



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la
Municipalidad Provincial de Huaylas. Enero- Abril-
2017.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestion Pública**

**AUTORA:
Br. Joanna Riqueros Ramirez**

**ASESORA:
Dra. Rosa Vilchez Vásquez**

**SECCIÓN:
Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACION:
Administracion del Talento Humano**

PERÚ – 2017

PÁGINA DEL JURADO

.....
Dr. Manuel Antonio Espinoza de la Cruz
Presidente

.....
Dr. Edwin Lopez Robles
Secretario/a

.....
Dr. Rosa Vilchez Vasquez
Vocal

DEDICATORIA

En primer lugar, agradezco a Dios, por permitirme alcanzar este logro.

A mi querida hija y a mi amada madre, quienes me apoyaron en esta etapa de mi vida, pues con su inmenso amor su incalculable paciencia y su gran comprensión contribuyeron cada día para la culminación de la presente tesis.

La Autora

AGRADECIMIENTO

A la Universidad “Cesar Vallejo”, profesores, compañeros y amigos de maestría en especial a Karen Valentini, Fidel Huerta, Judith Rodríguez y Erick Pinedo por hacer de esta maestría una experiencia única y a mi asesora y profesora del curso de investigación a todos ellos mis más sinceros agradecimientos, que Dios los bendiga.

A la Municipalidad Provincial de Huaylas, por autorizar la ejecución del presente trabajo de investigación.

La Autora

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Joanna Riqueros Ramirez, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado “Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial De Huaylas. Enero- Abril- 2017”. Presentado en 77 folios, para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Publica, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Caraz, Setiembre del 2017



Joanna Riqueros Ramirez

DNI N° 45947049

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Se presenta la tesis titulada: “Calidad de Servicio y Satisfacción de Los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Enero- Abril- 2017”, realizada de conformidad con el Reglamento de Investigación de Postgrado vigente, para obtener el grado académico de Maestro en Gestion Publica.

El informe está conformado por seis capítulos: capítulo I, introducción; capítulo II, método; capítulo III, resultados; capítulo IV, discusión; capítulo V, conclusiones y capítulo VI, recomendaciones; además se incluye las referencias y el anexo correspondiente.

Se espera, que esta investigación concuerde con las exigencias establecidas por nuestra Universidad y merezca su aprobación.

La Autora

ÍNDICE

Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas con el tema	18
1.4. Formulación del problema	22
1.5. Justificación del estudio	22
1.6. Hipótesis	23
1.7. Objetivos	24
II. MÉTODO	27
2.1. Diseño de investigación	27
2.2. Variables, operacionalización	28
2.3. Población y muestra	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad	31 32
2.5. Métodos de análisis de datos	33

2.6. Aspectos éticos	34
III. RESULTADOS	36
IV. DISCUSIÓN	52
V. CONCLUSIONES	57
VI. RECOMENDACIONES	60
VII. REFERENCIAS	62

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos

Ficha técnica de los instrumentos

Confiabilidad de los instrumentos

Anexo 2: Matriz de consistencia

Anexo 3: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio

Anexo 4: Otros

Consentimiento informado

Base de datos

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo general determinar el grado de relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad Provincial de Huaylas. Enero - Abril – 2017. De acuerdo con la metodología empleada, se catalogo como Cuantitativa, descriptiva – correlacional siendo su diseño de campo no experimental y transversal. La población estuvo constituida por 139 personas entre las edades 30 y 44 años; quienes realizan tramites documentarios con mayor frecuencia, y se les sometio a un cuestionario aplicado (encuesta) con 22 preguntas, todas de tipo cerradas con 5 alternativas, en una prueba de correlacion de Spearman (pregunta por pregunta), por ello se tuvo como muestra a 102 personas con el propósito de calcular la confiabilidad mediante el coeficiente de correlacion, obteniéndose como resultado 0,626. Los datos fueron examinados mediante la estadística descriptiva cuyo objetivo es analizar y representar la información obtenida. Conforme a los resultados, puede afirmarse que existe una buena relación entre ambas variables para los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas. Esta afirmación, es como resultado de la prueba estadística al usar la distribución Chi cuadrado, con el puntaje $X_{Cal}^2 = 24.220$; donde la P es igual a 0,000, valor menor al del nivel de significancia al 5%; la cual rechaza la hipótesis nula (H_0) y acepta la hipótesis alternativa (H_a).

Palabras clave: Calidad de Servicio, Satisfacción de los Usuarios, Municipalidad Provincial de Huaylas.

ABSTRACT

This investigation had as general mission to determine the degree of relation between quality service and satisfaction in the users in the Provincial municipalidad of Huaylas. January-April - 2017. In agreement with the used methodology, it was catalogued as quantitative, descriptive - correlational, being its field search non experimental and transverse. The population was constituted by 139 people between 30 and 44 ages ; who usually make administrative formalities, and they were asked to answer a simple questionnaire by 22 questions, all closed with 5 alternatives of answer, in a correlation test by Spearman (question by question), likewise the sample was by 102 people in order to calculate the reliability through the correlation coefficient, getting as a result 0.626. Data were examined using the descriptive statistics to analyze and represent the information obtained. In agreement with the results, it could be said that there is a good relation between the two variables to the users in the Provincial Municipality of Huaylas. This statement is as a result of the statistical test by using the chi-square distribution with a score = 24.220; where P is equal to 0.000, lower than the level of significance in 5%; which rejects the null hypothesis (Ho) and accept the alternative hypothesis (Ha).

Keywords: Quality service, Satisfaction in the users, Provincial municipalidad of Huaylas.