



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“CALIDAD DEL SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE PIURA – 2014”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

BACH. MERINO BERECHÉ, MARY CARLA.

ASESOR:

MG. PALACIOS DE BRICEÑO, MERCEDES.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

MARKETING.

PIURA – PERÚ

2014

Sres. Jurados

.....
Dr. Freddy William Castillo Palacios
Presidente

.....
Mg. Mercedes Palacios de Briceño
Secretario

.....
Dr. Miguel Saldarriaga Pacherre
Vocal

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a Dios, a Él que me ha dado la fortaleza para continuar cuando he estado a punto de caer, que día a día me ha mostrado que todos tenemos un propósito en esta vida y que el esfuerzo realizado siempre da buenos resultados.

A ustedes mis tres angelitos allá en el cielo, abuelita Tomasa, tía Rosa y papá Carlos, porque a pesar de no estar físicamente siempre los llevo en mi corazón.

Los amo.

Agradecimiento

Quiero agradecer enormemente a mi madre: María, tú que me diste la vida, tú que has sido padre y madre para mí, que has trabajado arduamente para que yo esté en el lugar donde estoy ahora, gracias por todo. Asimismo a mi tío Alberto, que ha sido un padre para mí, me ha brindado su apoyo en todo momento y que ha estado alentándome a mí y mis amigos.

Un agradecimiento especial a mis profesores metodólogos Reneé Mejía y Freddy Castillo y así mismo a mis asesores especialistas Mg. Juan Pablo León Lerggios y Mg. Mercedes Palacios, que con sus sabios conocimientos y su ayuda incondicional me han apoyado en la elaboración de mi tesis. ¡Muchas Gracias!

Declaratoria de autenticidad

Yo, Mary Carla Merino Bereche con DNI N° 73198420, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, Diciembre del 2014.

Mary Carla Merino Bereche

DNI N° 73198420

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Piura – 2014”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

La Autora.

ÍNDICE

| | Pág. |
|-------------------------------------|-------------|
| Página del jurado calificador | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Resumen | x |
| Abstract | xi |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.1 Formulación del problema | 31 |
| 1.1.1 Pregunta general | 31 |
| 1.1.2 Preguntas específicas | 31 |
| 1.2 Hipótesis | 32 |
| 1.2.1 Hipótesis general | 32 |
| 1.2.2 Hipótesis específicas | 32 |
| 1.3 Objetivos | 33 |
| 1.3.1 Objetivo general | 33 |
| 1.3.2 Objetivos específicos | 33 |
| II. MARCO METODOLÓGICO | 34 |
| 2.1 Variables | 34 |
| 2.1.1 Calidad del servicio | 34 |
| 2.1.2 Satisfacción del usuario | 34 |
| 2.2 Operacionalización de variables | 35 |
| 2.3 Metodología | 38 |
| 2.4 Tipo de estudio | 38 |
| 2.5 Diseño | 38 |
| 2.6 Población, muestra y muestreo | 39 |

| | | |
|-------|---|----|
| 2.6.1 | Población | 39 |
| 2.6.2 | Muestra | 39 |
| 2.6.3 | Muestreo | 40 |
| 2.7 | Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 40 |
| 2.7.1 | Técnica | 40 |
| 2.8 | Métodos de análisis de datos | 41 |
| 2.9 | Aspectos éticos | 41 |
| III. | RESULTADOS | 42 |
| IV. | DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 60 |
| V. | CONCLUSIONES | 68 |
| VI. | SUGERENCIAS | 70 |
| VII. | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 71 |
| | ANEXOS | 76 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla N° 01: Relación de la tangibilidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial De Piura | 43 |
| Tabla N° 02: Relación de la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial De Piura | 45 |
| Tabla N° 03: Relación de la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial De Piura | 47 |
| Tabla N° 04: Relación de la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial De Piura | 49 |
| Tabla N° 05: Relación de la empatía y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial De Piura | 51 |
| Tabla N° 06: Percepción de los usuarios por la calidad de los servicios de la Municipalidad Provincial De Piura | 53 |
| Tabla 6.1: Contrastación de la hipótesis: la percepción media de los clientes por los aspectos del servicio está por debajo del promedio de la escala de 3 puntos | 54 |
| Tabla N° 07: Satisfacción de los usuarios por el servicio que ofrece la Municipalidad Provincial De Piura | 55 |
| Tabla 7.1: Contrastación de la hipótesis: la percepción media de los clientes por los aspectos del servicio está por debajo del promedio de la escala de 3 puntos | 57 |
| Tabla N° 08: Relación de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial De Piura | 58 |

Resumen

La presente investigación analiza la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Piura - 2014, la cual permitirá conocer cómo influye la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios mayores de 18 años que no laboran en la institución, siendo la población de 292 784 personas y la muestra de 171. Se utilizó una metodología observacional de tipo aplicativo, explicativo y transversal, de diseño no experimental, transversal y correlacional – causal. Para poder recoger los datos informativos se utilizó la técnica de la encuesta con su respectivo instrumento, el cuestionario de Servqual creado por Zeithaml, Parasuraman y Berry en 1988, basado en la metodología Servperf, modelo propuesto por Cronin y Taylor en 1992. Sobre la calidad de servicio, se obtuvo que existe un nivel de calidad promedio de 3 puntos, donde se evidencia que las dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta son las mayores debilidades del servicio, encontrándose en un promedio de 2.5 y 2.6 respectivamente, siendo el máximo puntaje 5. Con respecto a la satisfacción de los usuarios, se obtuvo que no tienen una opinión definida (ni satisfactoria, ni insatisfactoria) sobre la calidad del servicio, encontrándose en un promedio cercano a los 3 puntos, siendo el máximo puntaje 5; capacidad de respuesta tiene un puntaje de 2.4 y seguridad 2.2 identificándose en estas dimensiones la mayor debilidad en el servicio que ofrece la Municipalidad, por lo que el nivel de satisfacción de los usuarios se encuentra en un nivel regular, debido a la deficiente calidad de servicio.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción del usuario, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y rendimiento percibido.

Abstract

The present investigation analyzes the service quality and its influence on the satisfaction of users of the Piura Province Municipality -2014. This research will get us to the point of how the service quality affects the satisfaction of users ages 18 and older (who don't work in this institution) which its population is of 292 784 and the sample of 171 citizens.

The methodology used in this case was of the applicative, explicative and transversal type, of a transversal, correlational-causal and non-experimental design. To be able to get all the data necessary for this study, there was made a survey with its respective instrument, the Servqual questionnaire created by Zeithaml, Parasuraman and Berry in 1988.

The survey revealed that there is a service quality rate of 3 points, showing that the reliability and responsiveness are the greatest weaknesses of the service. With respect to the user satisfaction, there was no a defined opinion (neither satisfactory nor unsatisfactory) about the quality of the service, revealing an average close to 3 points, being 5 the higher score. The responsiveness skill got 2.4 marks and reliability 2.2, identifying itself in this dimensions as the greatest weakness in the service of the municipality to conclude, the reason of the low satisfaction of the users is due to the deficient quality of service that the municipality offers.

Keywords: Service quality, user satisfaction, tangible elements, reliability, responsiveness, safety, empathy and output perceived.