



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Calidad de servicio en la satisfacción del usuario en el área  
administrativa de la Municipalidad Distrital de Mi Perú -2020

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

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Ninatanta Rujel, José Ángel (ORCID:0000-0002-7067-4399)

**ASESOR:**

Mg. Baca López, Marcos Gregorio (ORCID:0000-0003-4741-0122)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas públicas

**CHIMBOTE — PERÚ**

**2020**

### **Dedicatoria**

Para mis queridos padres, hermanos y esposa, con mucho cariño por su constante apoyo que me brindaron en todo momento de mi vida, siendo la fuerza que siempre motivo mis objetivos para lograr mis metas con inmenso amor y comprensión.

José Ángel

### **Agradecimiento**

Primeramente, agradezco a Dios, por ser el guía de mi vida y bendecirme cada día para cumplir mis metas en mi vida profesional, a mi asesor Mg. Marcos Gregorio Baca López un agradecimiento especial por su dedicado apoyo metodológico, y a todos los que apoyaron e hicieron posible la elaboración y aprobación del presente trabajo de investigación, el cual es un aporte enfocado a mejorar una gestión pública de calidad.

El Autor

## Índice de contenidos

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y Operacionalización	13
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	35
ANEXOS	

## Índice de tablas

		Pág
Tabla 1	Determinación del ajuste de los datos para el modelo	17
Tabla 2	Prueba de R cuadrado para explicar el modelo	17
Tabla 3	Determinación del ajuste de los datos para el modelo	18
Tabla 4	Prueba de R cuadrado para explicar el modelo	18
Tabla 5	Determinación del ajuste de los datos para el modelo	19
Tabla 6	Prueba de R cuadrado para explicar el modelo	19
Tabla 7	Determinación del ajuste de los datos para el modelo	20
Tabla 8	Prueba de R cuadrado para explicar el modelo	20
Tabla 9	Determinación del ajuste de los datos para el modelo	21
Tabla 10	Prueba de R cuadrado para explicar el modelo	22
Tabla 11	Determinación del ajuste de los datos para el modelo	23
Tabla 12	Prueba de R cuadrado para explicar el modelo	23
Tabla 13	Distribución porcentual de la variable Calidad del servicio	24
Tabla 14	Distribución porcentual de la variable satisfacción del usuario	25
Tabla 15	Distribución porcentual según las dimensiones de la variable satisfacción del usuario	26

## Índice de figuras

		Pág
Figura 1	Distribución porcentual de los niveles de la variable Calidad del servicio	24
Figura 2	Distribución porcentual de la variable satisfacción del usuario	25
Figura 3	Distribución porcentual según las dimensiones de la variable satisfacción del usuario	26

## RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo general determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario en el área administrativa de la Municipalidad distrital de Mi Perú -2020, se trabajó con el método hipotético-deductivo, enfoque cuantitativo, estudio descriptivo, correlacional causal, diseño no experimental, la población de estudio fueron 280 personas y la muestra 163. Para recoger los datos del estudio se usó el cuestionario que tuvo 22 ítems en la variable calidad del servicio y 16 ítems en satisfacción del usuario . Los instrumentos fueron evaluados por juicio de expertos y se encontró la confiabilidad con el estadígrafo Alfa de Cronbach cuyos valores en la calidad del servicio fue 0,953 y en la satisfacción del usuario fue 0,880. Los resultados fueron: En la calidad del servicio el nivel es medio en 81 (49,7%) y en la satisfacción del usuario, nivel medio 97 (59,7%), en las dimensiones en las expectativas el nivel es medio en 83 (50,9%), en las percepciones nivel medio en 88 (54%), en la atención de quejas nivel medio en 81 (49,7%), en la conformidad nivel medio 90 (55,2%) y en la información 116 (71,2%). Se concluye de acuerdo a la regresión logística que la calidad del servicio influye probabilísticamente en 46,3% en la satisfacción del usuario en el área administrativa de la Municipalidad Distrital Mi Perú.

**Palabras clave:** Calidad del servicio, expectativas, percepciones, conformidad, satisfacción del usuario

## ABSTRACT

The general objective of the present work was to determine the influence of the quality of the service on user satisfaction in the administrative area of the district Municipality of Mi Peru, 2020, it worked with the hypothetical-deductive method, quantitative approach, descriptive study, causal correlation, non experimental design, the study population was 280 people and the sample 163: To collect the study data, the questionnaire was used, with 22 items in quality of service and 16 items on the user satisfaction. The instruments were evaluated by expert judgment and the reliability was found with the Cronbach's Alpha statistic, whose values in the quality of the service was 0,953 and in user satisfaction was 0,880. The results were: In service quality the level is medium in 81 (49,7%) and in user satisfaction, medium level 97 (59,7%), in the dimensions of expectations the level is medium in 83 (50,9%), in the medium level, perceptions in 88 (84%), in the attention of complaints medium level in 81 (49,7%), in medium level compliance 90 (55,2% and in the information 116 (71,2%). According to the logistic regression. It is concluded that the quality of the service probabilistic influences 46,3% in user satisfaction in the administrative area of Municipality of Mi Peru.

**Keywords:** Quality service, expectations, perceptions, compliance, user satisfaction.