



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad  
de La Banda de Shilcayo, 2021

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

**AUTOR:**

Vera Vargas, Michael Jhonatan (ORCID: 0000-0002-6666-4569)

**ASESOR:**

Dr. Panduro Salas, Aladino (ORCID: 0000-0003-2467-2939)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**TARAPOTO – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

Mi especial agradecimiento a los distinguidos docentes que me brindaron sus conocimientos y experiencias en esta Maestría de Gestión Pública.

A mis queridos padres, por su confianza y su dedicación, por todo el cariño brindado y por ser los motores de mi vida.

Michael

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo, por guiarme en este proceso de aprendizaje, seguidamente a mis docentes quienes me apoyaron incondicionalmente durante el desarrollo del presente trabajo investigación.

Y finalmente un agradecimiento especial a la Municipalidad de La Banda de Shilcayo, quienes contribuyeron con la investigación.

**El autor**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
<b>I.INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>II.MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>14</b>
<b>III.METODOLOGÍA .....</b>	<b>48</b>
3.1.Tipo de investigación.....	48
3.2.Variables y operacionalización. ....	49
3.3.Población (Criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis....	49
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ....	50
3.5.Procedimientos.....	53
3.6.Método de análisis de datos.....	53
3.7.Aspectos éticos. ....	53
<b>IV.RESULTADOS .....</b>	<b>55</b>
<b>V.DISCUSIÓN .....</b>	<b>64</b>
<b>VI.CONCLUSIONES .....</b>	<b>67</b>
<b>VII.RECOMENDACIONES.....</b>	<b>68</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>68</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>75</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b>	Nivel de calidad de servicio de los usuarios de la Municipalidad de La Banda de Shilcayo, 2021.....	55
<b>Tabla 2.</b>	Nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de La Banda de Shilcayo, 2021.....	56
<b>Tabla 3.</b>	Prueba de normalidad	56
<b>Tabla 4.</b>	Relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de La Banda de Shilcayo, 2021.....	57
<b>Tabla 5.</b>	Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de La Banda de Shilcayo, 2021. ....	58
<b>Tabla 6.</b>	Relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de La Banda de Shilcayo, 2021.....	59
<b>Tabla 7.</b>	Relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de La Banda de Shilcayo, 2021.....	60
<b>Tabla 8.</b>	Relación entre la tangibilidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de La Banda de Shilcayo, 2021.....	61
<b>Tabla 9.</b>	Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de La Banda de Shilcayo, 2021...	62

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Diagrama de dispersión entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de La Banda de Shilcayo, 2021.....	62
---	----

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de La Banda de Shilcayo, 2021. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, cuya población fue de 41 114 personas y una muestra de 244 usuarios. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, los resultados determinaron que el nivel de calidad de servicio de los usuarios es bajo en 51 %. Al igual que el nivel de satisfacción de los usuarios que también es bajo en 46 %. Concluyendo que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de La Banda de Shilcayo 2021, debido a que el coeficiente de correlación de Spearman obtuvo un valor de 0,973 que indica una correlación positiva muy alta y el nivel de significancia bilateral es igual a 0,000 y este valor es menor a 0.05.

Palabras clave: calidad, satisfacción, servicio.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between the quality of service and the satisfaction of the users of the Municipality of La Banda de Shilcayo, 2021. The research was basic type, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational design, whose population was 41 114 people and a sample of 244 users. The data collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument, the results determined that the level of quality of service of the users is low in 51 %. Like the level of user satisfaction that is also low at 46 %. Concluding that there is a relationship between the quality of service and the satisfaction of the users of the Municipality of La Banda de Shilcayo 2021, because the Spearman correlation coefficient obtained a value of 0.973 that indicates a high positive correlation and the level of significance bilateral is equal to 0.000 and this value is less than 0.05.

Keywords: quality, satisfaction, service.