



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción del Usuario del Centro del Adulto Mayor
– Lima, 2015**

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

AUTOR

Br. Miguel Angel Gutierrez Jara

ASESOR:

Mgtr. Noel Alcas Zapata

SECCIÓN

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

**LIMA - PERÚ
2015**

Página del jurado

Dr. Luis Nuñez Lira

Presidente

Dr. Jorge Díaz Dumont

Secretario

Mgtr. Noel Alcas Zapata

Vocal

Dedicatoria

Esta tesis lo dedico en primer lugar a mis padres que velan junto a nuestro soberano por mí y mi familia llenándonos de bendiciones en todo este tiempo, a mi esposa Briseida Vilma Camones Calvo que por su comprensión ayudo a que me esfuerce para seguir adelante y progresar cada día más. A mis dos hermosos hijos Jazmin Akemy y Jeremy Cristopher Gutierrez Camones por su amor hacia mi persona y la tolerancia que tienen por el tiempo que les dedico, gracias por los sacrificios y la paciencia que demostraron todos estos años con mi persona, gracias a ellos por ser la razón de mi existir.

Agradecimiento

Al único, soberano e invencible Dios, Padre misericordioso, por permitir que mi sueño se hiciera realidad, por todas sus bondades, por brindarme la fortaleza y la inspiración para culminar con éxito una etapa más en mi superación profesional.

A nuestros profesores de aula de la UCV que confiaron en nosotros brindándonos su apoyo moral y conocimientos.

A la institución por brindar sus aulas para fortalecer nuestro desarrollo personal.

A nuestro delegado de aula Gilmer Santillán Tafur por el apoyo moral y su incansable perseverancia en la unificación e integración del grupo, a nuestros compañeros de clase por la preocupación por que todos salgamos adelante.

A nuestro docente asesor Mgtr. Noel Alcas Zapata, y por su apoyo, comprensión y oportunas sugerencias en la elaboración del presente trabajo de investigación.

Miguel Gutierrez

Declaración Jurada de Autenticidad

Yo, Miguel Angel Gutierrez Jara, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 08152478, con la tesis titulada: “Satisfacción del usuario del Centro del Adulto Mayor – Lima, 2015” 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 tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) 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.
- 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), 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 César Vallejo.

Jesús María,

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Ponemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: Satisfacción del Usuario del Centro del adulto Mayor – Lima, 2015.

Con lo cual cumplimos con lo exigido por las normas y reglamentos de la Universidad y la Asamblea Nacional de Rectores para optar el grado de Magíster en Gestión Pública.

La presente investigación constituye una contribución al fortalecimiento de las Relaciones humanas, los hallazgos del presente estudio permitirán reforzar la satisfacción del usuario y mejorar la atención que altera las Relaciones Humanas.

En este marco situacional se presenta esta investigación, cuyo objetivo es describir la Satisfacción del Usuario del Centro del adulto Mayor – Lima, 2015., con la finalidad de conocer el nivel de gestión administrativa, lo que va a permitir brindar conclusiones y sugerencias para mejorar Satisfacción del Usuario del Centro del adulto Mayor – Lima, 2015.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se considera los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V se considera las conclusiones, en el capítulo VI las recomendaciones y por último, en el capítulo VII se consideran las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

Índice de contenido

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Capítulo I: Introducción	
1.1 Introducción	14
1.2 Antecedentes	15
1.3 Fundamentación científica, técnica o humanística	22
1.4 Justificación	32
1.5 Problema	33
1.6 Objetivos	38
1.7 Definiciones conceptuales	36
Capítulo II: Marco metodológico	
2.1 Variables	39
2.2 Operacionalización de la variable	40
2.3 Metodología	41
2.4 Población y muestra	42
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
2.6 Métodos de análisis de datos	46
2.7 Aspectos éticos	47
Capítulo III: Resultados	
3.1 Descripción	50
Capítulo IV: Discusión	56
Capítulo V: Conclusiones	63
Capítulo VI: Recomendaciones	66

Capítulo VII: Referencias bibliográficas	68
Anexos	
1 Matriz de consistencia	76
2 Cuestionario	77
3 Análisis de fiabilidad	80
4 Base de datos	86
5 Validación de cuestionarios: juicio de expertos	92

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la variable satisfacción del usuario	40
Tabla 2: Escala para Interpretar resultados de la confiabilidad	45
Tabla 3: Prueba de confiabilidad de la variable satisfacción del usuario	46
Tabla 4: Frecuencia porcentual del nivel de satisfacción del usuario del Centro del Adulto Mayor – Lima, 2015	50
Tabla 5: Frecuencia porcentual del nivel de la dimensión capacidad de respuesta	51
Tabla 6: Frecuencia porcentual del nivel de la dimensión empatía	52
Tabla 7: Frecuencia porcentual del nivel de la dimensión confiabilidad	53
Tabla 8: Frecuencia porcentual del nivel de la dimensión elementos tangibles	54

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1: Presentación del nivel de satisfacción del usuario del Centro del Adulto Mayor – Lima, 2015	50
Figura 2: Presentación del nivel de la dimensión capacidad de respuesta	51
Figura 3: Presentación del nivel de la dimensión empatía	52
Figura 4: Presentación del nivel de la dimensión confiabilidad	53
Figura 5: Presentación del nivel de la dimensión elementos tangibles	54

Resumen

La presente investigación titulada: “Satisfacción del usuario del Centro del Adulto Mayor – Lima, 2015”, tuvo como objetivo describir el nivel de satisfacción del usuario del Centro del Adulto Mayor – Lima, 2015. Esto como respuesta al problema: ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario del Centro del Adulto Mayor – Lima, 2015?

La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental, con enfoque transversal, en el cual la muestra estuvo conformada por 100 usuarios del Centro del Adulto Mayor – Lima. Para mejorar la información requerida, previamente se validaron los instrumentos y se demostró la validez y confiabilidad, mediante la técnica de opinión de expertos y alfa de Cronbach; la técnica que se utilizó fue una encuesta y el instrumento el cuestionario graduado en la escala de Likert para la variable satisfacción del usuario.

Con referencia al objetivo general: Describir el nivel de satisfacción del usuario del Centro del Adulto Mayor – Lima, 2015; se concluye que el 50% de los usuarios perciben que el nivel es bajo y el otro 50% percibe que el nivel es medio.

En cuanto a los resultados generales del nivel de satisfacción del usuario del Centro del Adulto Mayor – 2015, Lima; se aprecia que el 50% de los encuestados perciben que el nivel es bajo y en tanto el otro 50% manifiesta que el nivel es medio. Esto indica que no podemos hablar de una plena satisfacción o insatisfacción de los usuarios, lo cual nos lleva a concluir que el Centro del Adulto Mayor en su rol de facilitador puede desarrollar y mejorar los servicios de prevención, promoción y atención para las personas adultas mayores de la comunidad de Lima con proyección a Lima metropolitana, con la finalidad de elevar los niveles de satisfacción y en consecuencia la elevación de los niveles de calidad de atención en los servicios que se dan a los usuarios.

Palabras clave: Satisfacción del usuario, Centro del Adulto Mayor.

Abstract

This research entitled "User satisfaction of the Elderly Center - Lima, 2015", aimed to describe the level of user satisfaction of the Senior Center - Lima, 2015. This response to the problem: What is the User satisfaction of the Senior Center - Lima, 2015?

The research was conducted under a non-experimental design with horizontal approach, in which the sample consisted of 100 users of the Mayor Adult Center - Lima. To improve the information requested previously validated instruments and the validity and reliability was demonstrated using the technique of expert opinion and Cronbach's alpha; The technique used was a survey and questionnaire instrument graduated Likert scale for variable user satisfaction.

Referring to the general objective: Describe the level of user satisfaction of the Senior Center - Lima, 2015; concludes that 50% of users perceive that the level is low and 50% perceive that the level is medium.

As for the overall results of user satisfaction level of the Senior Center - 2015, Lima; shows that 50% of respondents feel that the level is low, while the other 50% said that the level is medium. This means you can not talk about full satisfaction or dissatisfaction of users, which leads us to conclude that the Older Adult Centre in its role of facilitator can develop and improve prevention, promotion and care for the elderly Community projection Lima metropolitan Lima, in order to raise levels of satisfaction and consequently elevated levels of quality of care in services given to users.

Keywords: User satisfaction, the Senior Center.