



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Calidad de servicio, condiciones laborales y satisfacción del
usuario en el área de rentas en una municipalidad provincial
de la región Ancash, 2023.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Ulloa Cerna, Segundo (orcid.org/0000-0002-1857-178X)

ASESORES:

Dr. Cachay Wester, Jorge Victor Wilfredo (orcid.org/0000-0002-7294-9050)

Dr. Quevedo Pereyra, Gaston Jorge (orcid.org/0000-0002-7912-9872)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

La Presente tesis de investigación lo dedico a mis hijas, por el amor grande que Dios me brinda.

AGRADECIMIENTO

La Presente tesis lo dedico a mi familia por el apoyo incondicional dealcanzar mis objetivosy metas por el cual me trazado.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CACHAY WESTER JORGE VICTOR WILFREDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio, condiciones laborales y satisfacción del usuario en el área de rentas en una municipalidad provincial de la región Ancash, 2023.", cuyo autor es ULLOA CERNA SEGUNDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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.

TRUJILLO, 01 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CACHAY WESTER JORGE VICTOR WILFREDO DNI: 46434263 ORCID: 0000-0002-7294-9050	Firmado electrónicamente por: JCACHAYWE el 01- 08-2023 02:19:54

Código documento Trilce: TRI - 0632726

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ULLOA CERNA SEGUNDO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de servicio, condiciones laborales y satisfacción del usuario en el área de rentas en una municipalidad provincial de la región Ancash, 2023.", 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
ULLOA CERNA SEGUNDO DNI: 32903964 ORCID: 0000-0002-1857-178X	Firmado electrónicamente por: USULLOAU el 11-08- 2023 18:21:13

Código documento Trilce: INV - 1298596

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	16
3.2 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN.....	16
3.3 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO.....	18
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	19
3.5 PROCEDIMIENTOS.....	20
3.6 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS.....	22
3.7 ASPECTOS ÉTICOS.....	22
IV. RESULTADOS:.....	23
V. DISCUSIÓN:.....	32
VI. CONCLUSIONES:.....	38
VII. RECOMENDACIONES:	39
VIII. PROPUESTAS:.....	40
REFERENCIAS.....	49
ANEXOS.....	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	
Expertos que validaron los instrumentos.....	20
Tabla 2.....	
Fiabilidad de la variable calidad de servicio.....	21
Tabla 3.....	
Fiabilidad de la variable condiciones laborales.	21
Tabla 4.....	
Fiabilidad de la variable satisfacción del usuario.....	21
Tabla 5.....	
Frecuencia nivel de dimensiones y la variable de calidad de servicio en la Municipalidad Provincial del Santa-Chimbote.....	23
Tabla 6.....	
Frecuencia nivel de dimensiones y la variable de Condiciones laborales en la Municipalidad Provincial del Santa-Chimbote.....	24
Tabla 7	
Frecuencia nivel de dimensiones y la variable de Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Provincial del Santa-Chimbote.	25
Tabla 8	
Determinó el resultado de normalidad de las variables calidad de servicio, condiciones laborales y satisfacción del usuario, las dimensiones empatía de la V1, servicio percibido, servicio administrativo de la V3.....	27
Tabla 9	
Hemos determinado la correlación de las variables calidad de servicio, condiciones laborales y satisfacción del usuario mediante el modelo regresión lineal múltiple.....	28
Tabla 10	
Establecer la relación entre la calidad de servicio, condiciones laborales y la dimensión del servicio percibido, bajo el modelo de regresión lineal múltiple.	29
Tabla 11	
Resumen del modelo	30

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1

Barra de nivel de calidad de servicio y sus dimensiones en la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote. 95

Figura 2

Barra de nivel de condiciones laborales y sus dimensiones en la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote..... 96

Figura 3

Barra de nivel de satisfacción del usuario y sus dimensiones en la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote..... 97

Resumen

El presente trabajo de investigación se planteó mediante el objetivo general de Analizarla relación existente entre la calidad de servicio, condiciones laborales y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote – Ancash – 2023. Considerando en el estudio una metodología de investigación básica de tipo no experimental, con un diseño descriptivo-correlacional, siendo la investigación de corte trasversal. La población muestra se tomó a 120 usuario y trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa-Chimbote. Para validar nuestros instrumentos y determinar el grado de confiabilidad hemos utilizado las técnicas de expertos. Aplicandola técnica de la encuesta, siendo el cuestionario de preguntas, aplicando la Escala de Likert. Analizándose los datos de confiabilidad de instrumentos con el estadístico Alphade Cronbach. El grado de significancia fue de .05 y estadístico la regresión lineal múltiple. Se realizó la prueba de la Hipótesis obteniendo un grado de correlación R de ,408. Nivel de Sig. ,001; concluyéndose que existe relación significativa entre las variables calidad de servicio, condiciones laborales y satisfacción del usuario en la municipalidad provincial del santa-Chimbote, teniendo un grado de asociación de 40.8% entre ellas.

Palabras clave: Calidad, servicio, condiciones, laborales, satisfacción, usuario.

Abstract

The present research work was raised through the general objective of analyzing the relationship between the quality of service, working conditions and user satisfaction in the Provincial Municipality of Santa - Chimbote - Ancash - 2023. Considering in the study a research methodology basic non-experimental type, with a descriptive-correlational design, with cross-sectional research. The sample population was taken from 120 users and workers of the Provincial Municipality of Santa-Chimbote. To validate our instruments and determine the degree of reliability we have used expert techniques. Applying the survey technique, being the questionnaire of questions, applying the Likert Scale. Analyzing the reliability data of the instruments with the Cronbach's Alpha statistic. The degree of significance was .05 and statistical multiple linear regression. The Hypothesis test was performed, obtaining a degree of correlation R of .408. Level of Sig. .001; concluding that there is a significant relationship between the variable's quality of service, working conditions and user satisfaction in the provincial municipality of Santa-Chimbote, having a degree of association of 40.8% between them.

Keywords: Quality, service, conditions, work, satisfaction, user.