

# **ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN**

**MAESTRÍA EN  
DIRECCIÓN PÚBLICA**



**“Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del  
ciudadano en la Municipalidad Provincial de Tumbes,  
2023”**

**Tesis**

**para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en  
Dirección Pública

**Autor**

Bach. Caballero Jimenez, Grover Enrique

**Director de Tesis:**

Mg. James Díaz Peña

**TACNA – PERÚ**

**2023**

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

## **DEDICATORIA**

A Dios que es mi fortaleza espiritual; a mi padre Wilfredo, mi madre Maritza y mis hermanos por su apoyo emocional y motivarme a crecer como persona; a mi abuela Francisca, mi tío Lucho, mi amigo José Armando y mi amigo Ivo que desde el cielo son las estrellas que iluminan mi camino.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia que me estuvo apoyando en el desarrollo de mis estudios y en mi crecimiento profesional; a mis amigos y colegas que me motivaron a seguir mis estudios de posgrado; a mis docentes, tutores y director de tesis de la escuela de posgrado Newman por su guía, enseñanza y experiencias compartidas durante esta maestría.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xi
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	14
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO .....	16
1.1. Título del Tema.....	16
1.2. Planteamiento del Problema .....	16
1.3. Formulación del Problema .....	17
1.3.1. Problema General .....	17
1.3.2. Problemas Específicos .....	18
1.4. Hipótesis de la Investigación.....	18
1.4.1. Hipótesis General .....	18
1.4.2. Hipótesis Específicas .....	18
1.5. Objetivos.....	19
1.5.1. Objetivo General .....	19
1.5.2. Objetivos Específicos .....	19
1.6. Metodología .....	19

1.7. Justificación .....	21
1.8. Definiciones .....	23
1.9. Alcances y Limitaciones .....	24
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	25
2.1. Conceptualización de las Variables .....	25
2.1.1. Conceptualización de la Variable Calidad de Servicio.....	25
2.1.2. Conceptualización de la Variable Satisfacción del Ciudadano .....	30
2.2. Importancia de las Variables .....	33
2.2.1. Importancia de la Calidad de Servicio .....	33
2.2.2. Importancia de la Satisfacción del Ciudadano.....	35
2.3. Modelos de las Variables .....	36
2.3.1. Modelos de Calidad de Servicio .....	36
2.3.2. Modelos de Satisfacción del Ciudadano.....	44
2.4. Análisis Comparativo .....	49
2.5. Análisis Crítico .....	51
CAPÍTULO III. MARCO REFERENCIAL .....	53
3.1. Reseña Histórica.....	53
3.2. Filosofía Organizacional .....	54
3.2.1. Visión.....	54
3.2.2. Misión .....	54
3.2.3. Valores Institucionales.....	54
3.2.4. Objetivos Estratégicos.....	55

3.3. Diseño Organizacional.....	55
3.3.1. Órganos de Alta Dirección.....	56
3.3.2. Órganos Consultivos y Coordinación .....	56
3.3.3. Órgano de Control Institucional .....	56
3.3.4. Órgano de Defensa Institucional .....	56
3.3.5. Órganos de Asesoramiento .....	57
3.3.6. Órganos de Apoyo.....	57
3.3.7. Órganos de Línea.....	58
3.3.8. Órganos Descentralizados .....	59
3.3.9. Organigrama .....	60
3.4. Productos y/o Servicios .....	61
3.5. Diagnóstico Organizacional .....	62
CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....	63
4.1. Marco Metodológico.....	63
4.1.1. Tipo de Investigación.....	63
4.1.2. Diseño de la Investigación.....	64
4.1.3. Población y Muestra .....	64
4.1.4. Instrumentos.....	66
4.1.5. Procesamiento y Análisis de Datos .....	71
4.2. Resultados.....	75
4.2.1. Resultados de la Variable Calidad de Servicio .....	75
4.2.2. Resultados de la Variable Satisfacción del Ciudadano.....	84

4.2.3. Comprobación de Hipótesis de la Investigación.....	93
CAPÍTULO V. SUGERENCIAS .....	100
5.1. Conclusiones .....	100
5.2. Recomendaciones .....	103
BIBLIOGRAFÍA.....	106
ANEXOS .....	115



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Comparación de las definiciones de calidad de servicio</i> .....	49
<b>Tabla 2</b> <i>Comparación de las definiciones de satisfacción del ciudadano</i> .....	50
<b>Tabla 3</b> <i>Estructura de los cuestionarios según sus variables</i> .....	67
<b>Tabla 4</b> <i>Fiabilidad del cuestionario de calidad de servicio y sus dimensiones</i>	68
<b>Tabla 5</b> <i>Fiabilidad del cuestionario de satisfacción del ciudadano y sus dimensiones</i> .....	69
<b>Tabla 6</b> <i>Validez del cuestionario de calidad de servicio</i> .....	70
<b>Tabla 7</b> <i>Validez del cuestionario de satisfacción del ciudadano</i> .....	71
<b>Tabla 8</b> <i>Rango de la escala de valoración para las variables y sus dimensiones</i> .....	73
<b>Tabla 9</b> <i>Pruebas de normalidad de las variables y dimensiones del estudio</i> .	74
<b>Tabla 10</b> <i>Nivel de la calidad de servicio</i> .....	75
<b>Tabla 11</b> <i>Nivel de confiabilidad</i> .....	77
<b>Tabla 12</b> <i>Nivel de los elementos tangibles</i> .....	78
<b>Tabla 13</b> <i>Nivel de la empatía</i> .....	80
<b>Tabla 14</b> <i>Nivel de seguridad</i> .....	81
<b>Tabla 15</b> <i>Nivel de capacidad de respuesta</i> .....	83
<b>Tabla 16</b> <i>Nivel de satisfacción del ciudadano</i> .....	84
<b>Tabla 17</b> <i>Nivel de calidad funcional percibida</i> .....	86
<b>Tabla 18</b> <i>Nivel de calidad técnica percibida</i> .....	87
<b>Tabla 19</b> <i>Nivel de valor del servicio</i> .....	89
<b>Tabla 20</b> <i>Nivel de confianza</i> .....	90
<b>Tabla 21</b> <i>Nivel de expectativas</i> .....	92

<b>Tabla 22</b> <i>Medidas de la escala de correlación de Spearman.....</i>	94
<b>Tabla 23</b> <i>Correlación entre la calidad de servicio y satisfacción ciudadana ...</i>	94
<b>Tabla 24</b> <i>Correlación entre la confiabilidad y satisfacción ciudadana .....</i>	95
<b>Tabla 25</b> <i>Correlación entre los elementos tangibles y satisfacción ciudadana</i>	96
<b>Tabla 26</b> <i>Correlación entre la empatía y satisfacción ciudadana .....</i>	97
<b>Tabla 27</b> <i>Correlación entre la seguridad y satisfacción ciudadana.....</i>	98
<b>Tabla 28</b> <i>Correlación entre la capacidad de respuesta y satisfacción ciudadana</i> .....	99

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Modelo de calidad de servicios de Grönroos</i> .....	37
<b>Figura 2</b> <i>Modelo de la calidad del servicio de Bitner</i> .....	38
<b>Figura 3</b> <i>Modelo de la calidad del servicio SERVQUAL</i> .....	40
<b>Figura 4</b> <i>Dimensiones de la calidad de servicio del modelo SERVPERF</i> .....	42
<b>Figura 5</b> <i>Factores del Modelo de la calidad del servicio público peruano</i> .....	44
<b>Figura 6</b> <i>Modelo cognitivo de satisfacción con la variable pre-consumo (t1) y las variables post-consumo (t2)</i> .....	46
<b>Figura 7</b> <i>VARIABLES del Modelo del índice americano de satisfacción del consumidor</i> .....	47
<b>Figura 8</b> <i>VARIABLES del Modelo de satisfacción del cliente de Hong Kong</i> .....	48
<b>Figura 9</b> <i>Porcentajes del nivel de la Calidad de servicio</i> .....	76
<b>Figura 10</b> <i>Porcentajes del nivel de confiabilidad</i> .....	77
<b>Figura 11</b> <i>Porcentajes del nivel de los elementos tangibles</i> .....	79
<b>Figura 12</b> <i>Porcentajes del nivel de empatía</i> .....	80
<b>Figura 13</b> <i>Porcentajes del nivel de seguridad</i> .....	82
<b>Figura 14</b> <i>Porcentajes del nivel de capacidad de respuesta</i> .....	83
<b>Figura 15</b> <i>Porcentajes del nivel de satisfacción del ciudadano</i> .....	85
<b>Figura 16</b> <i>Porcentajes del nivel de calidad funcional percibida</i> .....	86
<b>Figura 17</b> <i>Porcentajes del nivel de calidad técnica percibida</i> .....	88
<b>Figura 18</b> <i>Porcentajes del nivel de valor del servicio</i> .....	89
<b>Figura 19</b> <i>Porcentajes del nivel de confianza</i> .....	91
<b>Figura 20</b> <i>Porcentajes del nivel expectativas</i> .....	92

## RESUMEN

En la presente investigación se plantea determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano en la Municipalidad Provincial de Tumbes, una institución pública peruana que promueve el desarrollo de la comunidad de Tumbes. Además, se busca hallar como se relaciona cada dimensión de la calidad de servicio con la satisfacción del ciudadano, utilizando en el proceso metodológico un enfoque de investigación cuantitativo, con un nivel de estudio descriptivo, de diseño no experimental y corte transversal; también se determinó una población finita de 595 usuarios, con una muestra representativa de 234 usuarios de la Municipalidad; y la aplicación de la técnica de encuestas usando para ello como instrumentos un cuestionario de la calidad de servicio y otro cuestionario de satisfacción del ciudadano.

Una vez procesado y analizado los datos de la investigación se obtuvo como resultado que para la hipótesis general “La calidad de servicio se relaciona directamente con la satisfacción del ciudadano en la Municipalidad Provincial de Tumbes”, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.583, con un nivel de significancia menor a 0.001, comprobando una relación significativa y positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano. Para las dimensiones de la calidad de servicio “confiabilidad”, “elementos tangibles”, “empatía”, “seguridad” y “capacidad de respuesta” también existe una relación significativa y positiva con la satisfacción del ciudadano. Se concluye que si aumenta la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Tumbes también aumenta la satisfacción de sus ciudadanos.

## ABSTRACT

The present research aims to determine the relationship between the quality of service and the satisfaction of the citizen in the Provincial Municipality of Tumbes, a Peruvian public institution that promotes the development of the community of Tumbes. In addition, it seeks to find how each dimension of the quality of service is related to the satisfaction of the citizen, using in the methodological process a quantitative research approach, with a level of descriptive study, non-experimental design and cross-cutting; a finite population of 595 users was also determined, with a representative sample of 234 users from the municipality; and the application of the survey technique using a quality of service questionnaire and a citizen satisfaction questionnaire as tools.

Once the data of the investigation was processed and analyzed, it was obtained as a result that for the general hypothesis "The quality of service is directly related to the satisfaction of the citizen in the Provincial Municipality of Tumbes," the correlation coefficient of Spearman is 0.583, with a level of significance less than 0.001, proving a significant and positive relationship between the quality of service and the satisfaction of the citizen. For the dimensions of quality of service "reliability," "tangible elements," "empathy," "safety" and "responsiveness" there is also a significant and positive relationship with citizen satisfaction. It is concluded that increasing the quality of service in the Provincial Municipality of Tumbes also increases the satisfaction of its citizens.

## INTRODUCCIÓN

En el actual contexto de la administración pública del Perú, donde las organizaciones estatales no han demostrado el grado de eficiencia y eficacia que espera la población generando descontento por la baja calidad en servicios públicos ofrecidos, la corrupción presente en estas instituciones, procesos ineficientes y autoridades del Estado poco comprometidos al cambio, se está impulsando una reforma para la modernización del estado peruano, implementando una Política de Modernización de la Gestión Pública al 2030, a través de la Ley N° 27658, en el cual se hace prioritario que los servicios brindados por el estado sean de calidad.

El Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo en el año 2008, por medio de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, señala que en la gestión pública se debe medir la calidad en función al nivel de satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos, de acuerdo a metas fijadas y alineadas con los fines de la administración pública y cuyos resultados se relacionen con el bienestar de la sociedad. Es así como el Estado peruano al proveer los servicios públicos, a través de sus distintas entidades, cambia su enfoque para centrarse en su público objetivo, los ciudadanos (Ventura, s.f.).

Es en esta nueva visión de Estado moderno que se desarrolla la presente investigación que busca establecer una relación directa y muy significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano en una institución pública del Perú como es la Municipalidad Provincial de Tumbes, considerando que estudios anteriores sobre este tema en particular han utilizado modelos de calidad de servicio y satisfacción centrados en organizaciones del sector privado, que fueron utilizados en instituciones públicas. Con el fin de identificar esta relación se utilizarán instrumentos

de investigación probados en estudios sobre calidad de servicio y satisfacción, para lograr no solo ver el panorama actual de la institución de estudio y sus usuarios, sino también reconocer los puntos de mejora que se deriven de los resultados de la investigación. Como afirma Izquierdo Espinoza (2021), en el Perú deben existir entidades públicas que se preocupen por tener usuarios satisfechos y garanticen ofrecer servicios de calidad, de acuerdo al marco legal de la política de modernización del estado peruano (pág. 426).

La estructura de la presente investigación está conformada por 5 capítulos y se detallan a continuación:

Capítulo I; el cual contiene el título del trabajo, planteamiento del problema, formulación del problema, que incluye el problema general y problemas específicos, la hipótesis general e hipótesis específicas, el objetivo general y objetivos específicos, la justificación, la metodología, las definiciones y los alcances y limitaciones.

Capítulo II; que desarrolla las definiciones conceptuales de las variables: calidad de servicio y satisfacción ciudadana, la importancia de las variables, los modelos de las variables, el análisis comparativo y análisis crítico.

Capítulo III; que contiene la reseña histórica de la institución, filosofía organizacional, diseño organizacional, productos y servicios que brinda, el diagnóstico organizacional.

Capítulo IV; donde se dan los resultados de la investigación y así cumplir con los objetivos e hipótesis planteadas en la investigación.

Capítulo V; el último capítulo en el que se plantean las conclusiones y sugerencias a las que llegó la presente investigación.