



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en las  
municipalidades distritales de El Tambo y Chilca en el  
año 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**AUTOR:**

Mg. Poma Vivas, Celina Eva

**ASESOR:**

Dr. CPC Reyes Alva, William Armando

**Programa:**

Gestión Pública y Gobernabilidad

Línea de Investigación  
Reforma y Modernización del Estado

**TRUJILLO - PERÚ**

**2020**

## Página Del Jurado

## **DEDICATORIA**

A Dios Todopoderoso que guía mi vida y me concede salud; a mi sobrina Naomi Bridgit, por enseñarme fortaleza y valentía frente a la enfermedad; en memoria a mi hijo Jonathan Steven y a mi madre Eva, quienes desde el cielo me protegen y a mi amado esposo René, por su constante apoyo y comprensión.

Celina Eva

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César Vallejo y a sus autoridades por haberme dado la oportunidad de estudiar el doctorado y superarme en el aspecto personal.

Al Señor asesor Dr. CPC William Armando Reyes Alva, por haber permitido lograr mi objetivo trazado, que con su apoyo incondicional e invaluable, ha contribuido para que la tesis haya seguido adelante.

A los docentes del doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad quienes durante todo este tiempo han impartido los conocimientos necesarios para la realización de esta tesis.

Aprovecho la oportunidad para agradecer a mis hermanos, sobrinos y a todos aquellos que de una u otra manera me apoyaron en la realización de la presente investigación.

## Declaratoria de Autenticidad

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado la maestría, presenta a vuestra consideración la presente investigación titulada:

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en las municipalidades distritales de El Tambo y Chilca en el año 2019, mediante la cual pretendo optar el grado de doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Hago de conocimiento que se ha cumplido con las normas y procedimientos legales que estipula la Escuela de Pos Grado de la Universidad Cesar Vallejo para el desarrollo de la investigación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

## INDICE

<b>I</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	15
1.1	Realidad Problemática	17
1.2	Trabajos previos	30
1.3	Teorías relacionadas al tema	39
1.4	Formulación del problema	81
1.5	Justificación del estudio	82
1.6	Hipótesis	85
1.7	Objetivos	87
<b>II</b>	<b>MÉTODO</b>	89
2.1	Diseño de investigación	92
2.2	Variables Operacionalizacion	94
2.3	Población y muestra	95
2.4	Técnicas e instrumentos y recolección de datos, validez y confiabilidad	96
2.5	Métodos de análisis de datos	99
2.6	Aspectos éticos	99
<b>III</b>	<b>RESULTADOS</b>	100
<b>IV</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	154
<b>V</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	158
<b>VI</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	160
<b>VII</b>	<b>PROPUESTA</b>	161
<b>VIII</b>	<b>REFERENCIAS</b>	164

### ANEXOS

- ✓ Matriz de consistencia
- ✓ Instrumentos
- ✓ Validez de los instrumentos
- ✓ Sabana de datos
- ✓ Constancia emitida por la institución que acredita la realización del estudio
- ✓ Galería fotográfica

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 01 Distribución de Frecuencias de Niveles de Calidad de Servicio	100
Tabla N° 02 Distribución de Frecuencias: Dimensión 1 Elementos tangibles	101
Tabla N° 03 Distribución de Frecuencias Dimensión 2: Fiabilidad	102
Tabla N° 04 Distribución de frecuencias Dimensión 3: Capacidad de respuesta	103
Tabla N° 05 Distribución de frecuencia Dimensión N° 4: Seguridad	104
Tabla N° 06 Distribución de Frecuencias Dimensión 5: Empatía	105
Tabla N° 07 Distribución de frecuencias de la Variable 2: Satisfacción del Usuario.	106
Tabla N° 08 Distribución de frecuencias de la Dimensión1: Expectativas	107
Tabla N° 09 Distribución de frecuencias Dimensión 2: Percepciones.	108
Tabla N° 10 Distribución de frecuencia de la dimensión 3: Atención a quejas	109
Tabla N° 11 Distribución de frecuencias de la dimensión 4: Conformidad	110
Tabla N° 12 Distribución de frecuencia Dimensión 5: Información	111
Tabla N° 13 Distribución de frecuencia Niveles de la Variable 1: Calidad de Servicio.	112
Tabla N° 14 Distribución de frecuencia Dimensión 1: Elementos tangibles	113
Tabla N° 15 Distribución de frecuencia de Dimensión 2: Fiabilidad	114
Tabla N° 16 Distribución de frecuencia Dimensión 3: Capacidad de respuesta	115
Tabla N° 17 Distribución de frecuencia Dimensión 4: Seguridad	116
Tabla N° 18 Distribución de frecuencias Dimensión 5: Empatía	117
Tabla N° 19 Distribución de frecuencia Niveles de la Variable 2. Satisfacción del usuario	118

	Pág.
Tabla N° 20	Distribución de frecuencia Dimensión 1: Expectativas 119
Tabla N° 21	Distribución de frecuencias Dimensión: 2 Percepciones 120
Tabla N° 22	Distribución de frecuencias Dimensión 3: Atención a quejas 121
Tabla N° 23	Distribución de frecuencias Dimensión 4: Conformidad 122
Tabla N° 24	Distribución de frecuencia Dimensión 5: Información 123
Tabla N° 25	Matriz de correlación entre la Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario. 126
Tabla N° 26	Matriz de correlación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario 127
Tabla N° 27	Matriz de correlación entre la Calidad de Servicio y las expectativas. 129
Tabla N° 28	Matriz de la correlación de la variable calidad de servicio y la dimensión expectativas 130
Tabla N° 29	Matriz de la correlación de Calidad de variable y las percepciones 131
Tabla N° 30	Matriz de correlación entre la Calidad de Servicio y las percepciones. 132
Tabla N° 31	Matriz de correlación entre la calidad de servicio y atención a quejas 134
Tabla N° 32	Matriz de correlación entre la calidad de servicio y atención a quejas 135
Tabla N° 33	Matriz de correlación entre la calidad de servicio y la conformidad 136
Tabla N° 34	Correlación entre la calidad de servicio y la conformidad 137
Tabla N° 35	Matriz de la calidad de servicio y la información 139
Tabla N° 36	Matriz de correlación entre la calidad de servicio y la información 140
Tabla N° 37	Matriz de satisfacción del usuario y los elementos tangibles. 141
Tabla N° 38	Matriz de correlación entre la satisfacción del usuario y los elementos tangibles 142

		Pág.
Tabla N° 39	Matriz de correlación entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad	144
Tabla N° 40	Matriz de correlación entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad.	145
Tabla N° 41	Matriz de correlación entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta.	146
Tabla N° 42	Correlación entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta	147
Tabla N° 43	Matriz de la satisfacción del usuario y la seguridad	149
Tabla N° 44	Matriz de correlación entre la satisfacción del usuario y la seguridad	150
Tabla N° 45	Matriz de la correlación de la satisfacción del usuario y la empatía	151
Tabla N° 46	Matriz de correlación entre la satisfacción del cliente y la empatía	152

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.	
Figura N° 01	Niveles de Calidad de Servicio	101
Figura N° 02	Dimensión 1 Elementos tangibles	102
Figura N° 03	Dimensión 2: Fiabilidad	103
Figura N° 04	Dimensión 3: Capacidad de respuesta	104
Figura N° 05	Dimensión N° 4: Seguridad	105
Figura N° 06	Dimensión 5: Empatía	106
Figura N° 07	Niveles de Satisfacción del usuario	107
Figura N° 08	Dimensión 1: Expectativas	108
Figura N° 09	Dimensión 2: Percepciones	109
Figura N° 10	Dimensión 3: Atención a quejas	110
Figura N° 11	Dimensión 4: Conformidad	111
Figura N° 12	Dimensión 5: Información	112
Figura N° 13	Niveles de la variable 1: Calidad de servicio	113
Figura N° 14	Dimensión 1: Elementos tangibles	114
Figura N° 15	Dimensión 2: Fiabilidad	115
Figura N° 16	Dimensión 3: Capacidad de respuesta	116
Figura N° 17	Dimensión 4: Seguridad	117
Figura N° 18	Dimensión 5: Empatía	118
Figura N° 19	Niveles de la Variable N° 2: Satisfacción del usuario	119
Figura N° 20	Dimensión 1. Expectativas	120
Figura N° 21	Dimensión 2: Percepciones	121
Figura N° 22	Dimensión N° 3 Atención a quejas	122
Figura N° 23	Dimensión 4: Conformidad	123
Figura N° 24	Dimensión 5: Información	124

## RESUMEN

La presente investigación, ha tenido como objetivo general identificar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en las municipalidades distritales de El Tambo y Chilca en el año 2019, la formulación de la hipótesis general fue: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la municipalidades distritales de El Tambo y Chilca 2019.

Es una investigación, con el método de nivel descriptivo, correlación, comparativo, con un enfoque cuantitativo, con una muestra a conveniencia del investigador de 25 encuestados para usuarios tanto para el municipio distrital de El Tambo, así como para el municipio distrital de Chilca.

Al que se concluye finalmente; para el municipio distrital de Chilca, que con un nivel de significancia del 5% y teniendo un coeficiente correlación igual a 0,975, correlación positiva muy fuerte y una t calculada igual a 20,939 y para el municipio de El Tambo con un coeficiente de correlación=0,924, correlación positiva muy fuerte, con un nivel de significancia del 5%, y una t calculada igual 11,558; concluyéndose que existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en las municipalidades distritales de El Tambo y Chilca 2019. Asimismo se concluye que las dimensiones de las variables, se han identificado que existe una correlación directa y significativa; estableciéndose que a un alto nivel de calidad de servicio será mayor la satisfacción.

**Palabras claves:** Calidad de Servicio, Satisfacción del usuario, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

## ABSTRACT

This research has had the general objective of identifying the relationship between the quality of service and user satisfaction in the district municipalities of El Tambo and Chilca in 2019, the formulation of the general hypothesis was: There is a significant relationship between the quality of service and user satisfaction in the district municipalities of El Tambo and Chilca 2019.

It is an investigation, with the method of descriptive level, correlation, comparative, with a quantitative approach, with a sample at the convenience of the researcher of 25 respondents for users both for the district municipality of El Tambo, as well as for the district municipality of Chilca.

To the one that is finally concluded; for the district municipality of Chilca, which with a level of significance of 5% and having a correlation coefficient equal to 0.975, very strong positive correlation and a calculated t equal to 20.939 and for the municipality of El Tambo with a correlation coefficient = 0.924 , very strong positive correlation, with a level of significance of 5%, and a calculated t equal to 11,558; concluding that there is a direct and significant relationship between quality of service and user satisfaction in the district municipalities of El Tambo and Chilca 2019. It also concludes that the dimensions of the variables have been identified that there is a direct and significant correlation; establishing that at a high level of quality of service will be greater satisfaction.

**Keywords:** Quality of Service, User Satisfaction, tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy.

## RESUMO

Esta pesquisa teve como objetivo geral identificar a relação entre a qualidade do serviço e a satisfação do usuário nos municípios distritais de El Tambo e Chilca em 2019, a formulação da hipótese geral foi: Existe uma relação significativa entre a qualidade do serviço e a satisfação do usuário nos municípios distritais de El Tambo e Chilca 2019.

Trata-se de uma investigação, com o método do nível descritivo, correlação, comparativo, com abordagem quantitativa, com uma amostra na conveniência do pesquisador de 25 entrevistados para usuários, tanto no município de El Tambo, quanto no município de Chilca.

Para aquele que está finalmente concluído; para o município de Chilca, que com um nível de significância de 5% e com um coeficiente de correlação igual a 0,975, correlação positiva muito forte e um t calculado igual a 20,939 e para o município de El Tambo com um coeficiente de correlação = 0,924 , correlação positiva muito forte, com nível de significância de 5% e t calculado igual a 11.558; concluindo que existe uma relação direta e significativa entre qualidade de serviço e satisfação do usuário nos municípios de El Tambo e Chilca 2019. Conclui também que as dimensões das variáveis foram identificadas e que existe uma correlação direta e significativa; estabelecer que, com um alto nível de qualidade de serviço, haverá maior satisfação.

**Palavras-chave:** Qualidade de Serviço, Satisfação do Usuário, elementos tangíveis, confiabilidade, capacidade de resposta, segurança e empatia.