



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de  
Comas, año 2020

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Guadalupe Sánchez, Angela Sarilu (ORCID: 0000-0002-3048-8479)

**ASESOR:**

M. Sc. Sotero Montero, Santos Alberto (ORCID:0000-0003-2894-097X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LIMA - PERÚ**

**2020**

### **Dedicatoria**

Esta tesis está dedicada a mi abuelita Ostelinda Salazar Lira, quien me daba su bendición y buenos deseos al salir siempre de casa; así como también me aconsejaba para mi bienestar y siempre estuvo para mí cuando la necesitaba.

### **Agradecimiento**

Gracias a Dios por permitirme el don de la vida. Asimismo, a mis padres Anderson y Sarela, por ser un pilar fundamental en mi vida, por haberme traído a este mundo, inculcarme valores y darme una educación de calidad. De igual manera, a mi hermana Karla, por su apoyo y contribución cuando la necesito.

## Índice de contenidos

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>9</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>12</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>17</b>
3.1 Modelo y diseño de la investigación	17
3.2 Variables y Operacionalizacion	18
3.3 Población, muestra y muestreo	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
1.5 Procesamientos	23
1.6 Método de análisis de datos	23
1.7 Aspectos Éticos	24
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>25</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>32</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>37</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>39</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>41</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>46</b>
Anexo 1. Operacionalizacion de las variables	47
Anexo 2. Población	49
Anexo 3. Validez de expertos de las variables	49
Anexo 4. Instrumento de recolección de datos	50
Anexo 5. Certificado de las Variables	52
Anexo 6. Matriz de Consistencia	63
Anexo 7. Base de Datos de ambas variables	65

Anexo 7. Resultados de la variable Calidad del Servicio	69
Anexo 8. Resultados de la variable Satisfacción con el usuario	70
Anexo 9. Evidencias	71

## Índice de tablas

	<b>Pag</b>
Tabla 1. Poniendo en funcionamiento la Variable 1: Calidad de servicio	19
Tabla 2. Poniendo en funcionamiento la Variable 2: Satisfacción del Usuario	20
Tabla 3. Tabla de validación de expertos	22
Tabla 4. Frecuencia de la calidad de servicio en la municipalidad	25
Tabla 5. Frecuencia de la satisfacción de los usuarios en la municipalidad	26
Tabla 6. Correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Comas, 2020.	27
Tabla 7. Correlación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios	28
Tabla 8. Correlación entre la sensibilidad y la satisfacción de los usuarios	28
Tabla 9. Correlación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios	29
Tabla 10. Correlación entre empatía y la satisfacción de los usuarios	30
Tabla 11. Correlación entre elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios.	30

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Barra de la calidad de servicio en la municipalidad	25
Figura 2. Barra que muestra que tan satisfecho esta el contribuyente del municipio	26

## Resumen

El presente trabajo de investigación ha sido desarrollado considerando como problema general el siguiente: ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Comas, 2020?; para lo cual se estableció como objetivo general: Determinar el grado de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Comas, 2020.

En el desarrollo del trabajo se ha considerado la aplicación de la técnica que es la encuesta para lograr medir la variable de calidad de servicio con sus dimensiones que son: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, elementos tangibles; y de la variable satisfacción del usuario con sus dimensiones expectativas, experiencia, satisfacción y lealtad. Asimismo, la averiguación se desarrolló aplicando un enfoque cuantitativo de tipo correlacional transversal, con un diseño no experimental; en la cual, la población estuvo compuesta por 300 personas usuarias que realizan tramites constantemente en la Municipalidad de Comas.

Además, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario, que estuvo compuesto por 29 preguntas cerradas; finalmente la validación del contenido del cuestionario fue por un juicio de expertos. Asimismo, con la finalidad de medir la confiabilidad se utilizó el alfa de Cronbach y en la medición de la relación de ambas variables se utilizó el coeficiente Rho de Spearman.

**Palabras Claves:** Calidad de servicio, Satisfacción del usuario

## **Abstract**

This research work has been developed considering the following as a general problem: What is the relationship between service quality and user satisfaction in the Municipality of Comas, 2020?; For which the general objective was established: To determine the degree of relationship between the quality of service and the satisfaction of users in the Municipality of Comas, 2020.

In the development of the work, the application of the technique that is the survey has been considered to measure the quality of service variable with its dimensions that are: reliability, sensitivity, security, empathy, tangible elements; and the variable user satisfaction with their expectations, experience, satisfaction and loyalty dimensions. Likewise, the investigation was developed applying a cross-sectional correlational quantitative approach, with a non-experimental design; in which, the population was made up of 300 users who constantly carry out procedures in the Municipality of Comas.

In addition, the instrument that was used was the questionnaire, which was composed of 29 closed questions; finally, the content of the questionnaire was validated by an expert judgment. Likewise, in order to measure reliability, Cronbach's alpha was used and the Spearman Rho coefficient was used to measure the relationship of both variables.

**Keywords:** Quality of service, User satisfaction