

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO**

**BENEDICTO XVI**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA**



**CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE  
LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCABAL 2024**

**Tesis para obtener el grado académico de:  
MAESTRO EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORES**

**Br. Vera Alayo, Melina Raquel**

**<https://orcid.org/0009-0003-4027-1358>**

**Br. Vera Oloya, Hammer Jonathan**

**<https://orcid.org/0009-0002-2803-685X>**

**ASESOR**

**Mg. Baca López, Marcos Gregorio**

**<https://orcid.org/0000-0003-4741-0122>**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Desempeño gubernamental**

**TRUJILLO - PERÚ**

**2025**

## **DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD**

Señor Director de la Escuela de Posgrado: Dr. Jorge Luis Brenis Exebio,

Yo, Mg. Marcos Gregorio Baca Lopez, con DNI N° 17805248, como asesor del trabajo de investigación titulado: “CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCABAL 2024”, desarrollada por la egresada Melina Raquel Vera Alayo con DNI N° 40540876 y el egresado Hammer Jonathan Vera Oloya con DNI N° 71647382, del Programa de Maestría en: AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA

Considero que dicha tesis reúne las condiciones tanto técnicas como científicos, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de tesis de la Escuela de Posgrado. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



---

Mg. Marcos Gregorio Baca Lopez

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**EXCMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, SJ**

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

**DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO**

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

**DRA. ROMY ANGELICA DIAZ FERNANDEZ**

Vicerrectora Académica

**DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA**

Vicerrectora de Investigación

**DR. JORGE LUIS BRENIS EXEBIO**

Director de la Escuela de Posgrado

**DRA. TERESA SOFÍA REÁTEGUI MARÍN**

Secretaria General

## DEDICATORIA

*Gracias a mi padre Joel Daniel, aunque hoy no estás presente, me enseñaste que en la vida no hay imposibles y que se puede lograr todo lo que uno se propone con la ayuda y confianza en Dios. Se que te hubiese gustado estar en este momento y seguir compartiendo juntos todos mis logros y sueños realizados, pero te adelantaste y ahora estas en un mejor lugar donde sé que seguirás celebrando todo lo que logre en la vida.*

*A mi madre, por ser el motor de mi superación y crecimiento profesional, por estar conmigo en todo momento y en cada paso que doy, por la fortaleza y su apoyo incondicional para mi superación y perseguir mis sueños.*

*Melina Raquel Vera Alayo*

*A Dios y al Amito de Marcabalito, por regalarme el don de la vida y la salud, por guiarme y bendecirme día a día, y poder alcanzar mis objetivos personales y profesionales.*

*También a mi amada familia, mi esposa Elita, mi hija Sofia, por ser el soporte, fortaleza y motivación para conseguir mis anhelos y sueños, asimismo, a mis padres Serapio y Darleny, mi mami abuela Estela, mis hermanos Reyser y Marilyn, mis tíos Luis y Karen y todos mis familiares, por su apoyo incondicional y por siempre estar para mí.*

*Hammer Jonathan Vera Oloya*

## **AGRADECIMIENTO**

*Infinitamente a Dios, por su bendición y amor hacia nosotros, por guiarnos en cada instante de nuestras vidas y darnos la sabiduría y fortaleza para poder lograr nuestros objetivos trazados tanto como personas y profesionales.*

*A nuestras familias, por su apoyo y motivación constante para lograr la superación en el camino de la vida, formándonos en valores y ser profesionales de bien y al servicio de nuestra sociedad.*

*Nuestro sincero agradecimiento a la Universidad Católica de Trujillo, por darnos la oportunidad de crecer profesionalmente, así mismo, a nuestro asesor de tesis Mg. Marcos Gregorio Baca López, por su apoyo, paciencia y dedicación al brindarnos sus conocimientos para concretar nuestro trabajo de investigación.*

*Los autores.*

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotros, Melina Raquel Vera Alayo con DNI N° 40540876 y Hammer Jonathan Vera Oloya con DNI N° 71647382, egresados del Programa de Estudios de Posgrado de la Maestría en AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que se siguió rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Posgrado, para la elaboración y sustentación de la tesis titulado: “CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCABAL 2024”, en el cuál consta de un total de 81 páginas, en las que incluye 9 tablas.

Se deja 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, se garantiza 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.

Los autores

---

Melina Raquel Vera Alayo  
DNI 40540876

---

Hammer Jonathan Vera Oloya  
DNI 71647382

## ÍNDICE

|                                                                                                         |      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Declaratoria de Originalidad.....                                                                       | ii   |
| Autoridades universitarias.....                                                                         | iii  |
| Dedicatoria.....                                                                                        | iv   |
| Agradecimiento.....                                                                                     | v    |
| Declaratoria de autenticidad .....                                                                      | vi   |
| RESUMEN .....                                                                                           | viii |
| ABSTRACT.....                                                                                           | ix   |
| I. INTRODUCCIÓN .....                                                                                   | 10   |
| II. METODOLOGÍA.....                                                                                    | 24   |
| 2.1 Enfoque, tipo .....                                                                                 | 24   |
| 2.2 Diseño de investigación .....                                                                       | 24   |
| 2.3 Población, muestra y muestreo .....                                                                 | 24   |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recojo de datos .....                                                    | 26   |
| 2.5 Técnicas de procesamiento y análisis de la información .....                                        | 26   |
| 2.6 Aspectos éticos en investigación.....                                                               | 26   |
| III. RESULTADOS .....                                                                                   | 27   |
| IV. DISCUSIÓN .....                                                                                     | 35   |
| V. CONCLUSIONES.....                                                                                    | 42   |
| VI. RECOMENDACIONES.....                                                                                | 43   |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....                                                                   | 45   |
| ANEXOS .....                                                                                            | 51   |
| ANEXO 1: Instrumentos de recolección de la información .....                                            | 51   |
| ANEXO 2: Ficha técnica .....                                                                            | 55   |
| ANEXO 3: Operacionalización de variables .....                                                          | 57   |
| ANEXO 4: Carta de presentación.....                                                                     | 59   |
| ANEXO 5: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de<br>datos .....           | 60   |
| ANEXO 6: Consentimiento informado (mayores de edad) o Asentimiento<br>informado (menores de edad) ..... | 61   |
| ANEXO 7: Matriz de consistencia.....                                                                    | 67   |
| ANEXO 8: Validación de instrumentos.....                                                                | 69   |
| ANEXO 9: Reporte Turnitin .....                                                                         | 81   |

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Marcabal 2024. La investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y de tipo correlacional. Se aplicó un cuestionario basado en el modelo SERVPERF a una muestra de 222 usuarios. Los resultados indicaron que el 67% de los encuestados perciben la calidad del servicio como media, mientras que el 77% reportó un nivel medio de satisfacción. Se encontró una correlación positiva y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario ( $\rho = 0.659$ ,  $p < 0.05$ ). Además, se evidenció que los elementos tangibles ( $\rho = 0.725$ ), la fiabilidad ( $\rho = 0.720$ ) y la seguridad ( $\rho = 0.734$ ) tienen una fuerte influencia en la satisfacción. La capacidad de respuesta ( $\rho = 0.552$ ) y la empatía ( $\rho = 0.576$ ) también mostraron una relación significativa, aunque con menor magnitud. Se concluye que la mejora en la calidad del servicio puede incrementar la satisfacción de los usuarios, recomendándose estrategias de modernización de infraestructura, optimización de procesos administrativos, capacitación del personal y digitalización de trámites. Asimismo, la implementación de encuestas de satisfacción y mecanismos de retroalimentación permitirá mejorar la percepción ciudadana y fortalecer la confianza en la gestión municipal.

**Palabras clave:** Calidad del servicio, satisfacción del usuario, gestión municipal, atención al ciudadano, administración pública.



## ABSTRACT

This study aimed to determine the relationship between service quality and user satisfaction at the Municipalidad Distrital de Marcabal in 2024. The research followed a quantitative approach, employing a non-experimental, cross-sectional, and correlational design. A questionnaire based on the SERVPERF model was administered to a sample of 222 users. The findings revealed that 67% of respondents perceive medium-level service quality, while 77% reported moderate satisfaction levels. A positive and significant correlation was found between service quality and user satisfaction ( $\rho = 0.659$ ,  $p < 0.05$ ). Additionally, tangible elements ( $\rho = 0.725$ ), reliability ( $\rho = 0.720$ ), and security ( $\rho = 0.734$ ) were identified as the most influential factors in user satisfaction. Responsiveness ( $\rho = 0.552$ ) and empathy ( $\rho = 0.576$ ) also demonstrated significant but weaker relationships. The study concludes that improving service quality can enhance user satisfaction. Recommended strategies include infrastructure modernization, process optimization, staff training, and digitalization of administrative procedures. Moreover, implementing satisfaction surveys and feedback mechanisms can enhance citizen perception and trust in municipal management.

**Keywords:** Service quality, user satisfaction, municipal management, citizen service, public administration

## ANEXO 09: Reporte turnitin

### CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARCABAL 2024

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

|                     |                     |               |                         |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| 8%                  | 8%                  | 4%            | 7%                      |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

#### FUENTES PRIMARIAS

|   |                                                                             |    |
|---|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 | repositorio.uct.edu.pe<br>Fuente de Internet                                | 3% |
| 2 | hdl.handle.net<br>Fuente de Internet                                        | 2% |
| 3 | Submitted to Fundación Universitaria<br>Compensar<br>Trabajo del estudiante | 1% |
| 4 | repositorio.ucv.edu.pe<br>Fuente de Internet                                | 1% |
| 5 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo<br>Trabajo del estudiante            | 1% |
| 6 | Submitted to Universidad Nacional de Piura<br>Trabajo del estudiante        | 1% |

|                      |        |                       |      |
|----------------------|--------|-----------------------|------|
| Excluir citas        | Activo | Excluir coincidencias | < 1% |
| Excluir bibliografía | Activo |                       |      |