



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Calidad de atención y su relación con la satisfacción al usuario – Municipalidad distrital Rázuri, 2017”

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. ESTRADA MURGA, Esperanza Sonia

ASESOR:

Dr, Soc. HORNA CLAVO EDILBERTO

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2017

Página del Jurado

Mg, ALDAVE HERRERA, Rafael Fernando

Presidente

Mg, AGREDA ROMERO, Lourdes Zhuleim

Secretario(a)

Dr. Soc, HORNA CLAVO, Edilberto

Vocal

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación va dedicado a mi ángel que representa el amor, la paciencia y perseverancia; constantemente él está presente en los momentos más difíciles de mi vida, es motor y motivo que me impulsa a luchar y vencer los obstáculos para lograr mis metas y objetivos.

Agradecimiento

A Dios por darme el privilegio y la oportunidad de cumplir este sueño como parte de mi formación profesional.

Mi especial agradecimiento a Sergio por sus consejos y por estar día a día pendiente de mis avances, por el aporte de su experiencia en la realización del presente trabajo de investigación.

Vaya también mi agradecimiento al equipo de docentes de la Universidad César Vallejo que, con su acompañamiento y como facilitadores pedagógicos nos orientaron en este proceso de adquirir nuevos conocimientos.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Br. Esperanza Sonia Estrada Murga, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 26637566 con la tesis titulada “Calidad de atención y su relación con la satisfacción al usuario – Municipalidad distrital Rázuri, 2017”

Declaro bajo juramento que

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni parcial ni totalmente.
3. La tesis no ha sido plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta o el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias que de mi acción se deriven, someténdome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo

Trujillo, diciembre del 2017

Br, ESTRADA MURGA Esperanza Sonia

DNI N° 26637566

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad de atención y su relación con la satisfacción al usuario – Municipalidad distrital Rázuri, 2017”, con la finalidad de Demostrar la relación de la calidad de atención con la satisfacción al usuario en la Municipalidad distrital de Rázuri año 2017, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

Índice

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	x
Resumen	xi
Abstract.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad problemática.....	1
1.2 Trabajos previos	7
1.3 Teorías relacionadas al tema	9
1.4 Formulación del problema	32
1.5 Justificación del estudio.....	32
1.6 Hipótesis.....	32
1.7 Objetivos	32
II. MÉTODO	33
2.1 Diseño de investigación	33
2.2 Variables, operacionalización de variables	35
2.3 Población, muestra y muestreo	37
2.4 Técnicas, instrumentos de recolección, validez y confiabilidad de datos	39
2.5 Método de análisis de datos.....	41
2.6 Aspectos éticos.....	42
III. RESULTADOS.....	43
IV. DISCUSIÓN	56
V. CONCLUSIONES.....	63
VI. RECOMENDACIONES.....	64
VII. REFERENCIAS	66
VIII. ANEXOS	69

Anexo 1. Instrumentos

Anexo 2. Validez de los instrumentos

Anexo 3. Matriz de consistencia

Anexo 4. Resolución emitida por la Municipalidad distrital de Rázuri para la ejecución de la investigación.

Anexo 5. Análisis de confiabilidad al instrumento que evalúa a la calidad de atención

Anexo 6. Análisis de confiabilidad al instrumento que evalúa la satisfacción al usuario

Anexo 7. Prueba de Kolmogorov – Smirnov. Para una muestra de calidad de atención y satisfacción al usuario.

Anexo 8. Base de datos

Índice de tablas

Tabla 1. Calidad de atención de los servidores de la MDR,.....	44
Tabla 2. Elementos tangibles de la calidad de atención a los servidores de la MDR...	45
Tabla 3. Fiabilidad de calidad de atención de los servidores de la MDR.....	46
Tabla 4. Capacidad de respuesta de la calidad de atención de los servidores de la MD.	47
Tabla 5. Seguridad de la calidad de atención de los servidores de la MDR.	48
Tabla 6. Empatía de la calidad de atención de los servidores de la MDR.....	49
Tabla 7. Nivel de satisfacción del usuario de la MDR.....	50
Tabla 8. Calidad de atención y su relación con la satisfacción de los usuarios de la MDR.....	51
Tabla 9. Elementos tangibles y su relación con la satisfacción de los usuarios de la MDR.....	52
Tabla 10. Fiabilidad y su relación con la satisfacción de los usuarios de la MDR.....	53
Tabla 11. Capacidad de respuesta y su relación con la satisfacción de los usuarios de la MDR	54
Tabla 12. Seguridad y su relación con la satisfacción de los usuarios de la MDR.....	55
Tabla 13. Empatía y su relación con la satisfacción de los usuarios de la MDR.....	56

Índice de gráficos

Gráfico 1. Calidad de atención de los servidores de la MDR.	44
Gráfico 2. Elementos tangibles de la calidad de atención a los servidores de la MDR..	45
Gráfico 3. Fiabilidad de calidad de atención de los servidores de la MDR.....	46
Gráfico 4. Capacidad de respuesta de calidad de atención de los servidores de la MDR.	47
Gráfico 5. Seguridad de la calidad de atención de los servidores de la MDR.	48
Gráfico 6. Empatía de la calidad de atención de los servidores de la MDR.....	49
Gráfico 7. Nivel de satisfacción del usuario de la MDR.....	50
Gráfico 8. Calidad de atención y su relación con la satisfacción de usuarios MDR.....	51
Gráfico 9. Elementos tangibles y su relación con la satisfacción de usuarios MDR.....	52
Gráfico 10. Fiabilidad y su relación con la satisfacción de los usuarios de la MDR.....	53
Gráfico 11. Capacidad de respuesta y su relación con la satisfacción de usuarios MDR.	54
Gráfico 12. Seguridad y su relación con la satisfacción de los usuarios de la MDR.....	55
Gráfico 13. Empatía y su relación con la satisfacción de los usuarios de la MDR.....	56

Resumen

La tesis titulada “**Calidad de atención y su relación con la satisfacción al usuario – Municipalidad distrital Rázuri, 2017**”, tiene como objetivo demostrar y comprobar la relación que tiene la calidad de atención de parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Rázuri con la satisfacción que obtiene el usuario por los servicios solicitados; y el propósito es aportar a la ciencia y lectores de una manera técnica científica la influencia de la relación de calidad con la satisfacción al usuario en dicha municipalidad.

Mediante un diseño no experimental, correlacional y de corte transversal por ser una población finita se trabajó muestralmente con 96 personas; usándose el modelo SERVQUAL de Parasuraman y Berry, para obtener resultados referentes a la calidad de atención y para determinar la satisfacción del usuario se utilizó el modelo KANO. Los datos han sido recolectados de las variables de estudio mediante un cuestionario confiable y debidamente validado, la estadística descriptiva fue utilizado para analizar la información, organizar y presentar los resultados relacionados con los niveles encontrados en ambas variables de estudio y la estadística inferencial Chi cuadrado para la correlación por niveles mediante el programa estadístico IBM-SPSS – Vrs. 23.0. Nuestros resultados indican que la mayoría de usuarios de la comuna edil referente a calidad de atención valoran en nivel deficiente, estos resultados son respaldados por un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach referente a calidad de atención y a satisfacción del usuario.

Debido al alto índice de ajuste del Chi-cuadrado se constató que el instrumento/cuestionario que evalúa la calidad de atención y satisfacción al usuario es confiable; aplicando los coeficientes necesarios se llega a la afirmación de que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Rázuri, 2017. (Ver anexo 05). De las discusiones se tiene que la

calidad de atención al usuario de parte de los servidores de la municipalidad distrital de Rázuri es deficiente y la satisfacción del usuario es bajo; entonces cuando hay una mejor calidad de atención se espera que exista una mayor satisfacción, por lo que existe correlación entre ambas variables; las recomendaciones es que la autoridad edil debe fortalecer: la identidad, cultura laboral, trabajo en equipo, comunicación efectiva, capacitación permanente de los trabajadores de su comuna, estas mejoras generarán motivación y empatía en los servidores, como resultado los usuarios obtendrán un buen servicio, ello mejorará la relación social, habrá más inversión en proyectos comerciales, y la participación tendrá un compromiso que se verá reflejado en el crecimiento, social, económico, comercial, cultural y turístico del distrito de Rázuri, también obtendrán una valiosa información los amigos lectores así como los investigadores para poder buscar otras alternativas de solución en los diferentes problemas sociales de las municipalidades a nivel nacional.

Palabras clave: Calidad de atención, Satisfacción del usuario, modelo SERVQUAL, modelo CANO, tangibles, ley del Servicio Civil.

Abstract

The thesis entitled "*Quality of care and its relationship with user satisfaction - District Municipality Rázuri, 2017*", Its purpose is to demonstrate and verify the relationship that has the quality of care on behalf of the workers of the District Municipality of Rázuri with the satisfaction that the user obtains for the services requested; and the purpose is to contribute to science and readers in a scientific technical way the influence of the quality relationship with the satisfaction of the user in said municipality.

Through a non-experimental, correlated and cross-sectional design as it was a finite population, we worked with 96 people; using the SERVQUAL model of Parasuraman and Berry, to obtain results referring to the quality of attention and to determine the satisfaction of the user, the KANO model was used. The data were collected from the study variables through a reliable and duly validated questionnaire, the descriptive statistics was used to analyze the information, organize and present the results related to the levels found in both study variables and the inferential statistics Chi square for the correlation by levels through the statistical program IBM-SPSS - Vrs. 23.0. Our results indicate that the majority of users of the municipal council regarding quality of care value at a poor level, these results are supported by a Cronbach's Alpha reliability index referring to quality of care and user satisfaction.

Due to the high index of adjustment of the Chi-square it was found that the instrument / questionnaire that evaluates the quality of attention and satisfaction to the user is reliable; Applying the necessary coefficients, we arrive at the affirmation that the quality of attention is significantly related to the satisfaction of the users of the district municipality of Rázuri, 2017. (See annex 05). From the discussions, the quality of customer service on the part of

the servers of the district municipality of Rázuri is poor and the user's satisfaction is low; then when there is a better quality of attention, it is expected that there is greater satisfaction, so there is a correlation between both variables; the recommendations is that the mayor should strengthen: identity, work culture, teamwork, effective communication, permanent training of workers in their community, these improvements will generate motivation and empathy in the servers, as a result users will get good service , this will improve the social relationship, there will be more investment in commercial projects, and the participation will have a commitment that will be reflected in the growth, social, economic, commercial, cultural and tourist district of Rázuri, friends will also get valuable information readers as well as researchers to be able to look for alternative solutions in the different social problems of the municipalities at the national level.

Keywords: Quality of care, Satisfaction of the user, SERVQUAL model, CANO model, tangible, Civil Service Law.