



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la
Municipalidad Distrital de Belén - 2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTORES:

Bach. Humberto Navarro Ríos
Bach. Hugo Lozano Muñoz

ASESORA:

Dra. Nélide Valencia Coral

SECCIÓN:

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Reforma y modernización del Estado

PERÚ – 2018

DEDICATORIA

A Dios Padre Todopoderoso: A ti mi Señor y mi Creador, por estar conmigo en todo momento de mi vida, por ser mi luz y mi esperanza, por la gran oportunidad de culminar con éxito una etapa más de mi vida.

A mi mamá María Luisa Ríos, por su gran amor maternal.

Humberto

A mis hijos Yoli y Etro

Hugo

AGRADECIMIENTO

A mi madre por su apoyo incondicional y sincero y a todas las personas que me apoyaron para cumplir esta meta.

Humberto

A mis hijos Yoli y Etro, también a Paolita Borbor, por acompañarme en mi caminar.

Hugo

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de Ciencias Administrativas, sección de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, para elaborar la tesis de Maestría con mención en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación no experimental, descriptivo, correlacional-transaccional denominado: **“Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén – 2018”**

En el trabajo mencionado se determina la relación entre calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del gobierno local.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente.

Los autores

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	iv
PRESENTACIÓN	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I. INTRODUCCION	1
1.1 Realidad problemática	1
1.2 Trabajos previos	2
1.3 Teorías relacionadas al tema	9
1.4 Formulación del problema	13
1.5 Justificación del estudio	14
1.6 Hipótesis	14
1.7 Objetivos	15
CAPÍTULO II. MÉTODO	16
2.1. Diseño de investigación	16
2.2 Variables, Operacionalización	16
2.2.1 Variables	16

2.3.- Población y muestra	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. 21	
2.5. Métodos de análisis de datos	21
CAPÍTULO III. RESULTADOS	24
3.1. De los cuadros de frecuencias	24
Tabla 1. Se realizó el servicio solicitado en un plazo adecuado	24
Tabla 19. El personal que labora en la municipalidad muestra que conoce las necesidades prioritarias que aquejan a los usuarios del distrito de Belén.	42
3.2. Prueba de Hipótesis	44
IV. DISCUSIÓN	45
V. CONCLUSIONES	47
VI. RECOMENDACIONES	48
VII. BIBLIOGRAFÍA	49
ANEXOS	52
Anexo 1. Instrumento de Recolección de Datos	53
Anexo 2-A. Confiabilidad de los Instrumentos	55
Anexo 2-B. Validez del Instrumento	56
Anexo 3. Matriz de Consistencia	65
Anexo 4. Constancia emitida por la institución que acredita la realización del estudio.	66
Anexo 5. Prueba de Hipótesis.....	67
Anexo 6. Acta de Originalidad.....	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Se realizó el servicio solicitado en un plazo adecuado.....	24
Tabla 2. Ha tenido la oportunidad de ver que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.....	25
Tabla 3. El personal le informa adecuadamente de los servicios que ofrecen.....	26
Tabla 4. Considera que el personal que lo atendió le inspira confianza y muestra buena disposición para atenderlo.....	27
Tabla 5. El personal que lo atendió se expresa en un lenguaje comprensible que usted pueda entender.....	28
Tabla 6. El personal que lo atendió muestra un trato respetuoso hacia usted.....	29
Tabla 7. El personal que le atendió se muestra dispuesto a ayudarle con su gestión que está realizando usted.....	30
Tabla 8. El personal, muestra un trato cordial en la atención al usuario.....	31
Tabla 9. Los trabajadores muestran que están preparados para solucionar situaciones de conflictos que pueda surgir con los ciudadanos.....	32
Tabla 10. El personal da una imagen de honestidad y confianza.....	33
Tabla 11. El personal que lo atendió muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente.....	34
Tabla 12. El personal que lo atendió muestra dominio en su puesto de trabajo.....	35
Tabla 13. Se resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por usted.....	36
Tabla 14. Se han solucionado satisfactoriamente tus demandas en ocasiones pasadas.....	37
Tabla 15. La prestación del servicio en la municipalidad es muy burocrática.....	38
Tabla 16. El servicio que recibe le parece lo adecuado por parte de los trabajadores de la municipalidad.....	39
Tabla 17. Considera que su solicitud es atendida en todas las oportunidades.....	40

Tabla 18. El servicio otorgado cumplió con las necesidades y expectativas esperadas por usted.....	41
Tabla 19. El personal que labora en la municipalidad muestra que conoce las necesidades prioritarias que aquejan a los usuarios del distrito de Belén.	42
Tabla 20. Encuentras mejores soluciones a tus necesidades.....	43

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Ilustración 1. Se realizó el servicio solicitado en un plazo adecuado	24
Ilustración 2. Ha tenido la oportunidad de ver que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo.....	25
Ilustración 3. El personal le informa adecuadamente de los servicios que ofrecen...	26
Ilustración 4. Considera que el personal que lo atendió le inspira confianza y muestra buena disposición para atenderlo.....	27
Ilustración 5. El personal que lo atendió se expresa en un lenguaje comprensible que usted pueda entender.	28
Ilustración 6. El personal que lo atendió muestra un trato respetuoso hacia usted...	29
Ilustración 7. El personal que le atendió se muestra dispuesto a ayudarle con su gestión que está realizando usted.....	30
Ilustración 8. El personal, muestra un trato cordial en la atención al usuario.....	31
Ilustración 9. Los trabajadores muestran que están preparados para solucionar situaciones de conflictos que pueda surgir con los ciudadanos.	32
Ilustración 10. El personal da una imagen de honestidad y confianza.....	33
Ilustración 11. El personal que lo atendió muestra que está suficientemente preparado para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente.	34
Ilustración 12. El personal que lo atendió muestra dominio en su puesto de trabajo	35
Ilustración 13. Se resuelve o se prioriza la necesidad solicitada por usted.....	36
Ilustración 14. Se han solucionado satisfactoriamente tus demandas en ocasiones pasadas.....	37
Ilustración 15. La prestación del servicio en la municipalidad es muy burocrática....	38
Ilustración 16. El servicio que recibe le parece lo adecuado por parte de los trabajadores de la municipalidad.....	39
Ilustración 17. Considera que su solicitud es atendida en todas las oportunidades..	40
Ilustración 18. El servicio otorgado cumplió con las necesidades y expectativas esperadas por usted.....	41

Ilustración 19. El personal que labora en la municipalidad muestra que conoce las necesidades prioritarias que aquejan a los usuarios del distrito de Belén.	42
Ilustración 20. Encuentras mejores soluciones a tus necesidades.....	43

RESUMEN

En la tesis “**Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén – 2018**”, se buscó determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, que brindan los servidores públicos de dicho Gobierno Local.

Tiene como propósito estudiar la relación entre la variable 1 y variable 2. La investigación es descriptiva correlacional, aplicada; se realizó la encuesta a 138 usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén.

Con la prueba estadística y utilizando la prueba binomial, se determinó que existe alta relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, concluyendo el personal precisa de capacitación en servicio al cliente, en comunicación, en la práctica de valores, atención cortés, buen trato, evitando los conflictos, de esta manera la institución pueda ofrecer calidad en el servicio cuando el usuario se sienta bien con el trato.

Palabras claves: Calidad de servicio, satisfacción de los usuarios, conflictos, valores, capacitación, comunicación.

ABSTRACT

In the thesis "Quality of service and satisfaction of the users of the District Municipality of Bethlehem - 2018", we sought to determine the relationship between the quality of service and user satisfaction, provided by the public servants of the Local Government.

Its purpose is to study the relationship between variable 1 and variable 2. The investigation is descriptive correlational, applied; the survey was conducted to 138 users of the District Belen's Municipality.

With the statistical test and using the binomial test, it was determined that there is a high relation between the quality of the service and the satisfaction of the users, concluding the precise personnel of training in customer service, in communication, in the practice of values, courteous attention, good treatment, avoiding conflicts, in this way the institution can offer quality service when the user feels good with the deal.

Keywords: Quality of service, user satisfaction, conflicts, values, training, communication.