



ESCUELA DE POSTGRADO

Universidad César Vallejo

El grado de satisfacción del usuario externo de los servicios en
la municipalidad distrital de Carabayllo, Lima-2015

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión Pública

AUTOR

Br. Renzo Jesús Guisado Gonzales

ASESOR

Dr. Hugo L. Agüero Alva

SECCIÓN

Ciencias empresariales

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

Administración de talento humano

PERÚ-2016

Jurado Calificador

Dr. Carlos Fabián Falcón

Presidente del jurado

Dr. Felipe Guizado Oscco

Secretario de jurado

Dr. Hugo Agüero Alva

Vocal de jurado

Dedicatoria

Esta tesis lo dedico a Jehová por ser mi padre espiritual por educarme con principios morales a mis padres Jesús y Marina con su esfuerzo, trabajo y perseverancia me inculcaron y motivaron para ser un profesional con principios morales y éticos, a mi esposa Ángela y a mi hijo Jesús Martin que son el motivo e inspiración de seguir avanzando profesionalmente,

Agradecimiento

A mis padres, esposa e hijo, a mis profesores quienes durante la época escolar y universitaria supieron impartir sus conocimientos cuyo resultado se traduce en un profesional con principios morales y éticos, a mis queridos profesores de la universidad Cesar Vallejo, en especial al Dr. Hugo L. Agüero Alva, como profesor y asesor gracias a sus conocimientos y experiencia, que permitió realizar y sustentar una tesis que contribuirá en la mejora de la administración pública.

Declaración de autenticidad

Yo Renzo Jesús Guisado Gonzales, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI N° 09400982, con la tesis titulada “El grado de satisfacción del usuario externo de los servicios en la municipalidad distrital de Carabayllo, Lima-2015”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría y he respetado las normas internacionales de citas y referencia para fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente
2. La tesis no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
3. Los datos presentados 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 de fraude (datos falsos), plagio (sin citar 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 y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, enero del 2016

Br. Renzo Jesús Guisado Gonzales

DNI N° 09400982

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis Titulada “El grado de satisfacción del usuario externo de los servicios en la municipalidad distrital de Carabaylo, Lima-2015”, con la finalidad de analizar el grado de satisfacción del usuario externo de los servicios en la municipalidad de Carabaylo entre el período 2015, para poder estimar características diferenciales. Con este estudio busco contribuir a la mejora en la gestión de la municipalidad de Carabaylo en el tema de satisfacción del usuario. Para mejor comprensión la tesis está organizado de la siguiente manera: Capítulo I: denominado introducción, se presentan los antecedentes, internacionales e nacionales y la fundamentación científica, técnica o humanística, la justificación, el problema, hipótesis y objetivos. Capítulo II: Marco metodológico, comprende las variables, operacionalización de las variables, metodología, tipos de estudios, diseños, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos. Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusiones. Capítulo V: Conclusiones. Capítulo VI: Recomendaciones, Capítulo VII: Referencia bibliográficas y el Capítulo VIII: con los apéndices. Que fueron base para el desarrollo de la presente investigación. En cumplimiento del Reglamento de Grado y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública, esperando con cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

Índice

	Página
CARÁTULA	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Tabla de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Listas de figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
Antecedentes	2
Fundamentación científica, técnica o humanístico	12
Justificación	25
Problema	26
Objetivos	30
II. MARCO METODOLÓGICO	32
2.1 Variables	33
2.2 Operacionalización de variables	34
2.3 Metodología	35
2.4 Población, muestra y muestreo	37
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
2.6 Métodos de análisis e interpretación de datos	44

III. RESULTADOS	45
IV. DISCUSIÓN	54
V. CONCLUSIONES	62
VI. RECOMENDACIONES	67
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	71
VIII. APÉNDICES	76
APÉNDICE A Artículo científico	77
APÉNDICE B Matriz de consistencia	85
APÉNDICE C Cuestionario de satisfacción del usuario	87
APÉNDICE D Certificado de validez del instrumento que mide la Satisfacción del usuario.	89
APÉNDICE E Base de datos.	99

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de variables	30
Tabla 2: Resultado del instrumento de validación	36
Tabla 3: Escala para interpretar el resultado de confiabilidad	37
Tabla 4: Alfa de Cronbach de la prueba piloto	37
Tabla 5: Frecuencia porcentual del nivel de satisfacción del usuario	39
Tabla 6: Frecuencia porcentual del nivel de la dimensión de la accesibilidad	40
Tabla 7: Frecuencia porcentual del nivel de la dimensión de la infraestructura y seguridad interna.	41
Tabla 8: Frecuencia porcentual del nivel de la dimensión del proceso de trámite	42
Tabla 9: Frecuencia porcentual del nivel de la dimensión de atención al personal	43
Tabla 10: Frecuencia porcentual del nivel de la dimensión de acceso a la Información.	44
Tabla 11: Frecuencia porcentual del nivel de la dimensión comunicación	45
Tabla 12: Frecuencia porcentual del nivel de la dimensión de reclamos y Sugerencias.	46

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1: Gráfico porcentual del nivel de satisfacción del usuario	39
Figura 2: Gráfico porcentual del nivel de la dimensión de la accesibilidad	40
Figura 3: Gráfico porcentual del nivel de la dimensión de la infraestructura y seguridad interna.	41
Figura 4: Gráfico porcentual del nivel de la dimensión del proceso de trámite	42
Figura 5: Gráfico porcentual del nivel de la dimensión de atención al personal	43
Figura 6: Gráfico porcentual del nivel de la dimensión de acceso a la información	44
Figura 7: Gráfico porcentual del nivel de la dimensión comunicación	45
Figura 8: Gráfico porcentual del nivel de la dimensión de reclamos y sugerencias	46

Resumen

La presente investigación se desarrolló con la finalidad de determinar el grado de satisfacción del usuario externo de los servicios en la municipalidad de Carabayllo-Lima entre el período 2015, para estimar características diferenciales. La investigación fue de tipo básico, de nivel descriptivo, de naturaleza cuantitativa, de diseño no experimental y de corte Transversal. La población de estudio comprende 2,284 usuarios que recibieron la atención de los servicios en la municipalidad distrital de Carabayllo, durante la tercera semana del mes de diciembre en el año 2015, según la información proporcionada por el sistema de control de tickets (SCT).

El proceso del cálculo del tamaño de la muestra se realizó utilizando el software estadístico “Decisión Analyst STATS versión 2.0 Tamaño de la muestra fue de 329 usuarios. La técnica empleada para la recolección de datos en esta investigación fue mediante la aplicación de un cuestionario dirigido a los usuarios que recibieron los servicios de la municipalidad, donde se aplicó la escala de Likert. Las conclusiones obtenidas me permiten determinar, que el 5,8% de los encuestados perciben que el nivel de satisfacción es bajo, el 64,7% manifiesta que el nivel es medio y el 29,5% el nivel es alto. Puedo concluir que el gobierno local puede mejorar y desarrollar una serie de estrategias, con la finalidad de elevar el nivel de satisfacción de los usuarios por los servicios que reciben.

Palabras claves: Satisfacción del usuario, cuantitativo, descriptivo, básico

ABSTRACT

This research was conducted in order to determine the degree of satisfaction of external users of services in the municipality of Carabayllo-Lima between the period 2015 to estimate differential characteristics. Type research was basic type, descriptive level, quantitative in nature, non-experimental and cross-sectional design. The study population includes 2,284 users receiving care services in the district municipality of Carabayllo, during the third week of December 2015, according to information provided by the control system of tickets (SCT)

The process of calculating the sample size was performed using the statistical software will "Decision Analyst STATS version 2.0 sample size was 329 users. The technique used for data collection in this research was through the application of a questionnaire addressed to users who received services from the municipality where the Likert scale was applied. The conclusions obtained allow me to determine that 5.8% of respondents perceive that the level of satisfaction is low, 64.7% said that the level is average and 29.5% the level is high. I can conclude that the local government can improve and develop a number of strategies, in order to raise the level of user satisfaction for the services they receive.

Keywords: User satisfaction, quantitative, descriptive, basic