidades disponibles, las municipalidades pueden mejorar la calidad del servicio de catastro, aumentar la satisfacción del usuario y como última instancia, contribuir a la construcción de ciudades más inclusivas, equitativas y resilientes. Es importante destacar que la mejora del servicio de catastro y la satisfacción del usuario no es un proceso aislado, sino que debe estar enmarcado en una visión integral de la gestión municipal. La eficiencia y la transparencia del catastro

deben ir de la mano de una gestión urbana sostenible que promueva la protección del medio ambiente, la inclusión social y la participación ciudadana. En este sentido, es fundamental que las municipalidades trabajen en colaboración con los diferentes actores de la sociedad, para desarrollar soluciones innovadoras y efectivas que respondan a las necesidades específicas de cada ciudad.

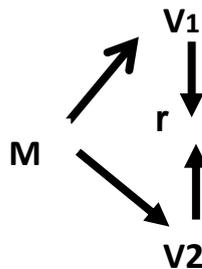
A través del catastro, se registra y actualiza de manera sistemática la información sobre la propiedad inmueble, incluyendo su ubicación, extensión, características físicas y valor. Esta información es utilizada por diversas entidades públicas y privadas para diversos fines, entre los que destacan: Planificación urbana: La información catastral permite a los planificadores urbanos identificar áreas de crecimiento, necesidades de infraestructura y oportunidades para el desarrollo sostenible. Desarrollo económico: El catastro sirve como base para la recaudación de impuestos prediales, lo que genera recursos para educación y salud. Justicia social: El catastro contribuye a la seguridad jurídica de la propiedad inmueble, al permitir la identificación de los propietarios y la resolución de conflictos de propiedad.

Se planteó las hipótesis general: El servicio de catastro se relaciona notablemente con los niveles de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Piura, 2024; La hipótesis nula: El servicio de catastro no se relaciona directamente con los niveles de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Piura, 2024; Las hipótesis específicas fueron: Existe relación directa y significativa entre la confiabilidad y los niveles de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Piura, 2024; Existe relación directa y significativa entre la tangibilidad y los niveles de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Piura, 2024; Existe relación directa significativa entre la seguridad y los niveles de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Piura, 2024.

## II. METODOLOGÍA

**Tipo, enfoque y diseño de investigación:** El tipo de investigación es básica, enfoque: cuantitativo, diseño: no experimental y nivel: correlacional. Además, Ñaupas et al. (2018) afirmó que la investigación se basa en descubrimientos de la investigación básica, con el propósito de abordar problemas sociales de la comunidad regional o nacional de manera objetiva.

**Figura 1:** Esquema, estudio correlación



M= Trabajadores

V1=Servicio de catastro

V2= Niveles de satisfacción

R = Relación

**Variables/Categorías:** El estudio utiliza las variables como detallo a continuación:

**Servicio de catastro:** Definición conceptual: El catastro se define como un registro público, sistemático y actualizado de la propiedad inmueble, que comprende la ubicación, extensión, características físicas y valor de cada predio. Este registro se encuentra a cargo del Estado y tiene como objetivo primordial garantizar la seguridad jurídica de la propiedad, así como facilitar la recaudación de impuestos prediales y la planificación urbana. (Bustamante et al. 2019).

**Niveles de satisfacción al usuario:** Definición conceptual: La satisfacción del cliente se define como la percepción que tiene el usuario de que los proveedores de servicios han cumplido o superado sus expectativas (Hill, 1996).

**Población y muestra:** Para el estudio la población se compone de aquellos individuos que comparten rasgos o hábitos similares, de los que se derivan los datos asociados (García Fernández, 2021). Este estudio se centra en 225 contribuyente de la municipalidad de Tambogrande de Piura. Robles (2019) menciona que la muestra como una parte o segmento de una población dada que se reduce a un grupo más pequeño para que sirva de base para inferir cualidades o comportamientos típicos sin escudriñar la población de estudio completa. la muestra se obtiene utilizando la fórmula, en nuestro caso la muestra fue 146 clientes.

**Técnicas e instrumentos de recolección de datos:** Pardinás (1982) explica cuáles son los enfoques empleados para responder a preguntas certeras, ya sea demostrando u objetando hipótesis. El método elegido es la encuesta, que implica la recogida de datos mediante interrogatorios para aumentar el tamaño de la muestra. Además, se utilizarán cuestionarios. Hernández y Mendoza (2018) señalan que son consultas utilizadas para evaluar las variables del tema y se evalúan a través de escalas significativas. Instrumento: Carrasco (2009) dice que este término se aplica mediante las preguntas, viene hacer el conjunto ítems organizados, que permiten al investigador obtener y registrar las respuestas, opiniones y actitudes investigadas. Se emplearán cuestionarios como instrumento de recolección de datos de los clientes de la municipalidad. Consta de cuarenta preguntas cada una de ellas vinculada a los indicadores que se miden. Además, el instrumento será sometido a una validación de contenido, como es:

**Validez y Confiabilidad:** La investigación se fundamenta por lo manifestado por Hernández et al. (2018) donde dice que la precisión con la que una herramienta evalúa la característica que intenta cuantificar se denomina valide:

**Validez de contenido:** Para verificar la fiabilidad de los instrumentos se tuvo en cuenta la opinión de tres expertos, todos ellos doctores en gestión pública y especialistas en documentos de planificación y gestión. Su propósito fue confirmar que los instrumentos elaborados para cada variable tengan la validez de acuerdo al puntaje de los jueces. Los expertos fueron Silupu del Rosario Santos Gonzalo, Kevin Alex Melgar Ojeda, Leonidas Alberto Herrera Avila, quienes aportaron insumos que se utilizaron para validar los instrumentos (como afinar la redacción y reducir las

preguntas) para garantizar el cumplimiento de los objetivos. Como resultado, se ajustaron los instrumentos para poder aplicarlos al grupo de la muestra.

**Tabla 1**

*Validación de instrumento por expertos*

Experto	Grado	Validez
Silupu del Rosario Santos Gonzalo	Doctor en Educación	Aplica
Melgar Ojeda Kevin Alex	Doctor en Gestión Pública	Aplica
Herrera Ávila Leónides Alberto	Doctor en Gestión Pública	Aplica

*Nota, elaboración propia*

### **Validez de criterio**

Las variables independientes y dependientes se dividen en función del marco teórico. En este caso, la variable servicio de catastro tiene tres dimensiones y cada una va acompañada de indicadores que se tomaron de Batet (2011).

De acuerdo con Sánchez et al. (2015), la evaluación de los expertos de los instrumentos se realizó mediante la validación de contenido, utilizando la V de Aiken y contando con la participación de tres jueces (véase el anexo 7). A cada uno de ellos se le envió un formulario de validación del instrumento (véase el anexo 3), en el cual se les solicitó que emitieran su opinión. Los resultados obtenidos de este análisis fueron los siguientes:

**Tabla 2**

*Validez de contenidos V Aiken*

Variable	Coefficiente	Ni de Jueces
Servicio de Catastro	0,88	3
Niveles de satisfacción al usuario	0,87	3

*Nota, elaboración propia*

En relación a los instrumentos utilizados, se usó el coeficiente alfa de Cronbach para evaluar su fiabilidad. Se considera que los resultados son adecuados cuando se encuentran en un rango de 0,83 a 0,85. Para determinar la confiabilidad, se empleó una prueba piloto que se aplicó a 20 participantes utilizando cuestionarios con escala

Likert. Con los datos recolectados, se computo el coeficiente alfa de Cronbach para determinar el grado de fiabilidad de los instrumentos utilizados:

**Tabla 3**

*Prueba de confiabilidad*

Variable	Coeficiente	N° de elementos
Servicio de Catastro	0,83	20
Niveles de satisfacción al usuario	0,85	20

*Nota, elaboración propia*

**Método de análisis de datos:** Se optó por emplear un enfoque cuantitativo y descriptivo, utilizando un modelo oportunista. Con el fin de evaluar la normalidad de los datos, se aplicará la prueba de Kolmogórov-Smirnov, dado que el tamaño de la muestra es mayor a 50. La generación de la base de datos de las dos variables se cumplirá utilizando Microsoft Excel 2010 y SPSS versión 29. A continuación, se aplicarán estadísticos de correlación dependiendo del enfoque de la investigación.

**Aspectos éticos:** Para llevar a cabo nuestro estudio, es fundamental seguir los principios éticos establecidos en la guía respaldada por la universidad. La rectitud debe ser prioritaria, como mencionan Koepsell & Ruiz (2015), es necesario mantenerse. La honestidad es un elemento esencial a lo largo de todo el proceso de investigación. Se debe evitar cualquier forma de manipulación de los materiales de investigación, como imágenes, datos y resultados, para garantizar que el estudio se describa con precisión. Esto implica no inventar información cuantitativa o cualitativa ni alterar los datos. Por lo tanto, es fundamental presentar los resultados de manera objetiva en todo momento. En relación a los derechos de propiedad intelectual, es necesario evitar el plagio, como menciona (Todolí 2019).

### III. RESULTADOS

#### Análisis Descriptivo:

**Objetivo general:** Demostrar la relación del servicio de catastro y los niveles de satisfacción en usuario en una municipalidad distrital de Piura, 2024.

**Tabla 4**

*Niveles de valoración del servicio de catastro y niveles de satisfacción del usuario*

Servicio de catastro	Niveles de satisfacción en el usuario						Total	
	Bajo		Regular		Alto			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
<b>Bajo</b>	10.00	6.80%	3.00	2.10%	2.00	1.40%	15.00	10.30%
<b>Regular</b>	22.00	15.10%	49.00	33.60%	17.00	11.60%	88.00	60.30%
<b>Alto</b>	2.00	1.40%	21.00	14.40%	20.00	13.70%	43.00	29.50%
<b>Total</b>	34.00	23.30%	73.00	50.00%	39.00	26.70%	146	100.00%

*Nota: Elaboración Propia / datos obtenidos del SPSS.*

El 10.30% han calificado el servicio de catastro como bajo, 60.30% regular y 29,50% alto. Los niveles de satisfacción de los usuarios, se muestra que el 23.30% de los encuestados presenta un nivel bajo, 50.00% regular y 26.70% alto de satisfacción en el usuario

Un punto relevante a resaltar en este análisis es que los encuestados están de acuerdo en que proporcionar un servicio de catastro de calidad en la municipalidad conlleva a un aumento en los niveles de satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Tambogrande. Los datos muestran un patrón coherente en el sentido de que un servicio de catastro deficiente no puede generar un aumento en los niveles de satisfacción.

#### **Objetivo específico 1**

Evaluar la relación entre confiabilidad y los niveles de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Piura, 2024

**Tabla 5***Niveles de valoración de la confiabilidad y niveles de satisfacción del usuario*

Confiabilidad	Niveles de satisfacción en el usuario						Total	
	Bajo		Regular		Alto			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
<b>Bajo</b>	00.00	0.00%	3.00	2.10%	2.00	1.40%	5.00	3.0%
<b>Regular</b>	21.00	14.40%	49.00	33.60%	24.00	16.40%	94.00	64.40%
<b>Alto</b>	13.00	8.90%	21.00	14.40%	13.00	8.9%	47.00	32.20%
<b>Total</b>	34.00	23.30%	73.00	50.00%	39.00	26.70%	146.00	100.00%

*Nota: Elaboración Propia / datos obtenidos del SPSS.*

Según la tabla 5, el 3.00% de los encuestados indicó que la confiabilidad de los servicios de catastro es baja, mientras que el 64.40% la considera regular y el 32.20% la califica como alta. En cuanto a los niveles de satisfacción del usuario, el 26.70% de los entrevistados reportó un nivel alto de satisfacción, el 50.00% considera que es regular y el 23.30% lo calificó como bajo.

Los datos internos dan a conocer que el 33.60% de administrados que calificaron la confiabilidad en los servicios de catastro como regular también hallaron regular los niveles de satisfacción en el usuario. Mientras que, 14.40% de administrados calificó la confiabilidad en los servicios de catastro como regular, también percibieron una satisfacción en el usuario en la municipalidad. Por otro lado, el 16.4% de los administrados que valoraron positivamente la confiabilidad en los servicios de catastro en la Municipalidad manifestaron su alta satisfacción con los niveles de satisfacción en el usuario.

Estos resultados destacan que la confiabilidad en los servicios de catastro en la municipalidad está estrechamente relacionada con los niveles de satisfacción en el usuario, especialmente en la atención al administrado y el nivel de servicio.

## Objetivo específico 2

Conocer la relación entre tangibilidad con los niveles de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Piura, 2024

**Tabla 6**

*Niveles de la valoración de la tangibilidad en la satisfacción del usuario*

Tangibilidad	Niveles de satisfacción en el usuario						Total	
	Bajo		Regular		Alto			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
<b>Bajo</b>	28.00	19.20%	13.00	8.90%	3.00	2.10%	44.00	30.10%
<b>Regular</b>	4.00	2.70%	34.00	23.30%	12.00	8.20%	50.00	34.20%
<b>Alto</b>	2.00	1.40%	26.00	17.80%	24.00	16.4%	52.00	35.60%
<b>Total</b>	34.00	23.30%	73.00	50.00%	39.00	26.70%	146.00	100.00%

*Nota: Elaboración Propia / datos obtenidos del SPSS.*

Según la tabla 6, el 35.60% de los encuestados calificó la tangibilidad de los servicios de catastro en la municipalidad de Tambogrande, Piura, como alta, mientras que el 34.20% la consideró regular y el 30.10% la calificó como baja. En cuanto a los niveles de satisfacción del usuario, el extremo inferior de las filas indica 26.70% de los encuestados calificó con un nivel alto, seguido de un 50.00% con nivel regular y 23.30% con nivel bajo. Los datos internos dan a conocer que el 23.30% de administrados que calificaron la tangibilidad en el servicio de catastro como regular también hallaron regular los niveles de satisfacción en el usuario. Mientras que, el 19.20% de administrados calificó la tangibilidad como baja, también percibieron que los niveles de satisfacción. Por otro lado, el 16.4% de los administrados que valoraron positivamente la tangibilidad en los servicios de catastro manifestaron su alta satisfacción con los niveles. Estos resultados destacan que la tangibilidad en los servicios de catastro está estrechamente relacionada con los niveles de satisfacción en el usuario, especialmente en la oficina de infraestructura donde debe contar con personal calificado y buena atención.

**Objetivo específico 3:** Identificar la relación entre la seguridad y los niveles de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Piura, 2024

**Tabla 7**

*Niveles de valoración de la seguridad en los niveles de satisfacción del usuario*

Seguridad	Niveles de satisfacción en el usuario						Total	
	Bajo		Regular		Alto			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Bajo	24.00	16.40%	27.00	18.50%	9.00	6.20%	60.00	41.10%
Regular	9.00	6.20%	24.00	16.40%	16.00	11.00%	49.00	33.60%
Alto	1.00	0.70%	22.00	15.10%	14.00	9.6%	37.00	25.30%
Total	34.00	23.30%	73.00	50.00%	39.00	26.70%	146.00	100.00%

*Nota: Elaboración Propia / datos obtenidos del SPSS.*

El 41.10% calificó la seguridad en los servicios de catastro como baja, seguido de un 33.60% que la considera regular y un 23.30% alta. En lo que respecta a los niveles de satisfacción en el usuario se visualiza en las filas, que el 23.30% califica con un nivel bajo los niveles, un 50.00% regular y un 26.70% alto.

El 18.50% de administrados que calificaron la seguridad en los servicios de catastro como regular, también el nivel de satisfacción es regular. El 16.40% de administrados calificó la seguridad como baja, percibieron un nivel de satisfacción de baja. Por otro lado, el 11.0% de los administrados que valoraron positivamente la seguridad manifestaron su alta satisfacción con los servicios de catastro. Estos resultados destacan que la seguridad de los servicios de catastro en la municipalidad está estrechamente relacionada con los niveles de satisfacción en el usuario, especialmente en el liderazgo, comunicación y solución de problemas.

## Prueba de normalidad.

**Tabla 8**

*Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra*

Variable	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Servicio de Catastro</b>	,330	146	,000
<b>Niveles de satisfacción de usuario</b>	,252	146	,000

*Nota: Elaboración Propia / datos obtenidos del SPSS.*

Tabla 8, analiza el comportamiento de la prueba de normalidad, siendo la muestra de 146 (más de 50 unidades de análisis) corresponde el análisis de acuerdo a la prueba estadística de Kolmogorov – Smirnov. Se evidencia que el  $p=0,000 < 0,05$ , los datos siguen una distribución normal, aceptándose la hipótesis nula. Por lo tanto, la estadística que se aplicará es no paramétrica la correlación de Rho de Spearman.

## Contrastación de hipótesis

**La Hipótesis general:** El servicio de catastro se relaciona significativamente con los niveles de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Piura, 2024

**Hipótesis nula:** El servicio de catastro no se relaciona directamente con los niveles de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Piura, 2024.

**Tabla 9**

*Correlación entre servicio de catastro y los niveles de satisfacción del usuario.*

Variable/Dimensión		Servicio de catastro	Niveles de satisfacción del usuario
<b>Servicio de catastro</b>	Coeficiente	1,000	,401**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	146	146
<b>Niveles de satisfacción del usuario</b>	Coeficiente	,401**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	146	146

*Nota: Elaboración Propia / datos obtenidos del SPSS*

La tabla 9, se encontró una correlación positiva moderada 0,401, el coeficiente indica que si hay relación entre los servicios de catastro y los niveles de satisfacción en el usuario. Además, el valor  $p=0,000$ , el cual es inferior a 0,05, confirmando la hipótesis de investigación.

**Hipótesis específica 1:**

Existe relación directa y significativa entre la confiabilidad y los niveles de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Piura, 2024

**Hipótesis específica nula:**

No existe relación directa y significativa entre la confiabilidad y los niveles de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Piura, 2024.

**Tabla 10**

*Correlación entre la confiabilidad y los niveles de satisfacción del usuario*

Variable/Dimensión		Confiabilidad	Niveles de satisfacción del usuario
<b>Confiabilidad</b>	Coeficiente	1	,055**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	146	146
<b>Niveles de satisfacción del usuario</b>	Coeficiente	,055**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	146	146

*Nota: Elaboración Propia / datos obtenidos del SPSS*

Rho de Spearman es 0,055, indicando una correlación positiva relevante. Además, el valor de  $p=0,003 < 0,05$ , se aprueba la hipótesis de investigación específica 1.

**Hipótesis específica 2:** Existe relación directa y significativa entre la tangibilidad y los niveles de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Piura, 2024

**Hipótesis nula:** No existe relación directa y significativa entre la tangibilidad y los niveles de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Piura, 2024.

**Tabla 11***Correlación entre la tangibilidad y los niveles de satisfacción del usuario*

Variable/Dimensión		Tangibilidad	Niveles de satisfacción del usuario
<b>Tangibilidad</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,553**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	146	146
<b>Niveles de satisfacción del usuario</b>	Coeficiente de correlación	,553**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	146	146

*Nota: Elaboración Propia / datos obtenidos del SPSS*

La correlación de Rho Spearman 0,553, lo que indica una relación moderada pero significativa entre la dimensión de tangibilidad y los niveles de satisfacción del usuario, además, el valor de  $p=0,000 < 0,05$ , se acepta la hipótesis.

**Hipótesis específicas 3:** Existe relación directa significativa entre la seguridad y los niveles de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Piura, 2024

**Hipótesis nula:** No existe relación directa significativa entre la seguridad y los niveles de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Piura, 2024.

**Tabla 12***Correlación entre la seguridad y los niveles de satisfacción del usuario*

Variable/Dimensión		Seguridad	Niveles de satisfacción del usuario
<b>Seguridad</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,350**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	146	146
<b>Niveles de satisfacción del usuario</b>	Coeficiente de correlación	,350**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	146	146

*Nota: Elaboración Propia / datos obtenidos del SPSS*

Existe una relación significativa moderada entre la seguridad y los niveles de satisfacción del usuario, como indica el coeficiente 0,350. Se acepta la hipótesis específica 3. El  $p=,000 < 0,05$ , lo que significa que se afirma la hipótesis.

#### IV. DISCUSIÓN

El objetivo general fue demostrar la relación del servicio de catastro y los niveles de satisfacción en los usuarios de una municipalidad distrital de Piura, 2024. El hallazgo encontrado en la tabla 9, el coeficiente es positiva moderada de 0,401 entre los servicios de catastro y los niveles de satisfacción en el usuario. El valor de  $p=0.000 < 0.05$ . Por lo tanto, se puede concluir que existe una relación significativa entre las variables estudiadas. La tabla 4, el 10.30% de los encuestados calificaron el servicio de catastro como bajo, el 60.30% regular y el 29.50% alto. En cuanto a los niveles de satisfacción en el usuario, el 23.30% un nivel bajo, el 50.00% regular y el 26.70% alto. Al analizar los datos combinados, se observa que el 33.60% calificaron el servicio de catastro como regular también mostraron un nivel de satisfacción en el usuario regular. Del mismo modo, el 14.40% calificaron el servicio de catastro como alto indicaron un nivel de satisfacción en el usuario alto, y el 6.8% calificaron el servicio de catastro como bajo. Dicha conducta de los datos es coherente en que un bajo servicio de catastro no puede incrementar los niveles de satisfacción. Los resultados del análisis inferencial y descriptiva se contrastas con los manifestado por Velásquez y Almeida (2020) donde realizaron un estudio para mejorar los servicios en la empresa y poner en marcha estrategias y soluciones para aumentar el gusto del cliente en un centro. El diseño de la investigación fue transversal, con un tamaño muestral de 54 mujeres y una encuesta del modelo SERVQUAL. Se detectó una deficiencia en cuanto a la fiabilidad, ya que no había ningún especialista en la materia y en su lugar prestaban el servicio de cabecera. Los investigadores encontraron la atención era inadecuada debido a la falta de procedimientos administrativos por parte de la organización, lo que dio lugar a una experiencia de usuario insatisfactoria. Por otro lado, Alcantar López et al. (2019 b) investigación sobre actualización y modernización del registro de catastro en México, señalan que existe un gran potencial para mejorar los procesos catastrales. A pesar de que muchos municipios cuentan con un padrón catastral, se identifica que 430 de 1792 municipios no llevan a cabo programas de capacitación para su personal. Es necesario abordar el tema del catastro de forma integral, implementando actividades y herramientas que fomenten su desarrollo y modernización. En su propuesta, sugieren establecer mecanismos que generen

certeza jurídica en el personal a través de capacitaciones, actualizar las instalaciones catastrales con tecnología apropiada, y poner de esta manera en marcha un programa de seguimiento y auditoría para mejorar la eficiencia del sistema. Por último, Bustamante y Zerda (2020) realizaron un estudio cuantitativo y descriptivo para averiguar la calidad de la atención. Se administró un cuestionario a 533 participantes, y los resultados indican que las clínicas médicas deben poseer equipos actualizados para proporcionar un nivel de atención satisfactorio. Además, se comprobó que servicios como los procedimientos, las citas programadas y la atención a los problemas de los pacientes son muy valorados por los usuarios, lo que confirma su satisfacción.

También, los resultados concuerdan con la teoría llamada administración pública, en las últimas décadas, adaptándose a las nuevas necesidades y desafíos del contexto global. En este sentido, coinciden con la teoría moderna que abordan la conceptualización, aplicación y perspectiva innovadoras y enfoques interdisciplinarios. Las teorías modernas del servicio de catastro, la teoría de la Gobernanza Electrónica y la Ciudad Inteligente (Fountain, 2001; Hollands, 2008) mencionan en su teoría de la gobernanza electrónica y la ciudad inteligente, promovida por autores como Jerome Fountain en su obra "Electronic Government: A Guide for Managers" (2001) y Robert Hollands en su artículo "Governing by Numbers: Big Data, Smart Cities and the Quantified Society" (2008), destaca el papel del servicio de catastro como un componente esencial en la construcción de ciudades inteligentes y eficientes. Un servicio de catastro digitalizado y accesible a través de plataformas.

El primer objetivo es evaluar la correlación entre la confiabilidad y los niveles de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Piura, 2024. Los hallazgos encontrados tenemos en la tabla 10 revela que el coeficiente de Rho de Spearman es de 0,055, que es una relación significativa positiva. El  $p=,003$  es menor que 0,05, se acepta la hipótesis de investigación de la específica 1. El análisis descriptivo. Los resultados se contrastan con el estudio realizado por Maggi en 2018, donde evaluó la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención de los servicios mediante el uso de un enfoque cuantitativo. La muestra incluyó a 357 apoderados de pacientes pediátricos, a quienes se les administró la encuesta SERVQUAL. Los

resultados mostraron que la atención ofrecida no era satisfactoria para los individuos, lo que resultó en niveles de insatisfacción en las dimensiones de fiabilidad, tangibilidad, empatía y seguridad. Aunque la dimensión de capacidad de respuesta fue parcialmente satisfactoria, no se evidenciaron esfuerzos por parte del personal para abordar las necesidades de los usuarios, lo que generó una percepción negativa. También, Levy y Carrasco (2020) realizaron un estudio descriptivo y correlativo para evaluar el estado del servicio en América Latina utilizando indicadores significativos, como la continuidad del servicio eléctrico, el voltaje y la calidad comercial. Examinaron los marcos regulatorios de los países del estudio para identificar las tendencias, y resumieron las regulaciones y principios que las explican. Esta investigación permitió reconocer las similitudes normativas y contrastar los indicadores en uso. Asimismo, se inspeccionó la ejecución de actividades designadas a mejorar la calidad del servicio, y Ecuador y Perú mostraron mejoras en la fiabilidad de sus administraciones eléctricas. Los valores de los marcadores de constancia del suministro son superiores a los de las naciones fuera de este ámbito. Además, coinciden con Curay y Solis (2019) en su tesis se esfuerzan por establecer el nivel de afiliación entre la grandeza de la atención y la administración de las actividades de electrificación del alumbrado urbano en la localidad de Santa María de Comas. Para ello, dirigieron una exploración que buscaba correlaciones, tenía carácter ilustrativo y perseguía una técnica hipotético-deductiva, sin utilizar un plan exploratorio, abarcando una reunión de 120 clientes, se estableció un ejemplo de 92 individuos. Los resultados condujeron a la conclusión de que existe una relación pertinente y positiva, dependiente de un  $r_s = 0,821$ , lo que refuerza la idea de que la administración de las empresas de electrificación en lo que respecta al alumbrado público tiene un efecto directo en la calidad del suministro eléctrico proporcionado a los clientes

Los resultados concuerdan con la teoría experiencia del cliente (CX) (Lemon & Verhoef, 2016; Teixeira et al., 2020), la teoría de la experiencia del cliente (CX) y el viaje del cliente (CXJ), promovida por autores como Katherine N. Lemon y Peter C. Verhoef en su obra "The Customer Experience: A Framework for Interaction Design" (2016) y Tiago Teixeira et al. en su artículo "Customer Journey Mapping: A Framework for Understanding and Improving Customer Experiences" (2020), se

enfoca en comprender y mejorar la experiencia completa que tiene el usuario al interactuar con una entidad del Estado. El CXJ permite identificar los puntos de contacto críticos en la interacción, las emociones y percepciones del usuario en cada etapa, y las áreas de oportunidad para mejorar la satisfacción.

El segundo objetivo conocer la relación entre la tangibilidad y los niveles de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Piura, 2024. El hallazgo encontrado La tabla 11 evidencia los resultados de la prueba de hipótesis sobre la relación entre la dimensión tangibilidad y los niveles de satisfacción del usuario. El coeficiente es de 0,553, el valor de  $p=,000$  es menor que 0,05, se acepta la hipótesis de investigación específica 2. A nivel descriptiva tenemos que A continuación, la tabla 6 indica en el extremo de sus columnas, que el 35.60% calificó la tangibilidad en los servicios de catastro en la municipalidad baja, el 34.20% regular y 30.10% baja. En lo que respecta a los niveles de satisfacción en el usuario se aprecian en el extremo inferior de las filas, indican que el 26.70% un nivel alto, 50.00% regular y el 23.30% bajo, los niveles de satisfacción en el usuario en la municipalidad de Tambogrande, Piura. Los datos internos muestran que el 23.30% la tangibilidad en el servicio de catastro es regular también hallaron regular satisfacción en el usuario. El 19.20% de administrados calificó la tangibilidad como baja, también percibieron que los niveles de satisfacción. El 16.4% de los administrados que valoraron positivamente la tangibilidad en los servicios de catastro manifestaron su alta satisfacción con los niveles. Estos resultados destacan que la tangibilidad en los servicios de catastro está estrechamente relacionada con los niveles de satisfacción en el usuario, especialmente en la oficina de infraestructura donde debe contar con personal calificado y buena atención. Los resultados se contrastan con Adicionalmente, Salazar & Cabrera (2019) analizaron el servicio, referente a la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador, el examen fue ilustrativo, el ejemplo consta de 347 estudiantes y el instrumento fue una encuesta del modelo SERVQUAL; en los resultados se tiende a observar que el personal no ofrece un arreglo de administración decente, mostrando falta de interés en brindar ayuda a los estudiantes. Así mismo se compara con Bernal et al. (2017) investigaron la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el contexto sanitario en México,

utilizando un enfoque cuantitativo y un cuestionario, en una muestra de 876 personas. Se encontró que los componentes más influyentes para el bienestar del paciente eran elementos de empatía como la atención y la amabilidad de los profesionales sanitarios. En consecuencia, los profesionales sanitarios deben diseñar estrategias para mejorar los recursos y las capacidades en la atención para satisfacer mejor las necesidades de los pacientes. Por consiguientes, concuerdan con Carbajal (2019) realizó un estudio básico y correlacional sobre el servicio de medicina del adolescente del INSN, utilizando una muestra de 169 personas y una encuesta del SUCE. Los resultados indicaron una correspondencia positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción externa de los clientes, pero también revelaron que la mayoría de los encuestados sólo estaban moderadamente de acuerdo con la atención prestada.

El tercer objetivo es identificar la relación entre la seguridad y los niveles de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Piura, 2024, Los hallazgos se enmarca que existe una relación significativa moderada el coeficiente es 0,350. Se acepta la hipótesis específica 3. El  $p=,000 < 0,05$ . Existe una relación significativa entre las variables estudiadas. La estadística descriptiva el 41.10% la seguridad en los servicios de catastro es baja, 33.60% regular y 23.30% alta. Los niveles de satisfacción en el usuario se aprecian el 23.30% nivel bajo los niveles, 50.00% regular y 26.70% alto. Los datos internos muestran que el 18.50% de administrados que calificaron la seguridad en los servicios de catastro como regular también hallaron regular los niveles de satisfacción. Mientras que, el 16.40% de administrados calificó la seguridad como baja, percibieron un nivel de satisfacción de baja. Por otro lado, el 11.0% de los administrados que valoraron positivamente la seguridad manifestaron su alta satisfacción con los servicios de catastro. Estos resultados destacan que la seguridad de los servicios de catastro en la municipalidad está estrechamente relacionada con los niveles de satisfacción en el usuario, especialmente en el liderazgo, comunicación y solución de problemas. Los resultados se contrastan con Un informe del Banco Mundial (2015) analiza los desafíos que enfrentan las municipalidades en Perú en la gestión descentralizada del catastro. Se destaca que las limitaciones que enfrentan las municipalidades en este proceso se relacionan principalmente con la falta de equipamiento adecuado para llevar a cabo el registro

catastral y la ausencia de software de gestión de catastro enlazado con rentas. Estas deficiencias dificultan la actualización y modernización de la información catastral, esto a su vez afecta la recaudación o recolección del impuesto predial y provoca retrasos para los trámites. Además, se señala que las municipalidades trabajan en condiciones y circunstancias limitadas las cuales obstaculizan la realización de inventarios prediales, proceso necesario exclusivamente para fines impositivos (Banco Mundial, 2015).

Adicionalmente, coinciden con Zambrano (2018) examinó los servicios de calidad y el agrado de los 6 pacientes individuos en una entidad. Utilizando un cuestionario tipo escala Likert, Se ha identificado una correlación positiva moderada Existe una correspondencia directa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. A pesar de esto, un 40% de 85 encuestados señalaron que el nivel de atención recibida era considerado como medio

Concuerdan con Cordero (2018) pretendía evaluar el nivel de atención y la gratificación del usuario. El enfoque fue relacional, con una muestra de 50 personas, y los instrumentales utilizados es cuestionarios. Indicaron que existe una conexión fuerte, significativa en las dos variables, proporcionando una calidad de servicio adecuada aumentaría la satisfacción de los usuarios.

Los resultados se ajustan a Tapia (2018) realizó un estudio de investigación para evaluar la prestación de eficacia y el gozo de los individuos de Tacna en el año 2018. Se utilizó el método correlacional y no experimental con 200 pacientes como población muestra. Los resultados están vinculados con el nivel o grado de satisfacción de los individuos, percibiendo la mayoría una calidad regular. La mayoría de las personas estaban contento con la capacidad de respuesta, empatía, seguridad y los aspectos tangibles, pero la dimensión de fiabilidad tuvo una satisfacción regular. Los productos de las cinco componentes de la calidad del servicio mostraron que deberían mejorarse, sobre todo elementos de fiabilidad y tangibilidad.

## V. CONCLUSIONES

1. Se ha observado una correspondencia positiva moderada de 0,401 entre los servicios de catastro y los niveles de satisfacción en el usuario. Además, se ha encontrado que el valor  $p=0,000 < 0,05$ . En consecuencia, se puede concluir que hay una relación significativa entre los servicios de catastro y los niveles de satisfacción del usuario.
2. Se ha encontrado una relación significativa positiva entre la confiabilidad y los niveles de satisfacción en usuario, con un valor de  $p=0,003$ , el cual es menor que 0,05. Esto indica que se acepta la hipótesis de investigación específica 1. En conclusión, podemos afirmar que existe una relación significativa entre la confiabilidad y los niveles de satisfacción en usuario.
3. Se ha observado con el coeficiente Rho de Spearman de 0.553 la dimensión de tangibilidad y los niveles de satisfacción del usuario. Esta correlación sugiere una relación moderada pero significativa entre ambas variables, lo que respalda la hipótesis planteada. Además, el valor de  $p=0.000 < 0.05$ , lo que indica que la hipótesis es válida.
4. Según la correlación de Rho de Spearman, se ha encontrado una relación moderada significativa entre la seguridad y los niveles de satisfacción del usuario, con un resultado de 0,350. Esto confirma la hipótesis específica 3. Además, dado que el valor  $p=,000 < 0,05$ , se acepta la hipótesis y se rechaza la hipótesis nula. Concluyéndose, que existe una relación significativa entre las variables estudiadas.

## **VI. RECOMENDACIONES:**

1. Se sugiere a la Municipalidad gestionar un plan de acción sobre la atención del usuario en catastro alineándose con el marco normativo, con el fin de satisfacer mejor a los usuarios y mejorar el prestigio de la institución (Velásquez & Almeida, 2020).
2. En el contexto de la dimensión de confiabilidad, es fundamental priorizar los plazos para ofrecer un servicio estricto y rápido. Esto puede lograrse mediante el aprovechamiento de nuevas tecnologías y la implementación de un sistema actualizado (Curay & Solis, 2019).
3. Se sugiere que se lleve a cabo talleres a los servidores públicos en cuanto a la resolución de dudas de los usuarios, ya que esto contribuirá a brindar seguridad y confianza a los ciudadanos en sus trámites (Salazar & Cabrera, 2019).
4. En relación a los elementos tangibles, se sugiere que la entidad actualice y modernice periódicamente los activos tangibles, como la tecnología y los escritorios, así como también mejore la infraestructura, para brindar un servicio de mayor calidad al usuario (Zambrano, 2018).

## REFERENCIAS

- Abalos, E. (2005). Cumplimiento. Rosario de Estudios Perinatales Rosario Argentina, Centro.  
<https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=2930535>
- Abdul Kadir, M. R., Ab Ghani, R., Abu Bakar, A., Bunawan, A., & Ridwan Seman, M. (2016). User Satisfaction with Electronic Resources. IBIMA Publishing, 13, 418.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56886/Cusiquispe\\_AMV-SD.pdf?sequence=4](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56886/Cusiquispe_AMV-SD.pdf?sequence=4)
- Alves, C., María, P., Requena, V., Gabriela, P., & Serrano López, C. (2020). Calidad de Servicio desde la Perspectiva de clientes, usuarios y auto percepción de empresas de captación de Talentos. Universidad Católica Andrés Bello, Facultad.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82548/Vera\\_IJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82548/Vera_IJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Berry, L., Bennet, D. y Brown, C. (2015). Quality of service. Journal Quality, 1(5), 12. Castro H; Moros W. (2015). Calidad de Servicio. España, 2, 12–13.  
<https://www.redalyc.org/pdf/1956/195614958009.pdf>
- Centurión Espinoza, L. J. (2019). Calidad de servicio y satisfacción de los clientes a partir de la revisión sistemática de 15 artículos, dados en los años 2006 y 2017. Universidad Privada  
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/22075%20Del%20Norte>
- Duque, Oliva.; Edison, J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Bogotá, Colombia, 15, (núm. 25), 64–80.  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Escudero, A. (2013). Atención al cliente en las empresas. Bogota, 3(Pearson), 15–18. <https://hipatiapress.com/hpjournals/index.php/remie/>

- Fariño et al, J. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. Guayaquil.Ecuador, 2(2). 26  
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-986627>
- Febres-Ramos, R. J., Mercado-Rey, M. R., Febres-Ramos, R. J., & Mercado Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci_abstract)
- Revista de La Facultad de Medicina Humana, 20(3), 397–403.  
<https://doi.org/10.25176/RFMH.V20I3.3123>
- García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente Service culture in customer service improvement. Maracaibo, Venezuela, 18(3), 381–398.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-09762020000100010](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-09762020000100010)
- Giese, J., & Cote, J. (2000). Defining Customer satisfaction. Academy of Marketing Science Review, 1.  
[https://www.researchgate.net/publication/235357014\\_Defining\\_Consumer\\_Satisfaction](https://www.researchgate.net/publication/235357014_Defining_Consumer_Satisfaction)
- Hernández Sampieri, R, Fernández, C & Baptista, P. (2018). Metodología de la Investigación. D.F, México:, McGraw-Hil((Quinta Edición)).  
<https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>
- Kulinska, E., Maslowski, D., Dendera, M., Wojtynek, L., & Szelag, K. (2020). Production Automation as a Factor in Improving Product Quality in the Automotive Industry. IBIMA Publishing, 14–16.  
<https://ibimapublishing.com/articles/JIBBP/2020/831308/831308.pdf>
- Kuta, T., Hachol, J., & Golab, I. (2020). Level of Life Quality in Two Selected. IBIMA Publishing,

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82548/Vera\\_IJA-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82548/Vera_IJA-SD.pdf?sequence=1)

Li, Y., & Shang, H. (2019). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 13–15. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0378720617306912>

López, D. (2018). Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. In Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Repositorio Institucional UCSG: 27 <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>

Maggi, W. (2018). No Title Evaluation of the quality of care in relation to the satisfaction of users of pediatric emergency services Hospital. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>

Menendez, J.; Motto, A. (2014). El servicio de calidad como herramienta empresarial. *Mexico*, 1, 12. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82548/Vera\\_IJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82548/Vera_IJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Miranda Velloso, C., Magueta, D., Barbosa Sousa, B., & Carvalho, J. L. (2020). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/120652/Mayanga\\_GCV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/120652/Mayanga_GCV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Meassevuring E-Service Quality, (2020). Satisfaction and Loyalty of Customer in the Online Channel of the Modern Retail. IBIMA Publishing. [https://www.researchgate.net/publication/344243745\\_Measuring\\_E-Service\\_Quality\\_Satisfaction\\_and\\_Loyalty\\_of\\_Customer\\_in\\_the\\_Online\\_Channel\\_of\\_the\\_Modern\\_Retail](https://www.researchgate.net/publication/344243745_Measuring_E-Service_Quality_Satisfaction_and_Loyalty_of_Customer_in_the_Online_Channel_of_the_Modern_Retail)

Miriam, G., Fernández, Q., Dante, V., & Nina, A. (2021). Medición de la Satisfacción del Cliente en Organizaciones no lucrativas de Cooperación al Desarrollo (Measuring Customer Satisfaction in Nonprofit Development Organizations). Chimborazo. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941260003.pdf>

- Moliner, B. (2003). La formación de la satisfacción / insatisfacción del consumidor y del comportamiento de queja: aplicación al ámbito de los restaurantes. In Universidad de Valencia. España.  
<https://www.redalyc.org/pdf/205/20520042005.pdf>
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Peru.  
<https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085>
- Mora, I. (2018). Satisfacción al Usuario perspectiva empresarial. Lima, 3, 21.  
<http://revistascientificas.filo.uba.ar/index.php/mora/issue/view/503>
- Morales, S. V., & Hernández, A. (2004). Calidad y Satisfacción en los servicios: Conceptualización. 10.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=867204>
- Morillo Moreno, M. C. M. M. D. C. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. Maracaibo, Venezuela, XXI (núm. 2), 111–131. 28  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545890011>
- Oblitas, V. A., Bayo, A. C., Valdez, C. W. F., & Bobarín, C. julio C. (2019). “Análisis del nivel de satisfacción de los usuarios del transporte público (taxis) en la ciudad de Sucre.” Sucre-Bolivia, 12(20).  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82548/Vera\\_I\\_JA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82548/Vera_I_JA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- OECD. (2017). Citizen Satisfaction with public services and institutions. Economy, 1(2), 12. [https://www.oecd.org/es/publications/perspectivas-de-la-ocde-sobre-la-economia-digital-2017\\_9789264302211-es.html](https://www.oecd.org/es/publications/perspectivas-de-la-ocde-sobre-la-economia-digital-2017_9789264302211-es.html)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., and Berry, L. (2015). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49, 41 – 50. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Pazmiño Gaibor, J. F. (2021). Universidad Técnica de Ambato.  
[http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32457/1/019\\_ADE.pdf](http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32457/1/019_ADE.pdf)

- Prieto, J. (2014). Service management: key to win all. (E. Edit, Ed.; 3a ed). Rocha, M. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes de la escuela<sup>26</sup> profesional de administración, Universidad Nacional de Ucayali, 2018 (Repositori). Rodriguez M. (2016). Calidad del servicio. [https://www.academia.edu/49559821/Investigacion de Mercados Jorge E liecer Prieto Herrera](https://www.academia.edu/49559821/Investigacion_de_Mercados_Jorge_E_liecer_Prieto_Herrera)
- Rojas, M., Jaimes, & Valencia, (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo Effectiveness, efficacy and efficiency in teamworks. Medellín Colombia, 39, 6. <https://investigacion.upb.edu.co/es/publications/efectividad-eficacia-y-eficiencia-en-equipos-de-trabajo>
- Salazar, R. N. C., Murrieta, M. C., & Alvarado, G. del P. P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. Ciencia Latina Revista <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/319>
- San Martín, H.; Collado, J.; Rodríguez del Bosque, I. (2008). El proceso global de satisfacción bajo múltiples estándares de comparación: el papel moderador de la familiaridad, la involucración y la interacción clienteservicio". Revista Española de Investigación de Marketing ESIC, pág. 65-95. 29 <https://www.elsevier.es/es-revista-cuadernos-economia-direccion-empresa-cede-324-pdf-S1138575811700597>
- Sanz Casado, Elías. (1993). La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente. Revista General de Información y Documentación, vol.3 (1), p154-166. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=902778>
- Schiffman, L. y Wisenblit, J. (2015). Consumer behavior. (M. E. Is, Ed.; 11 ava, p. 20). <https://psicologadelconsumidor.wordpress.com/wp-content/uploads/2016/04/comportamiento-del-consumidor-schiffman-10edi.pdf>
- Simón, V. I. (2010). Servicio de Información Documental. Universidad Nacional de Mar Del Plata. [https://www.researchgate.net/publication/309683709 SISTEMA DE INFORMACION DOCUMENTAL NUCLEO ESTRUCTURANTE DE LA CIENCIA DE LA INFORMACION](https://www.researchgate.net/publication/309683709_SISTEMA_DE_INFORMACION_DOCUMENTAL_NUCLEO_ESTRUCTURANTE_DE_LA_CIENCIA_DE_LA_INFORMACION)

- Zarela, C., Meneses, C., Julia, A. Velarde, T., & De, S. (2019). Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración. <https://repositorio.usil.edu.pe/search?spc.page=1&f.author=Canzio%20Meneses,%20Cecilia%20Zarela.equals&view=grid&f.subject=Paciente.equals>
- Zuleta, D., Clemenza, C., Araujo, R., Zuleta, D., Clemenza, C., & Araujo, R. (2014). Calidad de Servicio percibida por los usuarios de los Programas de Postgrado en Gerencia de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. *Tendencias*, 15(1), 212–227. <https://doi.org/10.22267/RTEND.141501.57>
- Arévalo, R. (2021). Eficiencia en la ejecución de proyectos de inversión. *Revista Multidisciplinaria Ciencia Latina* 5 (2), pp. 1726-1739. <https://press.religacion.com/index.php/press/catalog/book/71>
- Armando, C., Fleitas, S., García, V., Hernández, I., Anchundia, A., & Mateus, L. (2018). Evaluación del desempeño, compromiso y gestión de recursos humanos en la empresa. *Ingeniería Industrial*, XXXIV (1), 24-35. <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v39n1/rii04118.pdf>
- Banco Mundial. (26 de Abril de 2023). *Siete de cada diez peruanos son pobres o vulnerables de caer en pobreza, nuevo informe del Banco Mundial*. Obtenido de Banco Mundial.: <https://www.bancomundial.org/es/news/pressrelease/2023/04/26/peru-informe-pobreza-y-equidad-resurgir-fortalecidos>
- Calvo, G., & Noguera, M. T. (2018). La gestión administrativa en los centros educativos: una revisión bibliográfica. *Revista de Investigación Educativa*, 37(1), 1-17. <https://www.redalyc.org/revista.oa?id=2833>**
- Caravaca, J. y Jorgelina, C. (2021). Have we never been modern? State's modernization plans in Argentina (2000-2019). *Scielo*, volumen 29(77), 1 –1. <https://www.scielo.br/j/rsocp/a/MSJKjJYZnR3GPhXpwwxJ7VJ/?lang=pt#>
- Casas, J., Repullo, J. y Donado, J. (2018). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Elsevier*, volumen 38(8), 527 – 538.

<https://www.elsevier.es/esrevista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>

- Castillo, J. (2017). La gestión empresarial y su influencia en la competitividad de las MYPEs del centro comercial Covida, Los Olivos, año 2017. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3127/Castillo\\_PJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3127/Castillo_PJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castro, A. (2017). Corporate social responsibility and competitiveness in business organizations. *Revista INNOV A ITFIP*, 1(1), 78 – 89. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7964665>
- CEPAL (2020). Panorama de la gestión pública en América Latina y el Caribe: un gobierno abierto centrado en el ciudadano. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/42396-panorama-la-gestion-publica-america-latina-caribe-un-gobierno-abierto-centrado>
- Cerem, C. (2023). Competitividad laboral: Importancia para la productividad y crecimiento. <https://www.cerem.es/blog/competitividad-laboral-importancia-para-la-productividad-y-crecimiento>
- Chaparro, J., Pérez, B. y Sevilla, O. (2022). El proceso de investigación científica. <https://sites.google.com/a/udo.edu.ve/ads/iel-proceso-de-vestigacioncientifica>
- Clavijo, C. (2022). Competitividad empresarial: qué es, importancia, tipos y ejemplos. <https://blog.hubspot.es/sales/competitividad-empresarial>
- Coelho, F. (2023). Metodología. <https://www.significados.com/metodologia/>
- Cornejo, A. (2019). Mejora de la calidad en la Gestión pública: El impacto en los gobiernos Municipales. [https://feminismo.bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/16435/cornejofce.pdf](https://feminismo.bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/16435/cornejofce.pdf)
- Cusma, H. (2022). Modernización de la Gestión Pública. <https://gobierno.pucp.edu.pe/programa-formacion/modernizacion-de-agementionpublica/#:~:text=En%20ese%20marco%2C%20la%20modernizaci%C3%B3n,esa%20manera%2C%20generar%20valor%20p%C3%ABlico.>
- Del Río, J., Peralta, E., Guerra, O., Martínez, Z. Cano, A. y Guzmán, F. (2022). El ABC de la rendición de

- cuentas.[https://www.infoem.org.mx/doc/publicaciones/ABC\\_rendicionCuentas.pdf](https://www.infoem.org.mx/doc/publicaciones/ABC_rendicionCuentas.pdf)
- Delgado, I. (2021). La comunicación. *Scielo*, volumen 20(3), 1 – 1. [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S131671382016000300002](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S131671382016000300002)
- Delgado, V. (2022). Modernización de la Gestión Pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales. *Ciencia Latina*. [file:///C:/Users/Downloads/2034-Texto%20del%20art%C3%ADculo-7993-1-10-20220418%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Downloads/2034-Texto%20del%20art%C3%ADculo-7993-1-10-20220418%20(1).pdf)
- Diario Oficial El Peruano (2022). Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. Ley N° 27658 (2012), “Ley marco de modernización de la gestión del estado”, *Congreso de la república del Perú*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/357174/DS-004-2013-CMAprueba-la-PNMODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA.pdf?v=1567454992>
- Diario Oficial El Peruano (2023). Decreto Legislativo N° 1554-2023, que modifica la Ley N° 27658, Ley Marco De Modernización De La Gestión Del Estado. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2176747-1>
- Díaz, M. (2022). Habilidades conceptuales: qué son y cómo desarrollarlas. <https://www.universia.net/pe/actualidad/habilidades/habilidadesconceptuales-que-son-y-como-desarrollarlas.html>
- Flores, M. A., y Delgado, C. A. (2020). Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 5(2), 23-39. [https://www.researchgate.net/publication/359164098\\_Servicios\\_de\\_e-gobierno\\_y\\_satisfaccion\\_del\\_usuario\\_en\\_una\\_municipalidad/fulltext/63802a2e7b0e356feb7f103b/Servicios-de-e-gobierno-y-satisfaccion-del-usuario-en-una-municipalidad.pdf?origin=scientificContributions](https://www.researchgate.net/publication/359164098_Servicios_de_e-gobierno_y_satisfaccion_del_usuario_en_una_municipalidad/fulltext/63802a2e7b0e356feb7f103b/Servicios-de-e-gobierno-y-satisfaccion-del-usuario-en-una-municipalidad.pdf?origin=scientificContributions)

# **ANEXOS**

**Anexo 1. Tabla de Operacionalización de variables**

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p><b>V1. Servicio de Catastro</b></p>	<p>El servicio de catastro es un factor de la satisfacción de los clientes. Existen pruebas, tanto teóricas como empíricas, de que un buen servicio puede conducir a la satisfacción, por lo que se creó el Modelo SERVQUAL para medir la calidad del servicio prestado (Bustamante et al. 2019)</p>	<p>Está compuesta por las siguientes dimensiones: confiabilidad, tangibilidad y seguridad. Se aplica la técnica de encuesta y el instrumento cuestionario, mediante la escala de Likert ordinal (Hernandez et al 2018).</p>	<p>Confiabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso</li> <li>• Sistema</li> </ul>	<p>Ordinal</p>
			<p>Tangibilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de servicio</li> <li>• Simplificación administrativa</li> <li>• Percepción</li> </ul>	
			<p>Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgo</li> <li>• Confianza</li> </ul>	
			<p>Cumplimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo</li> <li>• Oportuno</li> </ul>	

<b>V.2. Niveles de satisfacción al usuario</b>	Se refiere a la percepción que tiene el usuario de que cualquier los proveedores de servicios han cumplido o excedido sus expectativas Hill (1996).	Según Hernández <i>et al.</i> (2018) la variable está compuesta por tres dimensiones: cumplimiento, conformada por 7 items; habilidades, conformada por 8 items; y, técnica, conformada por 5 items.	Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aptitud humana</li> <li>• Aptitud Conceptual</li> </ul>	
			Técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Motivación</li> </ul>	

## Anexo 2. instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO

#### Variable: Servicio de catastro

Estimado(a) colaboradores reciba mis saludos cordiales, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información para elaborar una tesis acerca de “**Servicio de catastro y niveles de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Piura, 2024**”. Solicito su colaboración para que responda con sinceridad el presente instrumento que es confidencial y de carácter anónimo. Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis; nunca se comunicarán los datos individuales a terceros.

Con las afirmaciones que a continuación se exponen, algunos encuestados estarán de acuerdo y otros en desacuerdo. Por favor, exprese con sinceridad marcando con “**X**” en una sola casilla de las siguientes alternativas:

- 1= Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Neutral
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1. Confiabilidad</b>						
01	Los servicios públicos están diseñados para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.					
02	Los ciudadanos tienen acceso a información clara, oportuna y completa sobre los servicios públicos disponibles.					
03	Los canales de comunicación entre la administración pública y los ciudadanos son accesibles, efectivos y transparentes.					
04	Los ciudadanos son tratados con respeto, cortesía y amabilidad por parte de los funcionarios públicos.					
05	Los ciudadanos tienen la posibilidad de participar en la toma de decisiones que afectan a su comunidad.					
06	Los ciudadanos reciben respuestas oportunas y satisfactorias a sus consultas, peticiones y reclamaciones.					
07	Se promueve la cultura de la participación ciudadana y la colaboración entre la administración pública y la sociedad civil.					
<b>Dimensión 2. Tangibilidad</b>						
08	Los recursos públicos se utilizan de manera eficiente y eficaz para lograr los objetivos establecidos.					
09	Los procesos y procedimientos administrativos son simples, claros y expeditos.					
10	Se utilizan tecnologías de la información y la comunicación para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios públicos.					
11	La gestión pública se caracteriza por su innovación y búsqueda de nuevas formas de mejorar la eficiencia y la eficacia.					
12	Se evalúa y monitorea permanentemente el desempeño de la gestión pública para identificar áreas de mejora.					

13	Se implementan medidas de control y seguimiento para asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos.					
14	Se promueve una cultura de la calidad y la mejora continua en la gestión pública					
15	Los funcionarios públicos están capacitados y motivados para desempeñar sus funciones de manera eficiente y eficaz.					
<b>Dimensión 3. Seguridad</b>						
16	Todos los ciudadanos tienen acceso a los servicios públicos sin discriminación por motivos de raza, género, religión, origen étnico, orientación sexual o cualquier otra condición personal o social.					
17	Se implementan políticas y programas específicos para atender las necesidades de los grupos vulnerables de la población.					
18	Se promueve la participación de los grupos minoritarios y excluidos en la toma de decisiones públicas.					
19	Se utilizan lenguajes y formatos accesibles para garantizar la comunicación efectiva con todos los ciudadanos.					
20	Se eliminan las barreras físicas, arquitectónicas y tecnológicas que dificultan el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos.					

## CUESTIONARIO

### Variable: Competitividad al servicio del ciudadano

Estimado(a) colaboradores reciba mis saludos cordiales, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información para elaborar una tesis acerca de **“Servicio de catastro y niveles de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Piura, 2024”**

Solicito su colaboración para que responda con sinceridad el presente instrumento que es confidencial y de carácter anónimo. Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis; nunca se comunicarán los datos individuales a terceros.

Con las afirmaciones que a continuación se exponen, algunos encuestados estarán de acuerdo y otros en desacuerdo. Por favor, exprese con sinceridad marcando con **“X”** en una sola casilla de las siguientes alternativas:

- 1= Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Neutral
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

N°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
<b>Dimensión 1. Cumplimiento</b>						
01	Los servidores públicos poseen las habilidades técnicas necesarias para desempeñar sus funciones de manera efectiva.					
02	Los servidores públicos se mantienen actualizados en los últimos avances tecnológicos y metodologías relacionadas con su área de trabajo.					
03	Los servidores públicos utilizan las herramientas tecnológicas de manera eficiente para optimizar su trabajo y mejorar la calidad de los servicios públicos					
04	Los servidores públicos tienen dominio de los procesos y procedimientos administrativos relacionados con su área de trabajo.					
05	Los servidores públicos poseen habilidades analíticas y de resolución de problemas para afrontar situaciones complejas y tomar decisiones acertadas.					
06	Los servidores públicos tienen habilidades de investigación y búsqueda de información para obtener datos y conocimientos relevantes para su trabajo.					
07	Los servidores públicos tienen habilidades de comunicación escrita y oral para expresarse de manera clara, concisa y precisa.					
<b>Dimensión 2. Habilidades</b>						
08	Los servidores públicos poseen habilidades interpersonales para relacionarse con los ciudadanos de manera respetuosa, amable y cordial.					
09	Los servidores públicos tienen habilidades de empatía para comprender las necesidades, emociones y sentimientos de los ciudadanos.					
10	Los servidores públicos tienen habilidades de comunicación interpersonal para escuchar atentamente a los ciudadanos y establecer un diálogo efectivo.					

11	Los servidores públicos tienen habilidades de resolución de conflictos para abordar situaciones de manera pacífica y encontrar soluciones satisfactorias para todas las partes.					
12	Los servidores públicos tienen habilidades de negociación para llegar a acuerdos mutuamente beneficiosos con los ciudadanos y otras partes interesadas.					
13	Los servidores públicos tienen habilidades de trabajo en equipo para colaborar de manera efectiva con sus compañeros y lograr objetivos comunes.					
14	Los servidores públicos tienen habilidades de liderazgo para motivar e inspirar a sus compañeros y equipos de trabajo.					
15	Los servidores públicos tienen habilidades de gestión del tiempo para organizar y planificar su trabajo de manera eficiente.					
<b>Técnica</b>						
16	Los servidores públicos tienen una comprensión clara de los objetivos y principios de la administración pública.					
17	Los servidores públicos tienen conocimientos sobre el marco legal y normativo que regula su área de trabajo.					
18	Los servidores públicos tienen conocimientos sobre las políticas públicas y programas gubernamentales relacionados con su área de trabajo.					
19	Los servidores públicos tienen conocimientos sobre el contexto social, económico y político en el que se desarrolla su trabajo.					
20	Los servidores públicos tienen habilidades de análisis crítico para evaluar información, identificar problemas y proponer soluciones.					

¡Gracias por su colaboración!

### Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

#### Experto 1

#### Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos Cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación: "Servicio de catastro y niveles de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Piura, 2024" Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está Midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



**Matriz de validación del cuestionario de la variable  
Servicio de catastro.**

Dimensión	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Confiabilidad	procesos	Los servicios públicos están diseñados para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos	1	1	1	1	
		Los ciudadanos tienen acceso a información clara, oportuna y completa sobre los servicios públicos disponibles.	1	1	1	1	
		Los canales de comunicación entre la administración pública y los ciudadanos son accesibles, efectivos y transparentes.	1	1	1	1	
		Los ciudadanos son tratados con respeto, cortesía y amabilidad por parte de los funcionarios públicos.	1	1	1	1	
	sistema	Los ciudadanos tienen la posibilidad de participar en la toma de decisiones que afectan a su comunidad.	1	1	1	1	
		Los ciudadanos reciben respuestas oportunas y satisfactorias a sus consultas, peticiones y reclamaciones.	1	1	1	1	
		Se promueve la cultura de la participación ciudadana y la colaboración entre la administración pública y la sociedad civil.	1	1	1	1	
Tangibilidad	Calidad del servicio	Los recursos públicos se utilizan de manera eficiente y eficaz para lograr los objetivos establecidos.	1	1	1	1	



		Los procesos y procedimientos administrativos son simples, claros y expeditos.	1	1	1	1	
	Simplificación administrativa	Se utilizan tecnologías de la información y la comunicación para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios públicos.	1	1	1	1	
		La gestión pública se caracteriza por su innovación y búsqueda de nuevas formas de mejorar la eficiencia y la eficacia.	1	1	1	1	
		Se evalúa y monitorea permanentemente el desempeño de la gestión pública para identificar áreas de mejora.	1	1	1	1	
	Precepción	Se implementan medidas de control y seguimiento para asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos.	1	1	1	1	
		Se promueve una cultura de la calidad y la mejora continua en la gestión pública	1	1	1	1	
		Los funcionarios públicos están capacitados y motivados para desempeñar sus funciones de manera eficiente y eficaz.	1	1	1	1	
Seguridad	Riesgo	Todos los ciudadanos tienen acceso a los servicios públicos sin discriminación por motivos de raza, género, religión, origen étnico, orientación sexual o cualquier otra condición personal o social.	1	1	1	1	
		Se implementan políticas y programas específicos para atender las necesidades de los grupos vulnerables de la población.	1	1	1	1	
	Confianza	Se promueve la participación de los grupos minoritarios y excluidos en la toma de decisiones públicas.	1	1	1	1	
		Se utilizan lenguajes y formatos accesibles para garantizar la comunicación efectiva con todos los ciudadanos.	1	1	1	1	
		Se eliminan las barreras físicas, arquitectónicas y tecnológicas que dificultan el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos.	1	1	1	1	

**Matriz de validación del cuestionario de la variable  
niveles de satisfacción del usuario**

Dimensión	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Cumplimiento	tiempo	Los servidores públicos poseen las habilidades técnicas necesarias para desempeñar sus funciones de manera efectiva.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos se mantienen actualizados en los últimos avances tecnológicos y metodologías relacionadas con su área de trabajo.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos utilizan las herramientas tecnológicas de manera eficiente para optimizar su trabajo y mejorar la calidad de los servicios públicos	1	1	1	1	
		Los servidores públicos tienen dominio de los procesos y procedimientos administrativos relacionados con su área de trabajo.	1	1	1	1	
	oportuno	Los servidores públicos poseen habilidades analíticas y de resolución de problemas para afrontar situaciones complejas y tomar decisiones acertadas.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos tienen habilidades de investigación y búsqueda de información para obtener datos y conocimientos relevantes para su trabajo.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos tienen habilidades de comunicación escrita y oral para	1	1	1	1	



		expresarse de manera clara, concisa y precisa.					
habilidades	Aptitud humana	Los servidores públicos poseen habilidades interpersonales para relacionarse con los ciudadanos de manera respetuosa, amable y cordial.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos tienen habilidades de empatía para comprender las necesidades, emociones y sentimientos de los ciudadanos.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos tienen habilidades de comunicación interpersonal para escuchar atentamente a los ciudadanos y establecer un diálogo efectivo.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos tienen habilidades de resolución de conflictos para abordar situaciones de manera pacífica y encontrar soluciones satisfactorias para todas las partes.	1	1	1	1	
	Aptitud conceptual	Los servidores públicos tienen habilidades de negociación para llegar a acuerdos mutuamente beneficiosos con los ciudadanos y otras partes interesadas.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos tienen habilidades de trabajo en equipo para colaborar de manera efectiva con sus compañeros y lograr objetivos comunes.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos tienen habilidades de liderazgo para motivar e inspirar a sus compañeros y equipos de trabajo.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos tienen habilidades de gestión del tiempo para organizar y planificar su trabajo de manera eficiente.	1	1	1	1	
técnica	Atención	Los servidores públicos tienen una comprensión clara de los objetivos y principios de la administración pública.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos tienen conocimientos sobre el marco legal y normativo que regula su área de trabajo.	1	1	1	1	
	Comunicación	Los servidores públicos tienen conocimientos sobre las políticas	1	1	1	1	

	públicas y programas gubernamentales relacionados con su área de trabajo.					
	Los servidores públicos tienen conocimientos sobre el contexto social, económico y político en el que se desarrolla su trabajo.	1	1	1	1	
Motivación	Los servidores públicos tienen habilidades de análisis crítico para evaluar información, identificar problemas y proponer soluciones.	1	1	1	1	

## Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	"Servicio de catastro y niveles de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Piura, 2024"
Nombres y apellidos del experto	SANTO GONZALO SILUPU DEL ROSARIO
Documento de identidad	00234310
Años de experiencia en el área	20 AÑOS
Máximo Grado Académico	DOCTORADO EN educacaión
Nacionalidad	Peruana
Institución	UGEL Tumbes
Cargo	Especialista en UGEL Tumbes
Firma	
Fecha	22/05/2024



## Experto 2

### Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos Cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación: "Servicio de catastro y niveles de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Piura, 2024" Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está Midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



**Matriz de validación del cuestionario de la variable  
Servicio de catastro.**

Dimensión	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Confiabilidad	procesos	Los servicios públicos están diseñados para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos	1	1	1	1	
		Los ciudadanos tienen acceso a información clara, oportuna y completa sobre los servicios públicos disponibles.	1	1	1	1	
		Los canales de comunicación entre la administración pública y los ciudadanos son accesibles, efectivos y transparentes.	1	1	1	1	
		Los ciudadanos son tratados con respeto, cortesía y amabilidad por parte de los funcionarios públicos.	1	1	1	1	
	sistema	Los ciudadanos tienen la posibilidad de participar en la toma de decisiones que afectan a su comunidad.	1	1	1	1	
		Los ciudadanos reciben respuestas oportunas y satisfactorias a sus consultas, peticiones y reclamaciones.	1	1	1	1	
		Se promueve la cultura de la participación ciudadana y la colaboración entre la administración pública y la sociedad civil.	1	1	1	1	
Tangibilidad	Calidad del servicio	Los recursos públicos se utilizan de manera eficiente y eficaz para lograr los objetivos establecidos.	1	1	1	1	



		Los procesos y procedimientos administrativos son simples, claros y expeditos.	1	1	1	1	
	Simplificación administrativa	Se utilizan tecnologías de la información y la comunicación para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios públicos.	1	1	1	1	
		La gestión pública se caracteriza por su innovación y búsqueda de nuevas formas de mejorar la eficiencia y la eficacia.	1	1	1	1	
		Se evalúa y monitorea permanentemente el desempeño de la gestión pública para identificar áreas de mejora.	1	1	1	1	
	Precepción	Se implementan medidas de control y seguimiento para asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos.	1	1	1	1	
		Se promueve una cultura de la calidad y la mejora continua en la gestión pública	1	1	1	1	
		Los funcionarios públicos están capacitados y motivados para desempeñar sus funciones de manera eficiente y eficaz.	1	1	1	1	
Seguridad	Riesgo	Todos los ciudadanos tienen acceso a los servicios públicos sin discriminación por motivos de raza, género, religión, origen étnico, orientación sexual o cualquier otra condición personal o social.	1	1	1	1	
		Se implementan políticas y programas específicos para atender las necesidades de los grupos vulnerables de la población.	1	1	1	1	
	Confianza	Se promueve la participación de los grupos minoritarios y excluidos en la toma de decisiones públicas.	1	1	1	1	
		Se utilizan lenguajes y formatos accesibles para garantizar la comunicación efectiva con todos los ciudadanos.	1	1	1	1	
		Se eliminan las barreras físicas, arquitectónicas y tecnológicas que dificultan el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos.	1	1	1	1	

**Matriz de validación del cuestionario de la variable  
niveles de satisfacción del usuario**

Dimensión	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Cumplimiento	tiempo	Los servidores públicos poseen las habilidades técnicas necesarias para desempeñar sus funciones de manera efectiva.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos se mantienen actualizados en los últimos avances tecnológicos y metodologías relacionadas con su área de trabajo.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos utilizan las herramientas tecnológicas de manera eficiente para optimizar su trabajo y mejorar la calidad de los servicios públicos	1	1	1	1	
		Los servidores públicos tienen dominio de los procesos y procedimientos administrativos relacionados con su área de trabajo.	1	1	1	1	
	oportuno	Los servidores públicos poseen habilidades analíticas y de resolución de problemas para afrontar situaciones complejas y tomar decisiones acertadas.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos tienen habilidades de investigación y búsqueda de información para obtener datos y conocimientos relevantes para su trabajo.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos tienen habilidades de comunicación escrita y oral para	1	1	1	1	



		expresarse de manera clara, concisa y precisa.						
habilidades	Aptitud humana	Los servidores públicos poseen habilidades interpersonales para relacionarse con los ciudadanos de manera respetuosa, amable y cordial.	1	1	1	1		
		Los servidores públicos tienen habilidades de empatía para comprender las necesidades, emociones y sentimientos de los ciudadanos.	1	1	1	1		
		Los servidores públicos tienen habilidades de comunicación interpersonal para escuchar atentamente a los ciudadanos y establecer un diálogo efectivo.	1	1	1	1		
		Los servidores públicos tienen habilidades de resolución de conflictos para abordar situaciones de manera pacífica y encontrar soluciones satisfactorias para todas las partes.	1	1	1	1		
	Aptitud conceptual	Los servidores públicos tienen habilidades de negociación para llegar a acuerdos mutuamente beneficiosos con los ciudadanos y otras partes interesadas.	1	1	1	1		
		Los servidores públicos tienen habilidades de trabajo en equipo para colaborar de manera efectiva con sus compañeros y lograr objetivos comunes.	1	1	1	1		
		Los servidores públicos tienen habilidades de liderazgo para motivar e inspirar a sus compañeros y equipos de trabajo.	1	1	1	1		
		Los servidores públicos tienen habilidades de gestión del tiempo para organizar y planificar su trabajo de manera eficiente.	1	1	1	1		
	técnica	Atención	Los servidores públicos tienen una comprensión clara de los objetivos y principios de la administración pública.	1	1	1	1	
			Los servidores públicos tienen conocimientos sobre el marco legal y normativo que regula su área de trabajo.	1	1	1	1	
Comunicación		Los servidores públicos tienen conocimientos sobre las políticas	1	1	1	1		

	públicas y programas gubernamentales relacionados con su área de trabajo.					
	Los servidores públicos tienen conocimientos sobre el contexto social, económico y político en el que se desarrolla su trabajo.	1	1	1	1	
Motivación	Los servidores públicos tienen habilidades de análisis crítico para evaluar información, identificar problemas y proponer soluciones.	1	1	1	1	

## Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	"Servicio de catastro y niveles de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Piura, 2024"
Nombres y apellidos del experto	MELGAR OJEDA KEVIN ALEX
Documento de identidad	00251824
Años de experiencia en el área	6 AÑOS
Máximo Grado Académico	DOCTORADO
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad CESAR VALLEJO
Cargo	DOCENTE A TIEMPO PARCIAL
Número telefónico	903313003
Firma	 KEVIN ALEX MELGAR OJEDA DNI 00251824
Fecha	22/05/2024



### Experto 3

#### Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos Cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación: "Servicio de catastro y niveles de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Piura, 2024" Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está Midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



**Matriz de validación del cuestionario de la variable  
Servicio de catastro.**

Dimensión	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Confiabilidad  	procesos	Los servicios públicos están diseñados para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos	1	1	1	1	
		Los ciudadanos tienen acceso a información clara, oportuna y completa sobre los servicios públicos disponibles.	1	1	1	1	
		Los canales de comunicación entre la administración pública y los ciudadanos son accesibles, efectivos y transparentes.	1	1	1	1	
		Los ciudadanos son tratados con respeto, cortesía y amabilidad por parte de los funcionarios públicos.	1	1	1	1	
	sistema	Los ciudadanos tienen la posibilidad de participar en la toma de decisiones que afectan a su comunidad.	1	1	1	1	
		Los ciudadanos reciben respuestas oportunas y satisfactorias a sus consultas, peticiones y reclamaciones.	1	1	1	1	
		Se promueve la cultura de la participación ciudadana y la colaboración entre la administración pública y la sociedad civil.	1	1	1	1	
Tangibilidad	Calidad del servicio	Los recursos públicos se utilizan de manera eficiente y eficaz para lograr los objetivos establecidos.	1	1	1	1	

		Los procesos y procedimientos administrativos son simples, claros y expeditos.	1	1	1	1	
	Simplificación administrativa	Se utilizan tecnologías de la información y la comunicación para mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios públicos.	1	1	1	1	
		La gestión pública se caracteriza por su innovación y búsqueda de nuevas formas de mejorar la eficiencia y la eficacia.	1	1	1	1	
		Se evalúa y monitorea permanentemente el desempeño de la gestión pública para identificar áreas de mejora.	1	1	1	1	
	Precepción	Se implementan medidas de control y seguimiento para asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos.	1	1	1	1	
		Se promueve una cultura de la calidad y la mejora continua en la gestión pública	1	1	1	1	
		Los funcionarios públicos están capacitados y motivados para desempeñar sus funciones de manera eficiente y eficaz.	1	1	1	1	
Seguridad	Riesgo	Todos los ciudadanos tienen acceso a los servicios públicos sin discriminación por motivos de raza, género, religión, origen étnico, orientación sexual o cualquier otra condición personal o social.	1	1	1	1	
		Se implementan políticas y programas específicos para atender las necesidades de los grupos vulnerables de la población.	1	1	1	1	
	Confianza	Se promueve la participación de los grupos minoritarios y excluidos en la toma de decisiones públicas.	1	1	1	1	
		Se utilizan lenguajes y formatos accesibles para garantizar la comunicación efectiva con todos los ciudadanos.	1	1	1	1	
		Se eliminan las barreras físicas, arquitectónicas y tecnológicas que dificultan el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos.	1	1	1	1	

**Matriz de validación del cuestionario de la variable  
niveles de satisfacción del usuario**

Dimensión	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Cumplimiento	tiempo	Los servidores públicos poseen las habilidades técnicas necesarias para desempeñar sus funciones de manera efectiva.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos se mantienen actualizados en los últimos avances tecnológicos y metodologías relacionadas con su área de trabajo.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos utilizan las herramientas tecnológicas de manera eficiente para optimizar su trabajo y mejorar la calidad de los servicios públicos	1	1	1	1	
		Los servidores públicos tienen dominio de los procesos y procedimientos administrativos relacionados con su área de trabajo.	1	1	1	1	
	oportuno	Los servidores públicos poseen habilidades analíticas y de resolución de problemas para afrontar situaciones complejas y tomar decisiones acertadas.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos tienen habilidades de investigación y búsqueda de información para obtener datos y conocimientos relevantes para su trabajo.	1	1	1	1	



		Los servidores públicos tienen habilidades de comunicación escrita y oral para expresarse de manera clara, concisa y precisa.	1	1	1	1	
habilidades	Aptitud humana	Los servidores públicos poseen habilidades interpersonales para relacionarse con los ciudadanos de manera respetuosa, amable y cordial.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos tienen habilidades de empatía para comprender las necesidades, emociones y sentimientos de los ciudadanos.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos tienen habilidades de comunicación interpersonal para escuchar atentamente a los ciudadanos y establecer un diálogo efectivo.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos tienen habilidades de resolución de conflictos para abordar situaciones de manera pacífica y encontrar soluciones satisfactorias para todas las partes.	1	1	1	1	
	Aptitud conceptual	Los servidores públicos tienen habilidades de negociación para llegar a acuerdos mutuamente beneficiosos con los ciudadanos y otras partes interesadas.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos tienen habilidades de trabajo en equipo para colaborar de manera efectiva con sus compañeros y lograr objetivos comunes.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos tienen habilidades de liderazgo para motivar e inspirar a sus compañeros y equipos de trabajo.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos tienen habilidades de gestión del tiempo para organizar y planificar su trabajo de manera eficiente.	1	1	1	1	
técnica	Atención	Los servidores públicos tienen una comprensión clara de los objetivos y principios de la administración pública.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos tienen conocimientos sobre el marco legal y normativo que regula su área de trabajo.	1	1	1	1	

	Comunicación	Los servidores públicos tienen conocimientos sobre las políticas públicas y programas gubernamentales relacionados con su área de trabajo.	1	1	1	1	
		Los servidores públicos tienen conocimientos sobre el contexto social, económico y político en el que se desarrolla su trabajo.	1	1	1	1	
	Motivación	Los servidores públicos tienen habilidades de análisis crítico para evaluar información, identificar problemas y proponer soluciones.	1	1	1	1	

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	"Servicio de catastro y niveles de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Piura, 2024"
Nombres y apellidos del experto	LEONIDAS ALBERTO HERRERA AVILA
Documento de identidad	00371216
Años de experiencia en el área	23 AÑOS
Máximo Grado Académico	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional De Frontera
Cargo	Soporte técnico
Número telefónico	
Firma	
Fecha	22/05/2024



## Anexo 4. Resultado del análisis de consistencia interna

Confiabilidad de los Instrumentos de Aplicando Alfa de Cronbach

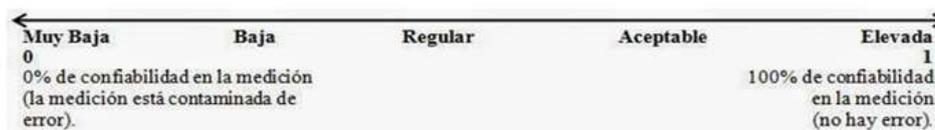
Variables: Servicio de catastro

N° Encuestas Piloto	Preguntas/items																				Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Sum fila (t)
1	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	82
2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	77
3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	84
4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	82
5	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	83
6	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	82
7	1	3	4	4	5	5	2	5	5	3	2	5	3	5	3	2	3	3	3	2	68
8	2	2	3	2	1	3	2	5	5	2	2	3	5	5	3	5	2	2	2	2	58
9	2	1	3	1	2	2	4	5	5	2	2	3	3	3	3	5	4	4	3	3	60
10	3	4	4	4	3	4	3	2	5	4	2	4	5	5	3	5	3	3	4	3	73
11	4	3	3	3	3	4	2	4	5	4	2	3	5	5	4	4	1	3	1	1	64
12	4	3	3	2	3	4	4	4	3	4	5	3	5	5	3	5	4	4	3	4	75
13	2	3	4	2	4	3	1	3	1	3	5	5	3	5	3	4	3	4	3	4	65
14	4	5	3	3	3	3	3	2	5	2	2	3	5	3	3	5	3	3	4	4	68
15	2	2	3	2	3	4	3	3	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	72
16	5	5	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	68
17	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	64
18	4	3	4	4	3	3	4	2	4	2	2	4	2	2	3	2	2	2	3	3	58
19	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	5	4	4	3	4	51
20	2	3	2	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	4	3	2	4	3	3	4	56
PROMEDIO	3.20	3.30	3.50	3.25	3.25	3.50	3.10	3.50	3.95	3.20	3.25	3.60	3.70	4.10	3.40	4.15	3.40	3.45	3.35	3.35	Varianza Total
DESV EST S <sub>i</sub>	1.15	1.13	0.76	1.12	0.97	0.83	0.97	1.24	1.15	0.89	1.33	0.99	1.17	1.07	0.88	1.14	0.88	0.69	0.81	0.88	Columnas
VARIANZA por ítem	1.33	1.27	0.58	1.25	0.93	0.68	0.94	1.53	1.31	0.80	1.78	0.99	1.38	1.15	0.78	1.29	0.78	0.47	0.66	0.77	Varianzas total de ítems S <sub>i</sub> <sup>2</sup>

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

N° ítems: K= 20  
Reemplazando:

$\alpha =$  **0.839**



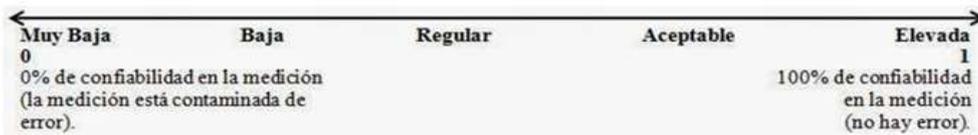
Variable: Niveles de satisfacción del usuario

N° Encuestas Piloto	Preguntas/ítems																				Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Sum fila (t)
1	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	77
2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	76
3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	84
4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	82
5	4	5	5	5	3	4	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	82
6	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	82
7	1	3	4	4	3	5	2	5	5	3	2	5	3	5	3	2	3	3	3	2	66
8	2	2	3	2	3	3	3	3	5	3	3	3	5	5	3	5	2	2	2	2	61
9	2	1	3	1	2	2	4	5	5	2	2	3	3	3	3	5	4	4	3	3	60
10	3	4	4	4	3	4	3	2	5	4	2	3	5	5	3	5	3	3	4	3	72
11	4	3	3	3	3	4	2	4	5	4	2	3	5	5	4	4	1	3	1	1	64
12	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	66
13	2	3	4	2	4	2	2	2	3	3	5	3	3	5	3	4	3	4	3	4	64
14	4	5	3	3	2	3	3	2	5	2	2	3	5	3	3	5	3	3	4	4	67
15	2	2	3	2	2	4	3	3	4	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	70
16	5	5	4	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	67
17	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	4	4	4	59
18	4	3	2	2	3	3	4	2	4	2	2	4	2	2	3	2	3	2	3	3	55
19	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	5	3	4	3	4	49
20	2	3	2	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	4	3	2	4	3	3	4	56
PROMEDIO	3.15	3.25	3.30	3.00	2.85	3.45	3.20	3.35	4.05	3.20	3.20	3.45	3.60	4.00	3.40	4.05	3.30	3.45	3.35	3.35	Varianza Total
DESV EST S <sub>i</sub>	1.09	1.07	0.80	1.08	0.67	0.89	0.83	1.23	0.94	0.83	1.24	0.94	1.14	1.08	0.88	1.15	0.80	0.69	0.81	0.88	Columnas
VARIANZA por ítem	1.19	1.14	0.64	1.16	0.45	0.79	0.69	1.50	0.89	0.69	1.54	0.89	1.31	1.16	0.78	1.31	0.64	0.47	0.66	0.77	Varianzas total de ítems S <sub>i</sub> <sup>2</sup>

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

N° ítems: K= 20  
Reemplazando:

$\alpha =$  **0.858**



## **Anexo 5. Consentimiento o asentimiento informado**

### **Consentimiento informado**

Título de la investigación: Servicio de catastro y niveles de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Piura, 2024...Investigador: Gonzales Palacios Jorge Renato

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Servicio de catastro niveles de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Piura, 2024".

cuyo objetivo: Determinar la relación del servicio de catastro y niveles de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Piura, 2024.

es desarrollada por estudiantes del programa académico de Maestría en gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con permiso de la Municipalidad distrital de Tambogrande.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos por cada cliente, se realizará en el centro de administración tributaria, las respuestas anotadas serán codificadas y por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años

**Participación voluntaria (principio de autonomía)**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir, si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de no maleficencia)**

Indicar al participante, la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia)**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico, ni de ninguna otra índole.

**Confidencialidad (principio de justicia)**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador.

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Gonzales Palacios, Jorge Renato

Lugar, 30 mayo del 2024

Nota: Obligatorio a partir de los 18 años

## Anexo 6. Reporte de similitud en software Turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document content is centered and reads:

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**  
**Servicio de catastro y niveles de satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Piura, 2024**

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

**AUTOR:**  
DORIS PALACIOS, Jorge Renato (0932 993330-036-121-4295)

**ASESOR (ES):**  
Mg. Allan V. Barrios, Victoria Amanda (0932 012 2930-0232 8877 3681)  
Mg. Rómulo Valdivia, Cristian David (0932 092 4944-0992)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**  
Compromiso de la democracia, ciencia y ciudadanía

**PIURA - PERÚ**  
**2024**

On the right side, the 'Resumen de coincidencias' (Similarity Summary) panel shows a total similarity of 18%. Below this, a list of sources is provided:

Rank	Source	Similarity %
1	Colección Universitaria - Trabajo de investigación	10 %
2	id3.fordis.net - Trabajo de investigación	3 %
3	investigacion.universidad.com - Trabajo de investigación	3 %
4	academichelp.com - Trabajo de investigación	<1 %
5	investigacion.universidad.com - Trabajo de investigación	<1 %
6	www.thesis.net - Trabajo de investigación	<1 %
7	www.thesis.net - Trabajo de investigación	<1 %
8	tesis.universidad.com - Trabajo de investigación	<1 %
9	tesis.universidad.com - Trabajo de investigación	<1 %
10	P. S. Wilson, G. Ramirez - Expositor	<1 %
11	www.thesis.net - Trabajo de investigación	<1 %

## Anexo 7. Análisis complementario

Población	Muestra
225	146

Fuente: Padrón de la entidad Administración Tributaria de Piura

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{E^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

N = Tamaño de la población

Z = Parámetro estadístico que depende el nivel de confianza

E = Error de estimación máximo aceptado

p = probabilidad que ocurra el evento

q = Probabilidad que no ocurra el evento

n = tamaño de muestra buscado

$$n = \frac{235(1,96)^2 (0,5) (0,5)}{(0,05)^2 (235-1) + (1,96)^2 (0,5) (0,5)}$$

n = 146 Clientes

Validez de los Instrumentos de Aplicando V Aiken

**Variable Servicio de catastro**

Ítems	Categorías	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Media	D. Estandar	V de Aiken	Interpretación V	V GENERAL
Ítem 1	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	<b>0.96</b>
	Coherencia	3	4	4	3.67	0.58	0.89	VALIDO	
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	
Ítem 2	Relevancia	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	<b>0.93</b>
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	
Ítem 3	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	<b>0.93</b>
	Coherencia	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	
Ítem 4	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	<b>0.89</b>
	Coherencia	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
	Claridad	4	3	4	3.67	0.58	0.89	VALIDO	
Ítem 5	Relevancia	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	<b>0.78</b>
	Coherencia	4	3	3	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
	Claridad	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
Ítem 6	Relevancia	3	4	4	3.67	0.58	0.89	VALIDO	<b>0.81</b>
	Coherencia	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
	Claridad	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
Ítem 7	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	<b>0.93</b>
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Claridad	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
Ítem 8	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	<b>0.93</b>
	Coherencia	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	
Ítem 9	Relevancia	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	<b>0.93</b>
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	
Ítem 10	Relevancia	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	<b>0.85</b>
	Coherencia	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	
Ítem 11	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	<b>0.85</b>
	Coherencia	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
	Claridad	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
Ítem 12	Relevancia	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	<b>0.85</b>
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Claridad	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
Ítem 13	Relevancia	4	3	4	3.67	0.58	0.89	VALIDO	<b>0.81</b>
	Coherencia	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
	Claridad	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
Ítem 14	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	<b>0.93</b>
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Claridad	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	

Ítem 15	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	<b>0.93</b>
	Coherencia	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	
Ítem 16	Relevancia	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	<b>0.93</b>
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	
Ítem 17	Relevancia	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	<b>0.85</b>
	Coherencia	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	
Ítem 18	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	<b>0.85</b>
	Coherencia	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
	Claridad	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
Ítem 19	Relevancia	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	<b>0.85</b>
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Claridad	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
Ítem 20	Relevancia	4	4	3	3.67	0.58	0.89	VALIDO	<b>0.81</b>
	Coherencia	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
	Claridad	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
<b>PROMEDIO</b>									<b>0.87962963</b>

### Variable: Niveles de satisfacción del usuario

Ítems	Categorías	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Media	D. Estandar	V de Aiken	Interpretacion V	V GENERAL
Ítem 1	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	<b>0.96</b>
	Coherencia	3	4	4	3.67	0.58	0.89	VALIDO	
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	
Ítem 2	Relevancia	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	<b>0.93</b>
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	
Ítem 3	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	<b>0.93</b>
	Coherencia	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	
Ítem 4	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	<b>0.89</b>
	Coherencia	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
	Claridad	4	3	4	3.67	0.58	0.89	VALIDO	
Ítem 5	Relevancia	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	<b>0.78</b>
	Coherencia	4	3	3	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
	Claridad	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
Ítem 6	Relevancia	3	4	4	3.67	0.58	0.89	VALIDO	<b>0.81</b>
	Coherencia	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
	Claridad	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
Ítem 7	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	<b>0.93</b>
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Claridad	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	<b>0.93</b>

Ítem 8	Coherencia	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	<b>0.87</b>
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	
Ítem 9	Relevancia	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	
Ítem 10	Relevancia	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
	Coherencia	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
	Claridad	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	
Ítem 11	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Coherencia	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
	Claridad	4	4	3	3.67	0.58	0.89	VALIDO	
Ítem 12	Relevancia	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
	Coherencia	4	4	3	3.67	0.58	0.89	VALIDO	
	Claridad	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
Ítem 13	Relevancia	4	3	3	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
	Coherencia	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
	Claridad	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
Ítem 14	Relevancia	4	4	3	3.67	0.58	0.89	VALIDO	
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Claridad	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
Ítem 15	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Coherencia	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
	Claridad	4	4	3	3.67	0.58	0.89	VALIDO	
Ítem 16	Relevancia	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
	Coherencia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Claridad	4	4	3	3.67	0.58	0.89	VALIDO	
Ítem 17	Relevancia	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
	Coherencia	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
	Claridad	4	4	3	3.67	0.58	0.89	VALIDO	
Ítem 18	Relevancia	4	4	4	4.00	0.00	1.00	VALIDO	
	Coherencia	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
	Claridad	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
Ítem 19	Relevancia	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
	Coherencia	3	4	4	3.67	0.58	0.89	VALIDO	
	Claridad	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
Ítem 20	Relevancia	4	4	3	3.67	0.58	0.89	VALIDO	
	Coherencia	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
	Claridad	3	3	4	3.33	0.58	0.78	VALIDO	
PROMEDIO									0.87

## anexo 8. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación



Municipalidad Distrital de  
**TAMBOGRANDE**  
Gestión 2023 - 2026

Tambogrande, 06 de junio del 2024

**CARTA N° 134-2024/MDT-ORR.HH**

**SEÑOR (a):**  
**DR. EDWIN MARTIN GARCIA RAMIREZ**  
**JEFTE DE LA UNIDAD DE POSGRADO – DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO –**  
**PIURA.**

**Piura - Piura - Piura.**

**ASUNTO :** Se otorga autorización para aplicar los instrumentos en el desarrollo de la tesis **“SERVICIO DE CATASTRO Y NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIURA, 2024”.**

---

Por la presente los saludo cordialmente y a la vez manifestarle que, habiendo recibido el expediente administrativo N° 08209-2024, de fecha 23 de abril del 2024, señalo:

De acuerdo, a lo solicitado por el suscrito arquitecto Jorge Renato Gonzales Palacios, identificado con DNI N° 70759048, quien indica esta desarrollando un programa de Postgrado de Maestría en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, Filial Piura, el cual titula: **“SERVICIO DE CATASTRO Y NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIURA, 2024”;** por lo cual acudí a este despacho solicitando **AUTORIZACIÓN** para realizar estudio de investigación.

En base a lo antes señalado, la Oficina Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Tambogrande, en uso de sus atribuciones establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones – ROF, **DISPONE: “OTORGAR LA AUTORIZACIÓN, DANDO LAS FACILIDADES DEL CASO** para la aplicación del instrumento de investigación, el cual se titula **“SERVICIO DE CATASTRO Y NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PIURA, 2024”.**

Es propicia la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TAMBOGRANDE  
Edwin Martin Garcia Ramirez  
Jefe de la Unidad de Posgrado



**TAMBOGRANDE**  
Municipalidad Distrital de Tambogrande

www.municipalidadtambogrande.gob.pe | 0731 040017 | J. Ramón Castilla 11° 408 Tambogrande - Piura

**anexo 9. Imágenes:**



