



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la  
municipalidad distrital de Andahuaylillas, 2021.**

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

**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Herrera Rozas, Julio Maoset (ORCID: 0000-0003-2725- 8709)

**ASESOR:**

Mg. Moran Requena, Hugo Samuel (ORCID: 0000-0002-7077-0911)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

LIMA - PERÚ

2021

## Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a mis padres, desde donde se encuentren, por su apoyo espiritual en cada paso que doy en mi vida y por su paciencia en poder comprender mis ausencias.

### Agradecimiento

A mi Señor de Huanca por darme la fortaleza, valor e intelecto en la decisión acertada de poder culminar con este trabajo.

A mi esposa Yeny e hijas Geryly y Daniella, por su comprensión y apoyo en todo ese tiempo que me tomo culminar con los estudios de la maestría.

## Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de gráficos y figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2 Variables y operacionalización.....	14
3.3 Población, muestra y muestreo.....	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5 Procedimiento.....	17
3.6 Método de análisis de datos.....	18
3.7 Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
VIII. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	36
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Anexo 1	Matriz de consistencia.....	46
Anexo 2	Matriz de operacionalización de variables.....	47
Anexo 3	Consentimiento informado .....	48
Anexo 4	Instrumentos.....	50
Anexo 5	Solicitud de autorización para aplicación de Instrumentos de evaluación .....	52
Anexo 6	Autorización para aplicación de instrumentos de evaluación....	53
Anexo 7	Autorización para uso del nombre de la institución.....	55
Anexo 8	Certificado de validez de contenido de instrumento que mide: Calidad de servicio.....	56
Anexo 9	Certificado de validez de contenido de instrumento que mide: Satisfacción del usuario .....	59
Anexo 10	Base de datos.....	62
Anexo 11	Análisis de fiabilidad Calidad de servicio.....	68
Anexo 12	Análisis de fiabilidad Satisfacción del usuario.....	68
Anexo 13	Tamaño de la muestra para la frecuencia en una población ....	69
Anexo 14	Contrastación de hipótesis.....	70
Anexo 15	Ficha técnica del cuestionario sobre la Calidad de Servicio.....	72
Anexo 16	Ficha técnica del cuestionario sobre Satisfacción del Usuario	73

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	<i>Distribución de frecuencia variable Calidad de servicio y su dimensiones .....</i>	22
<b>Tabla 2</b>	<i>Distribución frecuencias; variable Satisfacción de los usuario y dimensiones .....</i>	23
Tabla 3	<i>Correlación entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.....</i>	24
<b>Tabla 4</b>	<i>Correlación entre calidad de servicio y empatía .....</i>	25
<b>Tabla 5</b>	<i>Correlación entre calidad de servicio y capacidad de respuesta .....</i>	26
<b>Tabla 6</b>	<i>Correlación entre satisfacción de los usuario y calidad funcional percibida.....</i>	26
<b>Tabla 7</b>	<i>Recursos y aporte no monetario .....</i>	37
<b>Tabla 8</b>	<i>Recursos y presupuesto monetario.....</i>	38
<b>Tabla 9</b>	<i>Cronograma de ejecución.....</i>	39

Índice de gráficos y figuras

**Figura 1** Representación Correlacional de Estudio..... 13

## Resumen

En la investigación titulada: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Andahuaylillas, 2021.”, siendo el objetivo general de la investigación fue es determinar la relación de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Andahuaylillas, 2021.

El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 109 usuarios. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los usuarios de la municipalidad distrital de Andahuaylillas.

Utilizando para la validez de los instrumentos por el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió 0.953 siendo de una magnitud buena para la variable calidad de servicio e igualmente resulto un valor de 0.953 considerado una magnitud buena para la variable satisfacción del usuario. Finalmente, se concluye que la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios fue de regular a bueno; existe una relación significativa entre las variables estudiadas.

*Palabras Claves:* Calidad, servicio, satisfacción y usuario.



## **Abstract**

In the research entitled: "Quality of service and user satisfaction of the district municipality of Andahuaylillas, 2021.", being the general objective of the research was to determine the relationship of the quality of service in the satisfaction of users of the municipality Andahuaylillas district, 2021.

The type of research is basic, the research level is descriptive and correlational, the research design is non-experimental, cross-sectional, and the approach is quantitative. The sample consisted of 109 users. The technique used is the survey and the data collection instruments were two questionnaires applied to the users of the district municipality of Andahuaylillas.

Using for the validity of the instruments by the experts' judgment and for the reliability of each instrument, Cronbach's alpha was used, which came out 0.953, being of a good magnitude for the quality of service variable and a value of 0.953 was also considered a good magnitude. for the variable user satisfaction. Finally, it is concluded that the relationship between service quality and user satisfaction was fair to good; there is a significant relationship between the variables studied.

*Keywords:* Quality, service, satisfaction and user.