



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017.”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

Pamela Hilario Peralta

ASESOR

M Sc. Flabio Romeo Paca Pantigoso

LINEA DE INVESTIGACION

Marketing

LIMA – PERÚ

2017

PÀGINAS PRELIMINARES

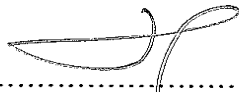


El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) HILARIO PERALTA PAMELA

Cuyo título es: "Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017."

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:5..... (número)lejana.....(letras).

Lima 09 de diciembre del 2017


.....
PRESIDENTE


.....
SECRETARIO


.....
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mi madre, ya que gracias a ella y a su apoyo constante he logrado muchas cosas, porque me enseñó a perseverar y no rendirme ante nada y así poder lograr todas mis metas. Sus consejos siempre fueron mi aliento para no rendirme y levantarme en cada caída, aprender de mis errores y ganar una experiencia para que de esa manera sea mejor en esta vida.

Este trabajo de investigación también se lo dedico a mis hermanos, ellos siempre están a mi lado apoyándome y dándome fuerzas para seguir adelante, siempre confían en mí y me motivan a seguir mis metas sin rendirme y de esa manera lograr ser un buen ejemplo para ellos.

Agradecimientos

A Dios porque gracias a él tengo el privilegio de tener vida y estar aquí presente para así poder lograr mis metas y objetivo, porque gracias a su divinidad y a su gran amor me llena de bendiciones y siempre me acompaña con su espíritu para que nada malo me pasa.

A mi madre y hermanos por creer en mí, porque a pesar de las dificultades siempre confiaron en mí brindándome su apoyo incondicional llenándome de consejos sabios para lograr ser mejor persona y profesional.

A mis amigos y compañeros de estudios que me brindaron su amistad y apoyo durante todos estos años en la universidad en la cual hemos compartido muchas cosas y aprendido de cada uno de ellos algo nuevo.

A mis profesores de la universidad Cesar Vallejo quienes no solo compartieron su conocimiento si no también su experiencia como profesional, como docentes y como personas brindándome su apoyo y guiándome para desarrollarme profesionalmente.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Pamela Hilario Peralta con DNI N° 46038475, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticas y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 09 de Diciembre del 2017



Hilario Peralta Pamela

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresa.

Pamela Hilario Peralta

ÍNDICE

	Página
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías Relacionadas al tema	21
1.4. Formulación al problema	25
1.5. Justificación del estudio	26
1.6. Hipótesis	27
1.7. Objetivo	28
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	30
2.2. Variables, Operacionalización	32
2.3. Población y muestra	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad	35
2.5. Métodos de análisis de datos	36
2.6. Aspectos éticos	40
III. RESULTADOS	41
IV. DISCUSIÓN	48

V.	CONCLUSIONES	52
VI.	RECOMENDACIONES	55
VII.	REFERENCIAS	58
VIII.	ANEXOS	61

Anexo 01: Instrumentos.

Anexo 02: Ficha técnica.

Anexo03: Validación de Instrumentos.

Anexo 04: Matriz de consistencia.

Anexo05: Tabla de Especificaciones.

Anexo06: encuesta resuelta por un usuario.

Anexo07: Base de Datos de las Variables.

Anexo 08: Base de Datos de las preguntas

Anexo 09: Matriz de evidencias internas para la discusión.

Anexo 10: Matriz de evidencias externa para la discusión.

Anexo 11: Autorización de la Entidad.

Anexo 12: información del libro de reclamación brindada por la municipalidad

Anexo 13: Data de las personas que se atendieron de Enero a Mayo del 2017.

Anexo 14: Evaluación de la similitud del instrumento con Turnitin.

Índice de Tablas

TABLA N° 01: Operacionalización De La Variable (1) Calidad de Servicio.....	32
TABLA N° 02: Operacionalización De La Variable (2)Satisfaccion del Cliente.....	33
TABLA N° 03: Validez del Cuestionario sobre Calidad de Servicio.....	37
TABLA N° 04: Validez del Cuestionario sobre Satisfaccion del Cliente.....	38
TABLA N° 05: Fiabilidad del Cuestionario sobre Calidad de Servicio.....	39
TABLA N° 06: Fiabilidad del Cuestionario sobre Satisfaccion del Cliente.....	39
TABLA N° 07: Distribución De Frecuencias De La Variable 1 Calidad de Servicio * Variable 2 Satisfaccion del Cliente.....	42
TABLA N° 08: Distribución De Frecuencias De La Dimensión 1 Fiabilidad *Variable 2 Satisfaccion del Cliente.....	43
TABLA N° 09: Distribución De Frecuencias De La Dimensión 2 Seguridad *Variable 2 Satisfaccion del Cliente.....	45
TABLA N° 10: Distribución De Frecuencias De La Dimensión 3 Elementos Tangibles *Variable 2 Satisfaccion del Cliente.....	46
TABLA N° 11: Distribución De Frecuencias De La Dimensión 4 Capacidad de Respuesta *Variable 2 Satisfaccion del Cliente.....	47
TABLA N° 12: Distribución De Frecuencias De La Dimensión 5Empatia *Variable 2 Satisfaccion del Cliente.....	49

RESUMEN

La presente investigación titulada “Calidad de Servicio y la Satisfacción del Cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017”, El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción del Cliente en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017. La variable calidad de servicio se evaluó según las dimensiones de fiabilidad, seguridad, elementos tangibles y capacidad de respuesta, de la misma manera se midió la variable satisfacción del cliente con las siguientes dimensiones: comprensión del cliente, estrategia del servicio al cliente, empleados enfocados hacia el cliente y sistema y métodos dirigidos al cliente. Esta investigación será de tipo descriptiva correlacional utilizado en el diseño no experimental de corte transversal. La metodología empleada para esta tesis fue relacionada al método cuantitativo. La muestra estuvo representada por 359 usuarios que se atienden en el área de trámite documentario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho 2017, las técnicas e instrumentos que se utilizaros para esta investigación fue el de la encuesta con un cuestionario de respuesta cerradas y medidas a la escala de Likert. Finalmente llegando a la conclusión de que la calidad de servicio tiene una relación altamente significativa de 52.1% y de la misma manera se obtuvo una correlación de las dimensiones con la variable de satisfacción del cliente mediante el programa estadístico SPSS23.

Palabras clave: Calidad de servicio - Satisfacción del Cliente – seguridad - elementos tangibles - capacidad de respuesta.

ABSTRACT

The present investigation entitled "Quality of Service and Customer Satisfaction in the area of documentary processing of the Municipality of San Juan de Lurigancho 2017", The general objective of the present investigation was to determine the relationship that exists between the Quality of Service and the Customer Satisfaction in the document processing area of the Municipality of San Juan de Lurigancho 2017. The quality of service variable was evaluated according to the dimensions of reliability, safety, tangible elements and response capacity, in the same way the satisfaction variable was measured of the client with the following dimensions: understanding of the client, customer service strategy, employees focused on the client and system and methods directed to the client. This research will be descriptive correlational type used in the non-experimental cross-sectional design. The methodology used for this thesis was related to the quantitative method. The sample was represented by 359 users that are attended in the area of documentary processing of the Municipality of San Juan de Lurigancho 217, the techniques and instruments used for this investigation was the survey with a closed response questionnaire and measures to The Likert scale. Finally reaching the conclusion that the quality of service has a highly significant relationship of 52.1% and in the same way a correlation of the dimensions with the variable of customer satisfaction was obtained through the statistical program SPSS23.

Keyword: Quality of service - Customer Satisfaction - security - tangible elements - responsiveness.