



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la plataforma de orientación del Ministerio de Desarrollo e Inclusión en el distrito de Tarapoto - San Martín 2015”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Pinillos Segura Ana María

ASESOR:

Dr. Figueroa Sánchez Armando

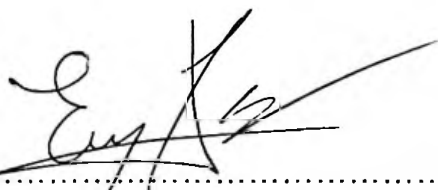
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

Tarapoto- Perú

2015

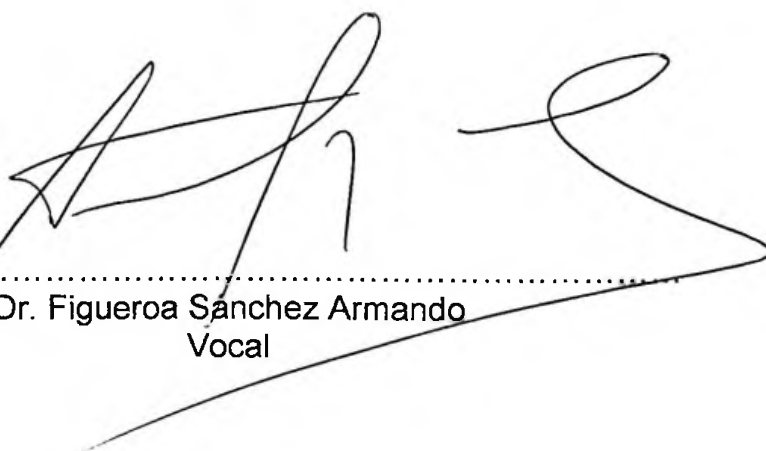
Página del Jurado



MBA. López Rengifo Enrique
Presidente



Mg. Sánchez Dávila Keller
Secretario



Dr. Figueroa Sanchez Armando
Vocal

Dedicatoria

A mí querido esposo Enrique López Rengifo por su apoyo y motivación para continuar fortaleciendo mis conocimientos.

A mis hijos Claudita y Alejandro por ser el motor para mi superación.

Ana María.

Agradecimiento

A Dios por brindarme la oportunidad de ser partícipe de esta gran experiencia en mi vida.

A la Universidad César Vallejo por todas las facilidades brindadas a lo largo del desarrollo de la Maestría.

A los catedráticos de la Universidad César Vallejo, por su paciencia y responsabilidad en el desarrollo de todos los cursos del programa de Postgrado.

Al Dr. Armando Figueroa Sánchez, por su apoyo y contribución en la culminación del presente trabajo de investigación.

Al equipo y compañeros de trabajo del MIDIS Tarapoto, por todo el apoyo recibido en el desarrollo del trabajo de investigación.

La autora.

Declaración Jurada

Yo, Bach. Ana María Pinillos Segura, identificado con DNI N° 19253307, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: "Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la plataforma de orientación del Ministerio de Desarrollo e Inclusión en el distrito de Tarapoto - San Martín"

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 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), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, Octubre del 2015.



Ana María Pinillos Segura

DNI N° 19253307

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada:, “Relación entre la calidad del servicio que brinda la plataforma de Orientación del ministerio de desarrollo e inclusión social y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Tarapoto -San Martin, 2015”con la finalidad de conocer y analizar qué relación existe entre la calidad del servicio que brinda la plataforma de orientación del ministerio del desarrollo e inclusión social y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Tarapoto – San Martin , 2015, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

Índice

Caratula.....	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	Vi
Índice.....	vii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiv
I.- INTRODUCCION.....	15
Antecedentes.....	15
Fundamentación científica, técnica o humanística.....	19
Justificación.....	34
1.1. Problema.....	36
1.1.1. Formulación del Problema.....	36
1.2. Hipótesis.....	37
1.3. Objetivos.....	38
II.- MARCO METODOLOGICO	39
2.1. Identificación de Variables.....	39
2.2 Operacionalización de Variables.....	39
2.3. Metodología.....	40
2.4. Tipos de estudio	41
2.5. Diseño.....	41
2.6. Población, Muestra y Muestreo.....	42
2.6.1. Población.....	42
2.6.2. Muestra.....	42
2.6.3. Muestreo.....	43
2.6.4. Criterio de Inclusión y exclusión de la muestra	43

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	43
2.8. Método de análisis de datos.....	44
III. RESULTADOS	45
IV. DISCUSION.....	79
V. CONCLUSIONES.....	83
VI. RECOMENDACIONES.....	84
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	85
VIII.ANEXOS.....	89
7.1. Anexo N° 01. Matriz de Consistencia.....	89
7.2 Anexo N° 02 Instrumentos.....	91
7.3 Anexo N° 03 Análisis Psicométrico.....	93
7.4 Anexo N° 04 Panel Fotográfico.....	96
7.5 Anexo N° 05 Información complementaria.....	99

Índice de tablas

Tabla N°01 Correlaciones	46
Tabla N°02 La atención en la plataforma orienta MIDIS - Tarapoto fue un ambiente limpio, Ordenado acogedor.....	47
Tabla N°03 En la plataforma Orienta MIDIS tuvo acceso a material informativo que le permitió conocer, complementar y/o comprender mejor su inquietud.....	48
Tabla N°04 Le fue fácil ubicar el local de plataforma Orienta MIDIS – Tarapoto..	49
Tabla N°05 Los muebles que usó en la plataforma Orienta MIDIS - Tarapoto fueron cómodo y apropiados.....	50
Tabla N°06 El personal que la atendió estuvo uniformado.....	51
Tabla N°07 ¿La respuesta que recibió resolvió sus dudas o problema?.....	52
Tabla N°08 El personal muestra interés por su solicitud.....	53
Tabla N°09 El personal que atendió su solicitud conocía el tema.....	54
Tabla N°10 El tiempo para resolver su solicitud es adecuado (rápido).....	55
Tabla N°11 La explicación que recibió fue en términos sencillos, claros y comprensibles	56
Tabla N°12 La atención fue en un horario adecuado	57
Tabla N°13 La atención que le brindo el personal fue cordial y amable.....	58
Tabla N°14 : El personal la trato con respeto	59
Tabla N°15 El personal supo escuchar lo que usted expresa	60
Tabla N°16 La atención recibida fue individualizada	61
Tabla N°17 El personal le brindo confianza para expresar sus inquietudes.....	62
Tabla N°18: Ambientes limpios cómodos y acogedores.....	63
Tabla N°19 Material informativo de ayuda al usuario	64

Tabla N°20 Señalización (carteles, letreros y fichas).....	65
Tabla N°21 Muebles cómodos y apropiados	66
Tabla N°22 Personal uniformado	67
TablaN°23 Personal de oficina que resuelve sus dudas o problemas.....	68
Tabla N°24 Personal de oficina debe interesarse por solicitud del usuario del servicio	69
TablaN°25 Resolución de solicitudes en tiempo adecuado (rápido).....	70
Tabla N°26 Personal de la oficina que explica o brinda información al usuario en términos sencillo, claros y fáciles de entender	71
Tabla N°27 Personal que atiende solicitudes debe conocer diversos temas del servicio	72
TablaN°28 Horarios adecuados	73
Tabla N°29 Personal de oficina que tenga trato amable y cordial.....	74
Tabla N° 30 Personal de la oficina que trata al usuario con respeto.....	75
Tabla N°31 Personal de la oficina que sabe escuchar al usuario.....	76
Tabla N°32 Atención individualizada	77
Tabla N°33 Personal de oficina debe brindar confianza al usuario para expresar sus inquietudes	78
Tabla N° 34: Brechas de Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente.....	79

Índice de Gráficos

Gráfico N°01 Análisis de Dispersión.....	46
Gráfico N°02 La atención en la plataforma orienta MIDIS - Tarapoto fue un ambiente limpio. Ordenado y acogedor.....	47
Gráfico N°03 En la plataforma Orienta MIDIS tuvo acceso a material informativo que le permitió conocer, complementar y/o comprender mejor su inquietud.....	48
Gráfico N°04 Le fue fácil ubicar el local de plataforma Orienta MIDIS –Tarapoto	49
Gráfico N°05 Los muebles que usó en la plataforma Orienta MIDIS - Tarapoto fueron cómodo y apropiados.....	50
Gráfico N°06 El personal que la atendió estuvo uniformado.....	51
Gráfico N°07 ¿La respuesta que recibió resolvió sus dudas o problema?.....	52
Gráfico N°08 El personal muestra interés por su solicitud.....	53
Gráfico N°09 El personal que atendió su solicitud conocía el tema.....	54
Gráfico N°10 El tiempo para resolver su solicitud es adecuado (rápido).....	55
Gráfico N°11 La explicación que recibió fue en términos sencillos, claros y comprensibles.....	56
Gráfico N°12 La atención fue en un horario adecuado.....	57
Gráfico N°13 La atención que le brindó el personal fue cordial y amable.....	58
Gráfico N°14 El personal la trató con respeto.....	59
Gráfico N°15 El personal supo escuchar lo que usted expresa	60
Gráfico N°16 La atención recibida fue individualizada.....	61
Gráfico N°17 El personal le brindó confianza para expresar sus inquietudes....	62
Gráfico N°18: Ambientes limpios cómodos y acogedores.....	63

Gráfico N°19 Material informativo de ayuda al usuario	64
Gráfico N°20 Señalización (carteles, letreros y fichas).....	65
Gráfico N°21 Muebles cómodos y apropiados.....	66
Gráfico N°22 Personal uniformado	67
Gráfico N°23 Personal de oficina que resuelve sus dudas o problemas.....	68
Gráfico N°24 Personal de oficina debe interesarse por solicitud del usurario del servicio	69
Gráfico N°25 Resolución de solicitudes en tiempo adecuado (rápido).....	70
Gráfico N°26 Personal de la oficina que explica o brinda información al usuario en términos sencillo, claros y fáciles de entender.....	71
Gráfico N°27 Personal que atiende solicitudes debe conocer diversos temas del servicio.....	72
Gráfico N°28 Horarios adecuados.....	73
Gráfico N°29 Personal de oficina que tanga trato amable y cordial.....	74
Gráfico N°30 Personal de la oficina que trata al usuario con respeto.....	75
Gráfico N°31 Personal de la oficina que sabe escuchar al usuario.....	76
Gráfico N°32 Atención individualizada	77
Gráfico N°33 Personal de oficina debe brindar confianza al usuario para expresar sus inquietudes	78
Gráfico N° 34: Brechas de Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente.....	79

RESUMEN

El estudio desarrollado tuvo como objetivo, determinar la relación entre la calidad del servicio que brinda la plataforma orientación del ministerio de desarrollo e inclusión social y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Tarapoto - San Martín, Año 2015, para lo cual se utilizó el diseño correlacional en la medida que se busca establecer la relación entre las dos variables de estudio. Los objetivos específicos han sido formulados en base al proceso de dimensionamiento de las variables de las que se han derivado las hipótesis de investigación, siendo esta: el nivel de relación entre la calidad del servicio que brinda la plataforma de orientación del ministerio de desarrollo e inclusión social y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Tarapoto -San Martín. Año 2015, es positiva y fuerte.

La población de estudio estuvo conformada por 132 usuarios de la plataforma Orienta MIDIS Tarapoto. El diseño de investigación es correlacional la misma que ha exigido la elaboración y aplicación de dos instrumentos de medición, una para cada variable de estudio. Los resultados de la aplicación de los instrumentos han sido presentados en tablas y gráficos estadísticos. Asimismo, el análisis descriptivo de los datos considera los cálculos de la media aritmética, la moda y la desviación estándar.

Los resultados obtenidos a partir de la prueba de hipótesis demuestran que no existe una relación entre la calidad de servicio que brinda la plataforma de orientación del ministerio de desarrollo e inclusión social y la satisfacción del usuario resultado sustentado por la cifra - 0.063, por tal motivo estadísticamente se rechaza las hipótesis planteada.

Palabras clave: calidad de servicio y satisfacción del usuario.

ABSTRACT

The developed study aimed, determine the relationship between the quality of the service that provides the platform orientation of the Ministry of development and social inclusion and satisfaction of the users in the District of Tarapoto - San Martin, year 2015, for which the correlational design was used to the extent that it seeks to establish the relationship between the two variables of study. The specific objectives have been formulated on the basis of the process of sizing of variables which have derived hypotheses of research, this being: the level of relationship between the quality of the service that provides the platform for guidance of the Ministry of development and social inclusion and satisfaction of the users in the District of Tarapoto - San Martin. Year 2015, is positive and strong.

The study population was formed by 132 users of the platform oriented MIDIS Tarapoto. The research design is correlational which has required the development and implementation of two instruments of measurement, one for each study variable. The results of the implementation of the instruments have been presented in tables and statistical graphics. Also, the descriptive analysis of the data considered estimates of the arithmetic mean, fashion and deviation standard.

The results obtained from the hypothesis testing show that a relationship there is between the quality of service provided by the platform's orientation of the Ministry of development and social inclusion and the satisfaction of the result user supported by the digit - 0.063, which is why statistically refuses the assumptions made.

Key words: quality of service and user satisfaction.