



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Servicio de atención y satisfacción del usuario de la  
Municipalidad de Santiago de Surco, 2014

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORES:**

Br Marina Cecilia Cachay Montalván

Br. Edgar Víctor Sánchez Caqui

**ASESOR:**

Mag. Jesús Enrique Núñez Untiveros

**SECCIÓN**

Ciencias Administrativas y Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración de Talento Humano

**PERÚ – 2015**

.....  
**Dr. Luis Núñez Lira**  
**Presidente**

.....  
**Dr. Ricardo Guevara Fernández**  
**Secretario**

.....  
**Mag. Jesús Enrique Núñez Untiveros**  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

A nuestras hijas Marina Rey Cachay, Annie y Claudia Sánchez Flores, por ser nuestra fuente de motivación e inspiración y que siempre están y estarán en nuestros corazones.

## **Agradecimientos**

Agradecemos a Dios por darnos la fortaleza para continuar.

A nuestros padres Esperanza Montalván, Virgilio Cachay, Teodomira Caqui, Víctor Sánchez, quienes a lo largo de nuestras vidas han apoyado y motivado nuestra formación académica.

A los profesores de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en especial a nuestro Asesor Mg. Jesús Núñez Untiveros por su permanente apoyo.

A Virgilio Cachay M. por su valioso apoyo en Estadística.

A Carmen Rey R. y Mercedes Cachay M. por su apoyo incondicional.

## Declaración Jurada

Nosotros, Marina Cecilia Cachay Montalván y Edgar Víctor Sánchez Caqui, estudiantes del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificados con DNI 08779437 y DNI 06777206, con la tesis titulada “Servicio de atención y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2014”.

Declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría.
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; 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 de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (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), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 21 de Agosto de 2015

-----  
Marina Cecilia Cachay Montalván  
DNI N° 08779437

-----  
Edgar Víctor Sánchez Caqui  
DNI N° 06777206

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presentamos la Tesis titulada: “Servicio de atención y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2014”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la Operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendando las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes.

## Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
1.1 Antecedentes	15
1.2 Bases Teóricas y fundamentación científica	22
1.2.1 Variable 1: Servicio de atención	23
1.2.2 Variable 2: Satisfacción del usuario	39
1.3 Justificación	48
1.4. Problema	49
1.5 Hipótesis	52
1.6 Objetivos	53
<b>II MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>55</b>
2.1 Variables	56
2.2 Operacionalización de variables	57
2.3 Metodología	58
2.4 Tipo de estudio	58
2.5 Diseño	58
2.6 Población, muestra y muestreo	60

2.7	Técnica e instrumentos de recolección de datos	62
2.8	Métodos de análisis de datos	68
2.9	Aspectos éticos	69
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>70</b>
<b>IV.</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	<b>83</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>88</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>90</b>
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>92</b>
<b>ANEXOS</b>		<b>101</b>
	Anexo 1. Matriz de Consistencia	102
	Anexo 2. Instrumentos	104
	Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos	107
	Anexo 4. Base de datos	116
	Anexo 5. Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Rho Spearman	134



## Lista de Tablas

	Página
Tabla 1. Operacionalización de servicio de atención	57
Tabla 2. Operacionalización de la satisfacción del usuario	57
Tabla 3. Validez de servicio de atención	66
Tabla 4. Validez de la satisfacción del usuario	66
Tabla 5. Confiabilidad cuestionario de servicio de atención	67
Tabla 6. Confiabilidad cuestionario de la satisfacción del usuario	67
Tabla.7. El servicio de atención y la satisfacción del usuario	71
Tabla 8. Los elementos tangibles y la satisfacción del usuario	72
Tabla 9. La confiabilidad y la satisfacción del usuario	73
Tabla 10. La capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario	74
Tabla 11. El aseguramiento y la satisfacción del usuario	75
Tabla 12. La empatía y la satisfacción del usuario	76
Tabla 13. Correlación servicio de atención y la satisfacción del usuario	77
Tabla 14. Correlación elementos tangibles y la satisfacción del usuario	78
Tabla 15. Correlación confiabilidad y la satisfacción del usuario	79
Tabla 16. Correlación capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario	80
Tabla 17. Correlación aseguramiento y la satisfacción del usuario	81
Tabla 18. Correlación empatía y la satisfacción del usuario	81

## Lista de Figuras

	Página
Figura.1. Esquema del diseño de investigación	59
Figura.2. El servicio de atención y la satisfacción del usuario	71
Figura 3. Los elementos tangibles y la satisfacción del usuario	72
Figura 4. La confiabilidad y la satisfacción del usuario	73
Figura 5. La capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario	74
Figura 6. El aseguramiento y la satisfacción del usuario	75
Figura 7. La empatía y la satisfacción del usuario	76

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre el servicio de atención y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2014. La población es de 15000 usuarios, la muestra fue probabilística, en los cuales se han empleado las variables: Servicio de atención y satisfacción del usuario.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario servicio de atención, el cual estuvo constituido por 22 preguntas en la escala de Likert (Total acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, total desacuerdo) y el Cuestionario en la Satisfacción del usuario, el cual estuvo constituido por 15 preguntas, en la escala de Likert (Total acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, total desacuerdo), que brindaron información acerca del servicio de atención y la satisfacción del usuario, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia para afirmar que el servicio de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Santiago de Surco, 2014, siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.673, representó una moderada correlación entre las variables.

**Palabras Clave:** Servicio de atención y satisfacción del usuario

## **Abstract**

The present investigation had as a general objective, to determine the relationship between service and user satisfaction of the Municipality of Santiago de Surco, 2014, The user population is 15000, the sample was probabilistic, in which have been used Variables: Service and user satisfaction.

The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for its intended purpose non-experimental design correlational level cross section, which collected information over a specific period, which was developed to implement the instruments: Questionnaire service, which consisted of 22 questions on the scale Likert (Total agree, agree, undecided, disagree, strongly disagree) and Questionnaire on customer satisfaction, which consisted of 15 questions, the Likert scale (Total agree, agree, undecided, disagree, strongly disagree), who provided information about the service and user satisfaction through evaluating its various dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is evidence to say that the service is significantly related to user satisfaction of the Municipality of Santiago de Surco, 2014, with the correlation coefficient of 0.673 Spearman Rho, represents a moderate correlation between variables.

**Keywords:** Service and user satisfaction