

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Administración y Sistemas**



**TESIS**

**Calidad de servicio y satisfacción en usuarios en la oficina de  
atención al ciudadano de una Municipalidad - 2022**

<b>Para Optar</b>	: El Título Profesional de Licenciada en Administración
<b>Autor – Coautor</b>	: Bach. AMBROSIO PEÑA JANNY KETY : Bach. MEZA ALCANTARA ADALITH ANYELA
<b>Asesor</b>	: DR. SANDOVAL TRIGOS JESUS CESAR
<b>Línea de Investigación Institucionales</b>	: Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos
<b>Fecha de Inicio y Término</b>	: 30.08.2023 al 29.08.2024

Chanchamayo – Perú

2024

## CONSTANCIA DE SIMILITUD



NUEVOS TIEMPOS  
NUEVOS ESPACIOS  
NUEVOS COMPROMISOS

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0316 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

**Calidad de servicio y satisfacción en usuarios en la oficina de atención al ciudadano de una Municipalidad - 2022**

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **Bach. AMBROSIO PEÑA JANNY KETY**  
**Bach. MEZA ALCANTARA ADALITH ANYELA**

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **Mtro. SANDOVAL TRIGOS JESUS CESAR**

Fue analizado con fecha 16/07/2024; con 128 págs.; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **14** %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: ***Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.***

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 16 de julio del 2024.



**MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI**  
**JEFA**

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

## Contenido

Hoja de aprobación de jurados.....	ii
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Resumen.....	10
Abstract.....	11
Introducción .....	12
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>16</b>
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	16
1.2. Delimitación del problema.....	25
1.3. Formulación del problema .....	26
1.3.1. Problema General.....	26
1.3.2. Problema (s) Específico (s).....	26
1.4. Justificación .....	26
1.4.1. Social.....	26
1.4.2. Teórica .....	27
1.4.3. Metodológica .....	27
1.5. Objetivos .....	28
1.5.1. Objetivo General.....	28
1.5.2. Objetivo(s) Específico(s) .....	28
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>29</b>
2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales) .....	29
2.1.1. Antecedentes Nacionales .....	29
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	31

2.2. Bases Teóricas o Científicas .....	33
2.2.1. Variable 1: Calidad de servicio.....	33
2.2.2. Variable 2: Satisfacción del usuario .....	36
2.2.3. Definición de las dimensiones de satisfacción del usuario.....	45
2.3. Marco Conceptual .....	46
III. HIPOTESIS.....	48
3.1 Hipótesis General.....	48
3.2 Hipótesis (s) Específica (s) .....	48
3.3 Variables (definición conceptual y operacionalización).....	48
3.3.1. Variable 1: Calidad de servicio.....	48
3.3.2. Variable 2: Satisfacción del usuario .....	49
IV. METODOLOGÍA.....	50
4.1 Método de Investigación.....	50
4.1.1. Método hipotético deductivo .....	50
4.2 Tipo de Investigación.....	50
4.3 Nivel de Investigación .....	51
4.4 Diseño de la Investigación .....	51
4.4.1. Diseño descriptivo correlacional.....	51
4.4.2. Diseño transversal o transeccional.....	51
4.4.3. Diseño cuantitativo .....	52
4.4.4. Diseño no experimental .....	52

4.5 Población y muestra.....	52
4.5.1. Población.....	52
4.5.2. Muestra .....	54
4.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos .....	55
4.6.1. Técnica.....	55
4.6.2. Instrumento .....	56
4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	56
4.8 Aspectos éticos de la Investigación .....	56
V. RESULTADOS.....	57
5.1 Descripción de resultados .....	57
5.2. Prueba de Normalidad - Estadística Inferencial.....	68
5.2.1 Contrastación de hipótesis .....	68
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	77
Discusión sobre el objetivo general: .....	77
Discusión sobre el objetivo específico 1.....	78
Discusión sobre el objetivo específico 2.....	79
Discusión sobre el objetivo específico 3.....	81
Discusión sobre el objetivo específico 4.....	81
CONCLUSIONES .....	83
RECOMENDACIONES.....	85
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	88
ANEXOS .....	94

1. Matriz de consistencia.....	95
2. Matriz de operacionalización de variables.....	96
3. Matriz de operacionalización del instrumento.....	103
4. El instrumento de investigación.....	105
5. Confiabilidad y validez del instrumento.....	108
6. Data de procesamiento de datos.....	105
7. Consentimiento / asentimiento informado.....	106
8. Fotos de la aplicación del instrumento.....	112

## CONTENIDO DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> .....	57
<i>Variable 1 – Calidad de servicio</i> .....	57
<b>Tabla 2</b> .....	58
<i>Dimensión 1 Variable 1: Calidad en los servicios</i> .....	58
<b>Tabla 3</b> .....	59
<i>Dimensión 2 - Variable 1: Calidad en las relaciones humanas</i> .....	59
<b>Tabla 4</b> .....	60
<i>Dimensión 3 - Variable 1: Calidad en las actitudes</i> .....	60
<b>Tabla 5</b> .....	61
<i>Dimensión 4 - Variable 1: Calidad en las responsabilidades</i> .....	61
<b>Tabla 6</b> .....	62
<i>Variable 2 – Satisfacción del usuario</i> .....	62
<b>Tabla 7</b> .....	63
<i>Dimensión 1 Variable 2: Elementos tangibles</i> .....	63
<i>Nota: Resultados del SPSS</i> .....	63
<b>Tabla 8</b> .....	64
<i>Dimensión 2 - Variable 2: Fiabilidad</i> .....	64
<b>Tabla 9</b> .....	65
<i>Dimensión 3 - Variable 2: Capacidad de respuesta</i> .....	65
<b>Tabla 10</b> .....	66
<i>Dimensión 4 - Variable 2: Seguridad</i> .....	66
<b>Tabla 11</b> .....	67
<i>Dimensión 4 - Variable 2: empatía</i> .....	67
<b>Tabla 12</b> .....	68
<i>Prueba de Normalidad - Estadística Inferencial</i> .....	68
<b>Tabla 13</b> .....	69
<i>Coefficiente de correlación</i> .....	69
<b>Tabla 14</b> .....	69
<b>Prueba estadística: Rho de Spearman</b> .....	71
<b>Tabla 15</b> .....	71
<b>Correlación entre satisfacción y calidad en los servicios</b> .....	71
<b>Tabla 16</b> .....	72
<i>Correlación entre satisfacción y calidad en las relaciones humanas</i> .....	72

<b>Tabla 17</b> .....	74
<b>Correlación entre satisfacción y calidad en las actitudes</b> .....	74
<b>Tabla 18</b> .....	75
<i>Correlación entre satisfacción y calidad en las responsabilidades</i> .....	75



## CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1 .....	13
<i>Encuesta sobre “¿En qué instituciones confían los peruanos?”</i> .....	13
Figura 2 .....	17
<i>Experiencia y valor del cliente</i> .....	17
Figura 3 .....	17
<i>Experiencia y valor del cliente</i> .....	17
Figura 4 .....	18
<i>Experiencia y valor del cliente</i> .....	18
Figura 5 .....	19
<i>Ranking de índice de satisfacción por sectores</i> .....	19
Figura 6 .....	22
<i>Ganador de las buenas prácticas en gestión pública 2022</i> .....	22
Figura 7 .....	23
<i>Ganador de las buenas prácticas en gestión pública 2022</i> .....	23
Figura 8 .....	25
<i>Principales resultados del proyecto del Hospital de Emergencias Villa El Salvador</i> .....	25
Figura 9 .....	34
<i>Modelo para determinar la competitividad en las empresas del sector comercial</i> .....	34
Figura 10 .....	40
<i>Discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe</i> .....	40
Figura 11 .....	42
<i>Modelo SERVQUAL</i> .....	42
Figura 12 .....	44
<i>Modelo de escuela Nórdica</i> .....	44
Figura 13 .....	52
<i>Esquema del diseño de la investigación.</i> .....	52
Figura 14 .....	53
<i>Fórmula de población finita</i> .....	55
Figura 15 .....	57
<i>Variable 1 – Calidad de servicio</i> .....	57
Figura 16 .....	58
<i>Dimensión 1 Variable 1 – Calidad en los servicios</i> .....	58
Figura 17 .....	59

<i>Dimensión 2- Variable 1 – Calidad en las relaciones humanas</i> .....	59
Figura 18 .....	60
<i>Dimensión 3- Variable 1 – Calidad en las actitudes</i> .....	60
Figura 19 .....	61
<i>Dimensión 4 - Variable 1 – Calidad en las responsabilidades</i> .....	61
Figura 20 .....	62
<i>Variable 2 – Satisfacción del usuario</i> .....	62
Figura 21 .....	63
<i>Dimensión 1 Variable 2 – Elementos tangibles</i> .....	63
Figura 22 .....	64
<i>Dimensión 2- Variable 2 – Fiabilidad</i> .....	64
Figura 23 .....	65
<i>Dimensión 3- Variable 2 – Capacidad de respuesta</i> .....	65
Figura 24 .....	66
<i>Dimensión 4 - Variable 2 – Seguridad</i> .....	66
Figura 25 .....	67
<i>Dimensión 4 - Variable 2 – empatía</i> .....	67
Figura 26 .....	70
<i>Diagrama de dispersión entre calidad de servicio y satisfacción en usuarios</i> .....	70
Figura 27 .....	71
<i>Diagrama de dispersión entre satisfacción y calidad en los servicios</i> .....	71
Figura 28 .....	73
<i>Diagrama de dispersión entre satisfacción y calidad en las relaciones humanas</i> .....	73
Figura 29 .....	74
<i>Diagrama de dispersión entre satisfacción y calidad en las actitudes</i> .....	74
Figura 30 .....	76
<i>Diagrama de dispersión entre satisfacción y calidad en las responsabilidades</i> .....	76

## **Resumen**

En la presente investigación denominado: “Calidad de servicio y satisfacción en usuarios del Centro de Atención al Ciudadano de una Municipalidad - 2022”. El objetivo de la investigación fue “Establecer la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la oficina de Atención al Ciudadano de una Municipalidad - 2022”. La metodología que se utilizó fue el método general, el hipotético deductivo como método específico, nivel relacional, diseño cuantitativo, no experimental de corte transversal, descriptivo, tipo de investigación: Básica, la población estuvo conformado por 800 usuarios de la municipalidad Provincial de Chanchamayo que acuden al centro de atención, la muestra fue 195 usuarios de la mencionada Municipalidad, se utilizó la formula estadística finita, la prueba estadística que se utilizó despues de realizar la prueba de normalidad fue la Rho de Spearman, la conclusión general fue la existencia de una correlación positiva fuerte entre ambas variables de estudio, con una fuerza de correlación de 0.857 y un nivel de significancia menor de 0.05 como margen de error.

Palabras clave: Calidad de servicio y satisfacción

### **Abstract**

In this research called: "Quality of service and satisfaction in users of the Citizen Service Center of a Municipality - 2022". The objective of the research was "To establish the relationship that exists between quality of service and satisfaction in users of the Citizen Service office of a Municipality - 2022." The methodology used was the general method, the hypothetical deductive method as a specific method, relational level, quantitative design, non-experimental cross-sectional, descriptive, type of research: Basic, the population was made up of 800 users from the Provincial municipality of Chanchamayo who come to the care center, the sample was 195 users from the aforementioned Municipality, the finite statistical formula was used, the statistical test that was used after performing the normality test was Spearman's Rho, the general conclusion was the existence of a strong positive correlation between both study variables, with a correlation strength of 0.857 and a significance level of less than 0.05 as a margin of error.

Keywords: Service quality and satisfaction