



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la  
subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco,  
2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

**Br. Tangoa Bernardo, Earle**

**ASESOR:**

**Dr. Baltazar Sulca, Frank Félix**

**SECCIÓN:**

**Ciencias empresariales**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Administración del talento humano**

**PERÚ-2018**

### **Dedicatoria**

A Dios supremo por fortalecernos de gran sabiduría e inteligencia y a mis padres Francisca y Oswaldo por darme un ejemplo de vida, valores para superarme en esta vida y por las bendiciones con mucho amor.

**Earle**

### **Agradecimiento**

A los maestros de la Universidad Cesar Vallejo por brindar sus conocimientos y fortalecer el aprendizaje con la dirección óptima para poder lograr mis metas y objetivos de este proyecto.

**Earle**

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado: Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de la sección de Postgrado de la Universidad “César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presentamos el trabajo de investigación con el título: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018”

En este trabajo se describe el proceso de la investigación, la que tiene como objetivo relacionar la Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018. Con una población finita de 26 empleados públicos de la subgerencia, a los mismos que se les aplicó un instrumento de medición que pasó la prueba de normalidad.

La presente investigación está dividida en seis capítulos: En el primer capítulo se expone la introducción lo cual contiene la realidad problemática, los trabajos previos las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación, los objetivos y la hipótesis. En el segundo capítulo se presenta la parte metodológica, el diseño de investigación, la operacionalización de las variables, población y muestra, las técnicas e instrumentos que se utilizaron para recolectar datos y los métodos de análisis. En el tercer capítulo se muestran los resultados obtenidos. En el cuarto capítulo se realiza la discusión de nuestros resultados. En el quinto capítulo se colocan las conclusiones a las que se arribó. En el sexto capítulo se dan las recomendaciones. Finalmente se presentan las referencias bibliográficas y anexos.

Señores miembros del jurado esperando que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El autor

## Índice

	<b>Página.</b>
<b>Páginas preliminares</b>	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
<b>Resumen</b>	xii
<b>Abstracto</b>	xiii
<b>I.    INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Realidad Problemática	15
1.2 Trabajos previos	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	26
1.4 Formulación del problema	44
1.5 Justificación del estudio	46
1.6 Hipótesis	55
1.7 Objetivos	56
<b>II.   MÉTODO</b>	
2.1. Diseño de investigación	57
2.2 Variables, operacionalización	58
2.3. Población y muestra	63
2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	63
2.5. Métodos de análisis de datos	66
2.6. Aspectos éticos	67

<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>68</b>
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	<b>84</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>88</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>90</b>
<b>VII.</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>91</b>

## **Anexos**

Anexo 1: Instrumentos.

Anexo 2: Validación de los instrumentos.

Anexo 3: Matriz de consistencia.

Anexo 4: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio.

Anexo 5: Base de datos ,otras evidencias

## Índice de tablas

	Página
<b>Tabla1:</b> Matriz de operacionalización de la Variable 1: Calidad de servicio	59
<b>Tabla 2:</b> Matriz de operacionalización de la Variable 2: Satisfacción al usuario	60
<b>Tabla 3:</b> Distribución de la población-muestra	62
<b>Tabla 4:</b> Validez contenido por juicio de expertos del instrumento calidad de servicio.	64
<b>Tabla 5:</b> Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento satisfacción del usuario.	65
<b>Tabla 6:</b> Resultados de confiabilidad de los instrumentos	66
<b>Tabla 7:</b> Nivel de la variable calidad de servicio.	68
<b>Tabla 8:</b> Nivel de la dimensión Confiabilidad.	69
<b>Tabla 9:</b> Nivel de la dimensión Capacidad de respuesta.	70
<b>Tabla 10:</b> Nivel de la dimensión Accesibilidad	71
<b>Tabla 11:</b> Nivel de la dimensión responsabilidad.	72
<b>Tabla 12:</b> Nivel de la variable Satisfacción del usuario	73
<b>Tabla 13:</b> Nivel de la variable valor técnico percibido	74
<b>Tabla 14:</b> Nivel de la dimensión Valor percibido	75
<b>Tabla 15:</b> Nivel de la dimensión confianza.	76
<b>Tabla 16:</b> Nivel de las dimensiones expectativas.	77
<b>Tabla 17</b> Prueba de normalidad por Shapiro-Wilk	78

<b>Tabla 18:</b>	Prueba de contraste sobre la relación entre la calidad de servicio y satisfacción al usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.	79
<b>Tabla 19</b>	Prueba de contraste sobre la relación entre la confiabilidad y satisfacción al usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.	80
<b>Tabla 20</b>	Prueba de contraste sobre la relación entre la accesibilidad y satisfacción al usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.	81
<b>Tabla 21</b>	Prueba de contraste sobre la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción al usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.	82
<b>Tabla 22</b>	Prueba de contraste sobre la relación entre la responsabilidad y satisfacción al usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.	83



## Índice de figuras

	Página
<b>Figura 1:</b> Nivel de la variable calidad de servicio	69
<b>Figura 2:</b> Nivel de la dimensión confiabilidad	70
<b>Figura 3:</b> Nivel de la dimensión capacidad de respuesta	71
<b>Figura 4:</b> Nivel de la dimensión accesibilidad	72
<b>Figura 5:</b> Nivel de la dimensión responsabilidad	73
<b>Figura 6:</b> Nivel de la variable satisfacción al usuario	74
<b>Figura 7:</b> Nivel de la dimensión calidad técnica percibida	75
<b>Figura 8:</b> Nivel de la dimensión valor percibido	76
<b>Figura 9:</b> Nivel de la dimensión confianza	77
<b>Figura 10:</b> Nivel de la dimensión expectativas	78

## **RESUMEN**

En la investigación titulada: Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018; el objetivo general de la investigación fue establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018.

Esta investigación es de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental, correlacional transversal y de enfoque cuantitativo. La muestra es de tipo no probabilística y está compuesta por 26 empleados públicos de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco, 2018. La técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento de recolección de datos fue el cuestionario aplicado a los servidores administrativos. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach teniendo como resultado 0.895, es decir; muy alta confiabilidad para la variable Calidad de Servicio y 0.902, para la variable satisfacción del usuario, también considerada de alta confiabilidad. Para la prueba de hipótesis se aplicó la Prueba no paramétrica de Spearman.

En la presente investigación se arribó a la conclusión de que existe una correlación alta de 0,721 entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la subgerencia de obras del Gobierno Regional de Pasco.

**PALABRAS CLAVES:** calidad de servicio, satisfacción al cliente, confiabilidad, correlacional

## **ABSTRACT**

In the research titled: Quality of service and user satisfaction of the submanagement of works of the Regional Government of Pasco, 2018; The general objective of the research was to establish the relationship between the quality of service and the satisfaction of the user of the submanagement of works of the Regional Government of Pasco, 2018.

This research is descriptive correlational type, non-experimental design, cross-correlation and quantitative approach. The sample is of a non-probabilistic type and is made up of 26 public employees of the submanagement of works of the Regional Government of Pasco, 2018. The technique that was used was the survey and as a data collection instrument was the questionnaire applied to the administrative servants. For the validity of the instruments the judgment of experts was used and for the reliability of the instrument the Cronbach's Alpha was used having as result 0.895, that is; very high reliability for the variable quality of service and 0.902, for the variable user satisfaction, also considered high reliability. For the hypothesis test, the nonparametric Spearman test was applied.

In the present investigation, it was concluded that there is a high correlation of 0.721 between the quality of Service and Satisfaction of the user of the submanagement of works of the regional Government of Pasco.

**KEYWORDS:** quality of service, customer satisfaction, reliability, correlation