

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO  
BENEDICTO XVI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
ECÓNICAS**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**



**CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN  
DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE VIRÚ, LA  
LIBERTAD - 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORES**

Br. Corsino Trujillo, Edwin Cesar

Br. Tolentino Moreno, Rocio Del Pilar

**ASESOR**

Mg. Carlos Cedrón Medina

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de desarrollo organizacional y talento humano

**TRUJILLO – PERÚ**

**2021**

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM**

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller de la

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

**Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM**

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

**Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta**

Vicerrectora Académica

**Dr. Francisco Alejandro Espinoza Polo**

Vicerrector de Investigación (e)

**Dr. Jaime Roberto Ramírez García**

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

**Dra. Teresa Sofía Reátegui Marín**

Secretaria General

**VISTO DEL JURADO**



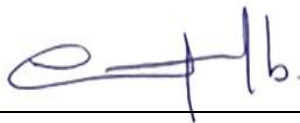
---

**Dr. Ramírez García Jaime Roberto**  
**Presidente**



---

**Mg. Chacaltana Buenafuente Carlos Jesús**  
**Secretario**



---

**Mg. Cedron Medina Carlos Alberto**  
**Asesor-Vocal**

## **APROBACIÓN DEL ASESOR**

Yo, Mg. CEDRON MEDINA CARLOS ALBERTO, con DNI N° 18070929, como asesor del trabajo de investigación

“CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE VIRÚ, LA LIBERTAD – 2021.” desarrollado por los estudiantes TOLENTINO MORENO ROCIO DEL PILAR con DNI N° 73340240 y CORSINO TRUJILLO EDWIN CESAR con DNI N° 71662181, egresados del programa de estudios de Administración, considero que dicho trabajo de titulación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponden con las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por la comisión de la clasificación designado por el Decano de la Facultad Dr. Jaime Roberto Ramírez García.



---

**Mg. Cedron Medina Carlos Alberto**  
**Asesor**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotros, Edwin Cesar Corsino Trujillo con DNI 71662181 y Rocio Del Pilar Tolentino Moreno con DNI 73340240, egresados del Programa de Estudios de Administración de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECÓNICAS, para la elaboración y sustentación del trabajo de investigación titulado: “CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE VIRÚ, LA LIBERTAD - 2021”, el cual consta de un total de 115 páginas, en las que se incluye 32 tablas y 20 figuras, más un total de páginas en apéndices y/o anexos.

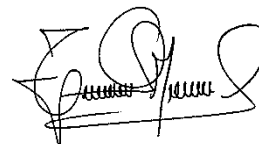
Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 16% el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

*Los autores*



\_\_\_\_\_  
DNI 71662181



\_\_\_\_\_  
DNI 73340240

# CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE VIRÚ, LA LIBERTAD - 2021

## INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	1library.co Fuente de Internet	1%
6	docplayer.es Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1%



Acta de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis para obtener la Titulación Profesional

En la ciudad de Trujillo, a los 24 días del mes de febrero del 2022 siendo las 17:00 horas se reunieron los miembros del Jurado designado por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para evaluar la tesis de Titulación Profesional en

ADMINISTRACIÓN

(Indicar el Programa de Estudios)

Especialidad: \_\_\_\_\_

(De ser el caso)

mediante la Modalidad de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis de(l) (la)

Bachiller: \_\_\_\_\_

(Apellidos y Nombres)

quien desarrolló la Tesis Titulada:

CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE VIRÚ, LA LIBERTAD – 2021.

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) mencionado(a) Bachiller fue

APROBADO

por

UNANIMIDAD

(Aprobado o desaprobado (\*\*))

(En caso de ser aprobado: Unanimidad o mayoría o grado de excelencia (\*\*))

emitiéndose el calificativo final de \_\_\_\_\_

DIECISÉIS

16

(Letras)

(Números)

Siendo las 18:00 horas concluyó la sesión, firmando los miembros del Jurado.

Presidente: Dr. Ramírez García Jaime Roberto

(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

(Firma)

Secretario: Mg. Chacaltana Buenafuente Carlos Jesús

(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

(Firma)

Vocal: Mg. Cedron Medina Carlos Alberto

(Dr. Mg.). (Apellidos y Nombres)

(Firma)

(\*) Desaprobado: 0-13; Aprobado: 14-20

(\*\*) Mayoría: Dos miembros del jurado aprueban; Unanimidad: todos los miembros del jurado aprueban; Grado de excelencia: promedio 19 a 20



Acta de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis para obtener la Titulación Profesional

En la ciudad de Trujillo, a los 24 días del mes de febrero del 2022 siendo las 17:00 horas se reunieron los miembros del Jurado designado por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para evaluar la tesis de Titulación Profesional en

ADMINISTRACIÓN

(Indicar el Programa de Estudios)

Especialidad: (De ser el caso)

mediante la Modalidad de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis de(l) (la)

Bachiller: TOLENTINO MORENO ROCIO DEL PILAR (Apellidos y Nombres)

quien desarrolló la Tesis Titulada: CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE VIRÚ, LA LIBERTAD - 2021.

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) mencionado(a) Bachiller fue APROBADO por UNANIMIDAD emitiéndose el calificativo final de DIECISÉIS 16 (Letras) (Números)

Siendo las 18:00 horas concluyó la sesión, firmando los miembros del Jurado.

Presidente: Dr. Ramírez García Jaime Roberto (Dr. Mg.) (Apellidos y Nombres) (Firma)
Secretario: Mg. Chacaltana Buenafuente Carlos Jesús (Dr. Mg.) (Apellidos y Nombres) (Firma)
Vocal: Mg. Cedron Medina Carlos Alberto (Dr. Mg.) (Apellidos y Nombres) (Firma)

(\*) Desaprobado: 0-13; Aprobado: 14-20
(\*\*) Mayoría: Dos miembros del jurado aprueban; Unanimidad: todos los miembros del jurado aprueban; Grado de excelencia: promedio 19 a 20



## **FORMULARIO DE CESIÓN DE DERECHOS PARA LA PUBLICACIÓN DIGITAL DE TESIS**

Moche 18 de abril del 2022

**A: Dr. Jaime Roberto Ramírez García**

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Nombres y apellidos de cada investigador (a):

Yo  Nosotros (as)

**Br. Corsino Trujillo, Edwin Cesar y Br. Tolentino Moreno, Rocio Del Pilar**

Autor (es) de la investigación titulada:

**CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE VIRÚ, LA LIBERTAD – 2021**

Sustentada y aprobada el 24 de febrero del 2022, para optar el Título Profesional de:

**LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN**

**CEDO LOS DERECHOS** a la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI para publicar por plazo indefinido la versión digital de esta tesis en el repositorio institucional y otros, con los cuales la universidad firme convenio, consintiendo que cualquier tercero podrá acceder a dicha obra de manera gratuita pudiendo visualizarlas, revisarlas, imprimirlas y/o grabarlas siempre y cuando se respeten los derechos de autor y sea citada correctamente. En virtud de esta autorización, la universidad podrá reproducir mi tesis en cualquier tipo de soporte, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la tesis o trabajo de investigación es una creación de mi autoría o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultada(o)(s) a conceder la presente autorización y además declaro bajo juramento que dicha tesis no infringe los derechos de autor de terceras personas.

Asimismo, declaro que el CD-ROM que estoy entregando a la UCT, con el archivo en formato PDF y WORD (.docx), como parte del proceso de obtención del Título Profesional o Grado Académico, es la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado.

Por ello, el tipo de acceso que autorizo es el siguiente: (Marcar con un aspa (x); una opción)

Categoría de	Descripción del Acceso	Marcar con acceso
<b>ABIERTO</b>	Es público y será posible consultar el texto completo. Se podrá visualizar, grabar e imprimir.	X
<b>RESTRINGIDO</b>	Solo se publicará el abstract y registro del metadato con información básica.	x

## OPCIONAL – LICENCIA CREATIVE COMMONS.

Una licencia **Creative Commons** es un complemento a los derechos de autor que tiene como fin proteger una obra en la web. Si usted concede dicha licencia mantiene la titularidad y permite que otras personas puedan hacer uso de su obra, bajo las condiciones que usted determine.

No, deseo otorgar una licencia Creative Commons

Si, deseo otorgar una licencia Creative Commons.

Si opta por otorgar la licencia Creative Commons, seleccione una opción de los siguientes permisos:

<b>CC-BY:</b> Utilice la obra como desee, pero reconozca la autoría original. Permite el uso comercial.	<input type="checkbox"/>
<b>CC-BY-SA:</b> Utilice la obra como desee, reconociendo la autoría. Permite el uso comercial del original y la obra derivada (traducción, adaptación, etc.), su distribución es bajo el mismo tipo de licencia.	<input type="checkbox"/>
<b>CC-BY-ND:</b> Utilice la obra sin realizar cambios, otorgando el reconocimiento de autoría. Permite el uso comercial o no comercial.	<input type="checkbox"/>
<b>CC-BY-NC:</b> Utilice la obra como desee, reconociendo la autoría y puede generar obra derivada sin la misma licencia del original. No permite el uso comercial.	<input type="checkbox"/>
<b>CC-BY-NC-SA:</b> Utilice la obra reconociendo la autoría. No permite el uso comercial de la obra original y derivada, pero la distribución de la nueva creación debe ser bajo el mismo tipo de licencia.	<input type="checkbox"/>
<b>CC-BY-NC-ND:</b> Utilice y comparte la obra reconociendo la autoría. No permite cambiarla de forma alguna ni usarlas comercialmente.	<input type="checkbox"/>

## Datos del investigador (a)

Nombres y Apellidos: Br. Edwin Cesar, Corsino Trujillo.

DNI: 71662181

Teléfono celular: 942193986

Email: [ecorsino95@gmail.com](mailto:ecorsino95@gmail.com)

Firma



## Datos del investigador (a)

Nombres y Apellidos: Br. Rocio Del Pilar, Tolentino Moreno.

DNI: 73340240

Teléfono celular: 97166924

Email: [rocytm95@gmail.com](mailto:rocytm95@gmail.com)

Firma:



## **DEDICATORIA**

Esta tesis la dedico principalmente a Dios que sin el nada soy, asimismo a mi mamá Lorgia y mi papá Fidel quienes me han formado desde pequeño para poder seguir adelante en esta instancia de mis estudios, estando en las buenas y las malas sin dejarme decaer tanto moral y psicológicamente.

También le dedico a mi hermana Evelin, que siga mis pasos en lo profesional dando todo esfuerzo cada día y poder llegar muy lejos.

Edwin Corsino

Primeramente, a Dios, porque sin él nada es posible. Dedico de manera especial a mi hermana Patricia, pues ella fue el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, sentó en mí la base de responsabilidad y deseos de superación.

Por otro lado, se lo dedico a mis padres, abuelos y tíos, quienes estuvieron pendiente de mí en todo momento, inculcándome valores y dándome la mejor educación.

Rocio Tolentino

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a dios por darnos los conocimientos necesarios y principalmente la vida en cada día que pasa y seguir desarrollándonos como profesionales en nuestra carrera profesional.

A la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI por ser nuestra casa de estudios en la formación académica, y formando cada día nuevo profesionales de buen prestigio.

Agradecemos a nuestro asesor Mg. Carlos Cedrón Medina por su amable dedicación en el apoyo en el desarrollo de nuestra tesis, resaltando su compromiso profesional y técnico como persona.

Por otro lado, agradecer a la población Viruñera por su buena amabilidad en apoyarnos en la ejecución de nuestro informe de tesis.

Los autores

## Índice general

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS .....	ii
VISTO DEL JURADO .....	iii
APROBACIÓN DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
FORMULARIO DE CESIÓN DE DERECHOS PARA LA PUBLICACIÓN DIGITAL DE TESIS .....	ix
DEDICATORIA .....	xii
AGRADECIMIENTO.....	xiii
Índice general .....	xiv
Índice de tablas.....	xvii
Índice de figuras .....	xviii
RESUMEN.....	xix
ABSTRACT.....	xx
Capítulo I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	21
1.1.Planteamiento del problema.....	21
1.2.Formulación del problema .....	23
1.2.1. Problema general.....	23
1.2.1. Problemas específicos .....	23
1.3.Formulación de objetivos .....	23
1.3.1. Objetivo general .....	23
1.3.2. Objetivos específicos .....	23
1.4.Justificación de la investigación.....	23
Capítulo II: MARCO TEÓRICO .....	25
2.1.Antecedentes de la investigación .....	25
2.1.1. Internacional.....	25
2.1.2. Nacional .....	26
2.1.3. Local.....	27
2.2.Bases teórico científicas .....	29
2.2.1. Variable: Calidad de servicio.....	29

2.2.2. Variable: Satisfacción del usuario.....	33
2.3. Definición de términos básicos .....	36
2.4. Identificación de dimensiones.....	36
2.4.1. Dimensiones de la variable calidad de servicio. ....	36
2.4.2. Dimensiones de la variable satisfacción del usuario.....	37
2.5. Formulación de hipótesis .....	38
2.5.1. Hipótesis general.....	38
2.5.2. Hipótesis específicas .....	38
2.6. Operacionalización de variables.....	38
Capítulo III: METODOLOGÍA .....	41
3.1. Tipo de investigación .....	41
3.2. Métodos de investigación.....	41
3.3. Diseño de investigación .....	41
3.4. Población, muestra y muestreo .....	42
3.4.1. Población.....	42
3.5. Técnicas e instrumentos de recojo de datos .....	43
3.5.1. Técnicas.....	43
3.5.2. Instrumentos.....	43
3.6. Técnicas de procedimiento y análisis de datos .....	43
3.7. Ética investigativa .....	44
Capítulo IV. RESULTADOS.....	45
4.1. Presentación y análisis de resultados .....	45
4.2. Prueba de Hipótesis.....	57
4.2.1. Prueba de normalidad.....	57
4.2.2. Hipótesis general.....	58
4.2.3. Hipótesis específica 1.....	60
4.2.4. Hipótesis específico 2 .....	62
4.2.5. Hipótesis específico 3 .....	64
4.2.6. Hipótesis específica 4.....	66
4.2.7. Hipótesis específica 5.....	68
4.3. Discusión de resultados.....	70

Capítulo V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS .....	75
5.1. Conclusiones .....	75
5.2. Sugerencias .....	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	79
ANEXOS Y/O APENDICES.....	83
Anexo 1: Instrumentos de medición .....	83
Anexo 2: Ficha técnica.....	86
Anexo 3: Validez y fiabilidad de instrumentos.....	87
Anexo 4: Base de datos .....	98
Anexo 5: Matriz de consistencia .....	114
Anexo 6. Otros .....	116



## Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de calidad de servicio en los usuarios de la MPV .....	45
Tabla 2 Nivel de satisfacción de los usuarios de la MPV .....	46
Tabla 3 Nivel de elementos tangibles como parte de la calidad de servicio de usuarios de la MPV .....	47
Tabla 4 Nivel de confiabilidad como parte de la calidad de servicio de los usuarios de la MPV ...	48
Tabla 5 Nivel de capacidad de respuesta como parte de la calidad de servicio de los usuarios de la MPV .....	49
Tabla 6 Nivel de seguridad como parte de la calidad de servicio de los usuarios de la MPV .....	50
Tabla 7 Nivel de empatía como parte de la calidad de servicio de los usuarios de la MPV .....	51
Tabla 8 Nivel de calidad funcional percibida como parte de la satisfacción del usuario de la MPV .....	52
Tabla 9 Nivel de calidad técnica percibida como parte de la satisfacción del usuario de la MPV .	53
Tabla 10 Nivel de valor del servicio como parte de la satisfacción del usuario de la MPV .....	54
Tabla 11 Nivel de confianza como parte de la satisfacción del usuario de la MPV .....	55
Tabla 12 Nivel de expectativa como parte de la satisfacción del usuario de la MPV .....	56
Tabla 13 Prueba de normalidad.....	57
Tabla 14 Correlación de la hipótesis general .....	58
Tabla 15 Regresión lineal de calidad de servicio y satisfacción del usuario.....	59
Tabla 16 Correlación de la hipótesis específica 1 .....	60
Tabla 17 Regresión lineal de elementos tangibles y satisfacción del usuario .....	61
Tabla 18 Correlación hipótesis específico 2.....	62
Tabla 19 Regresión lineal de confiabilidad y satisfacción del usuario.....	63
Tabla 20 Correlación de la hipótesis específica 3 .....	64
Tabla 21 Regresión lineal de capacidad de respuesta y satisfacción del usuario .....	65
Tabla 22 Correlación de la hipótesis específica 4 .....	66
Tabla 23 Regresión lineal de seguridad y satisfacción del usuario .....	67
Tabla 24 Correlación de hipótesis específico 5 .....	68
Tabla 25 Regresión lineal empatía y satisfacción del usuario.....	69
Tabla 26 Resumen de procesamiento de datos.....	92
Tabla 27 Estadísticos Descriptivos.....	92
Tabla 28 Confiabilidad de calidad de servicio con la prueba KMO .....	93
Tabla 29 Confiabilidad de la satisfacción del usuario con la prueba de KMO .....	94
Tabla 30 Alfa de Cronbach para ambas variables .....	96
Tabla 31 Fiabilidad para la variable calidad de servicio .....	96
Tabla 32 Fiabilidad de la variable Satisfacción del usuario .....	96

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Comparación de los modelos de motivación de Maslow y de Herzberg. ....	35
<b>Figura 2</b> Figura del modelo de expectativa. ....	36
<b>Figura 3</b> Nivel de calidad de servicio en los usuarios de la MPV.....	45
<b>Figura 4</b> Nivel de satisfacción de los usuarios de la MPV.....	46
<b>Figura 5</b> Nivel de elementos tangibles como parte de la calidad de servicio de los usuarios de la MPV.....	47
<b>Figura 6</b> Nivel de confiabilidad como parte de la calidad de servicio de los usuarios de la MPV.....	48
<b>Figura 7</b> Nivel de capacidad de respuesta como parte de la calidad de servicio de los usuarios de la MPV.....	49
<b>Figura 8</b> Nivel de seguridad como parte de la calidad de servicio de los usuarios de la MPV.....	50
<b>Figura 9</b> Nivel de empatía como parte de la calidad de servicio de los usuarios de la MPV..	51
<b>Figura 10</b> Nivel de calidad funcional percibida como parte de la satisfacción del usuario de la MPV.....	52
<b>Figura 11</b> Nivel de calidad técnica percibida como parte de la satisfacción del usuario de la MPV.....	53
<b>Figura 12</b> Nivel de valor del servicio como parte de la satisfacción del usuario de la MPV..	54
<b>Figura 13</b> Nivel de confianza como parte de la satisfacción del usuario de la MPV.....	55
<b>Figura 14</b> Nivel de expectativa como parte de la satisfacción del usuario de la MPV.....	56
<b>Figura 15</b> Regresión lineal de calidad de servicio y satisfacción del usuario.....	59
<b>Figura 16</b> Regresión lineal de elementos tangibles y satisfacción del usuario.....	61
<b>Figura 17</b> Regresión lineal de confiabilidad y satisfacción de usuarios.....	63
<b>Figura 18</b> Regresión lineal capacidad de respuesta y satisfacción del usuario.....	65
<b>Figura 19</b> Regresión lineal seguridad y satisfacción del usuario.....	67
<b>Figura 20</b> Regresión lineal empatía y satisfacción del usuario.....	69

## RESUMEN

La presente investigación titulado “Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Virú, La Libertad - 2021” tuvo como objetivo “determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Virú, La Libertad – 2021”. El tipo de investigación es básica, diseño no experimental, enfoque cuantitativo, nivel correlacional - descriptiva y el método que se utilizo es hipotético - deductivo.

Asimismo, la población integrada por 33 545 habitantes entre los 18 y la muestra conformada por 380 usuarios. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario para ambas variables. Por otro lado, para la comprobación de la Hipótesis se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov y prueba no paramétrica considerando la de RHO Spearman.

Los resultados obtenidos en la investigación indicaron que la calidad de servicio es regular en un 64.7% (244), 19.5% (74) bajo y el 16.3% (62) alto; del mismo modo, la satisfacción del cliente el 59.7% (227) en un nivel regular, el 23.7% (90) bajo y el 16.6% (63) alto.

Concluyendo “la calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Virú, La Libertad – 2021”, indicando un ( $\rho=0,863^{**}$ ) “positiva alta directa” y ( $p=0.00 < 0.05$ ), asimismo la regresión lineal influye en 85.2% para ambas variables, y el 14.8% es influida por otras variables.

**Palabras clave:** Calidad de Servicio, Satisfacción del Usuario, Confianza, Seguridad y Empatía.

## ABSTRACT

The present investigation entitled "Quality of service and its influence on user satisfaction of the provincial municipality of Virú, La Libertad - 2021" aimed to "determine the influence of service quality on user satisfaction of the Provincial Municipality of Virú, La Libertad - 2021". The type of research is basic, non-experimental design, quantitative approach, correlational level - descriptive and the method used is hypothetical - deductive. Likewise, the population made up of 33,545 inhabitants between 18 and the sample made up of 380 users.

The technique used was the survey and the instrument the questionnaire for both variables. On the other hand, to verify the Hypothesis, the Kolmogorov-Smirnov normality test was used and the non-parametric test considering the RHO Spearman test.

The results obtained in the investigation indicated that the quality of service is regular in 64.7% (244), 19.5% (74) low and 16.3% (62) high; in the same way, customer satisfaction 59.7% (227) at a regular level, 23.7% (90) low and 16.6% (63) high.

Concluding "the quality of service significantly influences user satisfaction of the Provincial Municipality of Virú, La Libertad - 2021", indicating a ( $\rho = 0.863^{**}$ ) "positive high direct" and ( $p = 0.00 < 0.05$ ), also linear regression influences 85.2% for both variables, and 14.8% is influenced by other variables.

**Keywords:** Quality of Service, User Satisfaction, Trust, Security and Empathy.