

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA  
ESCUELA DE POSTGRADO**



**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS  
USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
SANTIAGO – ICA 2016**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:  
GESTIÓN ESTRATÉGICA EMPRESARIAL**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER  
GUERRERO ZELA GUSTAVO ADOLFO**

**LIMA – PERÚ  
2023**

## RESUMEN

Esta investigación asumió el propósito de explicar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santiago en Ica – 2016. Su tipo de investigación fue correlacional, descriptivo como nivel y no experimental como diseño, cuya población estuvo conformado por 24 372 habitantes según Censo del año 2007, y, a través de la fórmula de población finita se obtuvo una muestra de 378 usuarios. Se aplicó el estadístico descriptivo correspondiente a cada pregunta y consolidado de las dimensiones y variables en estudio, aplicando los cuestionarios “Calidad de servicio” y “Satisfacción del usuario”. Así mismo se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman para conocer el grado de relación.

En tal sentido y siguiendo los parámetros exigidos por la Universidad para estudios de Posgrado; se concluye que, la calidad de servicio se relaciona de manera positiva con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Santiago en Ica – 2016, con coeficiente de correlación de Spearman es 0,645, manifestando una relación media y fuerte entre ambas variables. Al mismo tiempo se recomienda realizar estudios posteriores para poder identificar otros factores que intervengan en la Calidad de servicio, buscando formas de incrementar y fortalecer el servicio brindado por los trabajadores en otras municipalidades de la Región Ica.

Palabras Claves: Calidad de servicio, Calidad profesional, Grado de empatía, Calidad de elementos tangibles y Satisfacción del usuario.