



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción de Usuarios en Destinos Nacionales e Internacionales en los Servicios Postales de Serpost S.A. del año 2015

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

AUTORA:

Br. Rosa Elvira Alván Puga

ASESOR:

Dr. Ángel Salvatierra Melgar

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2016

Dr. Jorge Díaz Dumont
Presidente

Dr. Hugo Prado López
Secretario

Dr. Ángel Salvatierra Melgar
Vocal

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico a mi esposo Alfonso y a mis hijos Renato y Mauricio quienes son los pilares de mi vida y gracias a ellos soy lo que soy. Para mis padres por su apoyo incondicionales ante las adversidades de la vida.

Agradecimiento

A mi esposo Alfonso e hijos, padres y familiares quienes me brindaron apoyo moral para poder culminar una nueva etapa académica y lograr el objetivo trazado para un futuro mejor. De igual manera a mis queridos formadores quienes me guiaron en el camino.

Declaración Jurada

Yo, Rosa Elvira Alván Puga, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 25534551, con la tesis titulada "Satisfacción de Usuarios en los Destinos Nacionales e Internacionales en los Servicios Postales de Serpost S.A. del año 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 plagiada; 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.

Lima, 22 de Abril de 2016

Firma.....

Rosa Elvira Alván Puga

DNI 25534551

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: Satisfacción de Usuarios en los Destinos Nacionales e Internacionales en los Servicios Postales de Serpost S.A. del año 2015; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener 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 refrendado 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
Resumen	xi
Abstract	xii
I	
INTRODUCCIÓN	
1.1 Antecedentes	14
1.2 Bases Teóricas y fundamentación científica	20
1.2.1 Variable 1: Satisfacción de Usuarios de Servicios Postales	
1.2.2 Marco conceptual	30
1.3 Justificación	31
1.4. Problema	32
1.5 Hipótesis	36
1.6 Objetivos	37
II	
MARCO METODOLÓGICO	
2.1 Variables	39
2.2 Operacionalización de variables	39

	VIII
2.3 Metodología	40
2.4 Tipo de estudio	40
2.5 Diseño	40
2.6 Población, muestra, muestreo	41
2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos	43
2.8 Métodos de análisis de datos	45
2.9 Aspectos éticos	48
III RESULTADOS	49
IV DISCUSIÓN	57
V CONCLUSIONES	61
VI RECOMENDACIONES	63
VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
APENDICES	71
Apendice A. Matriz de Consistencia	
Apendice B. Instrumentos	
Apendice C. Validez del instrumento por juicio de expertos	
Apendice D. Base de datos	

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable satisfacción de usuarios	39
Tabla 2	Operacionalización de la variable destinos nacionales e internacionales.	46
Tabla 3	Relación de validadores	47
Tabla 3	Confiabilidad cuestionario Satisfacción del usuario	47
Tabla 4	Diferencias en la satisfacción de Usuarios en los Destinos Nacionales e Internacionales en los Servicios Postales de Serpost S.A. del año 2015.	50
Tabla 5	Diferencias en la satisfacción de Usuarios en los Destinos Nacionales e Internacionales en la dimensión de características del servicio en los Servicios Postales.	51
Tabla 6	Diferencias en la satisfacción de usuarios en los Destinos Nacionales e Internacionales en la dimensión de características de trato personalizado en los Servicios Postales.	52
Tabla 7	Rangos	53
Tabla 8	Rangos	54
Tabla 9	Rangos	55

Índice de figuras

		Página
Figura 1	Diagrama de barras agrupadas de la Satisfacción de usuarios	50
Figura 2	Diagrama barras agrupadas de la dimensión de características de servicio	51
Figura 3	Diagrama de barras agrupadas de la dimensión de características de trato personalizado.	52

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general de determinar la evaluación comparativa de la Satisfacción de Usuarios en los Destinos Nacionales e Internacionales en los Servicios Postales de Serpost S.A. del año 2015; la población infinita de usuarios, la muestra de 384 usuarios, en los cuales se ha empleado la variable: 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 comparativo, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Cuestionario de Satisfacción de Usuarios en la escala de Likert (muy poco, poco, medio, bastante, mucho) que brindó información en sus dimensiones de: Características del servicio y características de trato personalizado, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: Existen diferencias en la Satisfacción de Usuarios en los Destinos Nacionales e Internacionales en los Servicios Postales de Serpost S.A. del año 2015; esto es, la satisfacción de usuarios internacionales presenta mejores niveles (alta 40.1%, media 48.9% baja 11.0%) en comparación a los usuarios nacionales (alta 19.3%, media 44.1% baja 36.6%)

Palabras clave: Satisfacción de Usuarios.

Abstract

This research has the general objective of determining the benchmarking of User Satisfaction in National and International Destinations Serpost Postal Services S.A. 2015; the infinite population of users, the sample of 384 users, which has been used variable: User Satisfaction.

The method used in the research was the deductive hypothetical, this research used for purpose non-experimental design comparative level, which collected information on a specific period, which was developed by applying the instrument: Questionnaire User Satisfaction on the scale Likert (little, little, middle, pretty much) I provide information on their dimensions: service features and characteristics of personalized service, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to state that: There are differences in the User Satisfaction in National and International Destinations Serpost Postal Services S.A. 2015; that is, international user satisfaction has improved levels (high 40.1%, average 48.9% 11.0% lower) compared to domestic users (high 19.3%, average 44.1% Low 36.6%)

Keywords: User Satisfaction.