



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Calidad de servicio en la satisfacción del usuario que tributa en la  
Municipalidad Provincial de Cañete, 2020

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

**AUTORA:**

Br. Erika Victoria Herrera Olivar (ORCID: 0000-0002-6326-0411)

**ASESOR:**

Dr. Abner Chávez Leandro (ORCID: 0000-0002-0167-5523)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**Lima – Perú**

**2020**

### **Dedicatoria**

El presente trabajo está dedicado a mi madre, por su apoyo incondicional en cada paso que doy en mi vida y por su paciencia en saber comprender mis ausencias.

### **Agradecimiento**

A mi familia por apoyarme siempre y a mis compañeros y colegas de clase que me apoyaron a culminar con este trabajo.

A mi esposo Frank e hija Francesca, por su comprensión en todo este tiempo que me tomo poder culminar con los estudios de la maestría.

## Página del jurado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El / La Bachiller: **HERRERA OLIVAR ERIKA VICTORIA**

Para obtener el Grado Académico de **Maestra en Gestión Pública**, ha sustentado la tesis titulada:

**Calidad de servicio en la satisfacción del usuario que tributa en la municipalidad provincial de cañete, 2020**

Fecha: 21 de agosto de 2020

Hora: 5:45 p.m.

#### JURADOS:

**PRESIDENTE:**  
Dr. Edwin Martínez López

**SECRETARIO:**  
Dra. Nilsa Sifuentes Pinto

**VOCAL:**  
Dr. Abner Chávez Leandro

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

- Aprobar por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

- 
- 

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

- Mejorar el estilo de redacción APA
- 

**Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.**

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



### **Declaratoria de autenticidad**

Yo Erika Victoria Herrera Olivar estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en gestión pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: Calidad de servicio en la satisfacción del usuario que tributa en la Municipalidad Provincial de Cañete, 2020. En 82 folios para la obtención del grado académico de Maestra en gestión pública, es de mi autoría.

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 19 de agosto del 2020



---

Erika Victoria Herrera Olivar  
DNI. 44592376

## Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	1
II. Método	22
2.1 Diseño de investigación	22
2.2 Variables y operacionalización	24
2.3 Población y muestra	26
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	26
2.5 Procedimiento	28
2.6 Método de análisis de datos	28
2.7 Aspectos éticos	29
III. Resultados	29
3.1 Resultados descriptivos	29
3.2 Resultados inferenciales	34
IV. Discusión.	39
V. Conclusiones	44
VI. Recomendaciones	45
Referencias	46
Anexos:	54
Anexo 1. Matriz de consistencia	54
Anexo 2. Instrumentos	56
Anexo 3. Confiabilidad del instrumento	59
Anexo 4. Validez de los instrumentos	60

Anexo 6. Bases de datos	75
Anexo 7. Acta de aprobación de originalidad	78
Anexo 8. Turnitin	79
Anexo 9. Formulario de autorización para la publicación electrónica de las tesis	80
Anexo 10. Autorización de la versión final del trabajo de investigación	81

## Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable calidad de servicio.	25
Tabla 2	Operacionalización de la variable satisfacción del usuario.	26
Tabla 3	Distribución de los jueces evaluadores.	28
Tabla 4	Prueba de confiabilidad de variables.	28
Tabla 5	Distribución de frecuencia de Calidad de servicio en la municipalidad provincial de cañete.	30
Tabla 6	Distribución de frecuencia de las Dimensiones de la Calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cañete.	31
Tabla 7	Distribución de frecuencia de la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de cañete.	32
Tabla 8	Distribución de frecuencia de las dimensiones de la variable Satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de cañete.	33
Tabla 9	Prueba de bondad de ajuste de datos de calidad de servicio en la satisfacción del usuario que tributa en la municipalidad provincial de cañete, 2020.	34
Tabla 10	Prueba de Pseudo R2 de variabilidad de la incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario que tributa en la municipalidad provincial de cañete, 2020.	35
Tabla 11	Prueba de regresión ordinal de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario que tributa en la municipalidad provincial de cañete, 2020.	36
Tabla 12	Prueba de regresión ordinal de la calidad de servicio en la organización del servicio en la municipalidad provincial de cañete, 2020.	37
Tabla 13	Prueba de regresión ordinal de la calidad de servicio en la atención al contribuyente en la municipalidad provincial de cañete, 2020.	38
Tabla 14	Prueba de regresión ordinal de la calidad de servicio en la información y asistencia en la municipalidad provincial de cañete, 2020.	39



## Índice de figuras

		Página
Figura 1	Diseño Correlacional.	24
Figura 2	Niveles de la Calidad de servicio de la municipalidad provincial de cañete.	30
Figura 3	Nivel de las dimensiones de la variable calidad de servicio.	31
Figura 4	Niveles de la variable Satisfacción del usuario.	32
Figura 5	Nivel de las dimensiones de la variable Satisfacción del usuario.	33

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo principal; determinar la incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario que tributa en la municipalidad provincial de Cañete, 2020. Se empleó un método hipotético deductivo, tipo básica, de nivel correlacional con un diseño no experimental y de corte transversal. Los resultados descriptivos muestran que la calidad de servicio es regular en el 65.7% y la satisfacción del usuario tiene un nivel de poco satisfecho en el 55.2%. En tal sentido, se concluye que la calidad de servicio no incide en la satisfacción del usuario. Así mismo, se observa que la calidad de servicio no incide con la atención al contribuyente de la municipalidad, también se evidenció que la calidad de servicio no incide en la información al contribuyente. Para finalizar se concluyó que la calidad de servicio no incide en la satisfacción del usuario que tributa en la Municipalidad Provincial de Cañete, 2020, ya que los resultados inferenciales arrojaron un valor de Wald de  $1.847 < 4$  que es el punto de corte para el modelo y  $p: 0.174 > \alpha: 0,05$ .

**Palabras claves:** Calidad de servicio, Satisfacción del usuario, confiabilidad, empatía, capacidad de respuesta.

## **Abstract**

The present investigation has as main objective; to determine the incidence of the quality of service on the satisfaction of the user who pays taxes in the provincial municipality of Cañete, 2020. A hypothetical deductive method, basic type, correlational level with a non-experimental and cross-sectional design was used. The descriptive results show that the quality of service is regular in 65.7% and user satisfaction has a low level of satisfaction in 55.2%. In this sense, it is concluded that the quality of service does not affect user satisfaction. Likewise, it is observed that the quality of service does not affect the attention to the taxpayer of the municipality, it was also evidenced that the quality of service does not affect the information to the taxpayer. Finally, it was concluded that the quality of service does not affect the satisfaction of the user who pays taxes in the Provincial Municipality of Cañete, 2020, since the inferential results yielded a Wald value of 1,847 <4, which is the cut-off point for the model y p: 0.174>  $\alpha$ : 0.05.

**Keywords:** Quality of service, User satisfaction, reliability, empathy, responsiveness.