



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

**“CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO EN LOS  
SERVICIOS QUE BRINDA EL AREA DE SANIDAD ANIMAL SENASA  
LAMBAYEQUE 2014.”**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER:  
EN GESTION PÚBLICA**

**AUTOR:**

**BR. HANDRY LEONCIO RAMIREZ ELERA**

**ASESOR:**

**Mg. LUIS ARTURO MONTENEGRO CAMACHO**

**CHICLAYO – PERÚ**

**2014**

## DEDICATORIA

*A mis padres, esposa y mis hijos con gratitud  
y amor por el apoyo constante que siempre  
me brindan.*

***Handry***

## **AGRADECIMIENTO.**

A la Universidad César Vallejo, a su plana docente y a nuestro Asesor al Mg Luis Arturo Montenegro Camacho, por brindarme la oportunidad de profundizar mis conocimientos para enriquecer el quehacer educativo de la región quienes se preocuparon por orientar la enseñanza en nuestros estudios de post grado, y en especial por habernos motivado a desarrollar como tesis un tema que me dará la oportunidad de conocer la realidad de mi trabajo en la institución que laboro y poder contribuir con esta investigación a mejorar la atención a nuestros clientes y dar un mejor servicio.

A mi jefe de SENASA Lambayeque, por brindarme la oportunidad de realizar la presente investigación en beneficio de nuestra institución.

Handry Leoncio Ramírez Elera

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación denominado: **“CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO EN LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL AREA DE SANIDAD ANIMAL SENASA LAMBAYEQUE 2014.”** cuya finalidad es de lograr mejorar la calidad de servicio que se ofrece en dicha institución.

Esta investigación estudia la calidad de atención y satisfacción del usuario, dos variables de la gestión de calidad, se establece una relación entre ellas y somete los cuestionarios a un análisis estadístico, para observar la validez con la cual se comportan.

El presente trabajo de investigación constituya un aporte, para la Institución del estado y lo pueda tomar como un instrumento válido para empezar a mejorar las deficiencias que existen entre calidad de atención y satisfacción del usuario y así obtener la eficiencia de calidad de servicios a sus usuarios.

Pretendiendo que al término de la misma y al cumplimiento de los procedimientos estipulados en el reglamento para elaboración y sustentación de Tesis, de nuestra casa Superior de Estudios de posgrado César Vallejo de la ciudad de Chiclayo, poder optar el título de Magister en Gestión Pública. Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y de mérito a su aprobación.

El autor

## INDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
PRESENTACIÓN	IV
INDICE	V
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN	XI
	<b>Pág.</b>
CAPÍTULO I Problema de investigación	12
1. Problema de Investigación	13
1.1 Realidad problemática	13
1.1.1 Planteamiento del Problema	13
1.2. Formulación del Problema	13
1.3. Justificación	14
1.4. Antecedentes	15
1.5. Objetivo de la Investigación	19
1.5.1. Objetivo General	19
1.4.2. Objetivos Específicos	19
CAPITULO II	20
MARCO TEORICO	21
2. Bases Teóricas	21
2.1.- Teoría de la Calidad	22
2.2.- Calidad ¿Qué es realmente?	22
2.3.- Postulados de la Teoría de la Calidad	23
2.4.- Calidad	26
2.5.- Características de la calidad de atención	28
2.5.1 Componentes básicos para brindar un buen servicio de atención al cliente	29

2.5.2 El mantenimiento de altos niveles de calidad en la atención al cliente genera a las empresas los siguientes beneficios	29
2.5.3. Modelos de calidad	32
2.3. Satisfacción del Usuario	36
a) Teoría de la no confirmación de expectativas	36
d) Descontento potencial	37
e) Análisis de disponibilidad	38
f) Medición de la calidad percibida	38
2.3.1 Concepto de Satisfacción	43
2.3.2. Relación entre calidad y satisfacción	50
2.4 Marco Conceptual	50
2.4.1 Calidad de atención	50
2.4.2 Satisfacción	52
2.4.3 Usuario	52
2.4.4 Servicios	52
2.4.5. SENASA	53
2.4.6. Misión y Visión	55
CAPITULO III	57
MARCO METODOLOGICO	58
3.1 Tipo y Diseño de la Investigación	58
3.2 Población y Muestra	59
3.3 Hipótesis	59
3.4 Variables	60
Variable 1	60
Variable 2	60
3.4.1. Definición Conceptual	60
3.4.2. Definición Operacional	61
3.4.3. Operacionalización de las variables	61
3.5 Métodos de la Investigación	61

3.6. Técnicas y procedimientos de recolección de datos	62
3.7. Métodos de análisis de datos	62
<b>CAPITULO IV. RESULTADOS</b>	<b>64</b>
4. Resultados	64
4.1. Descripción de los resultados	65
4.2. Discusión de los resultados	71
4.3 Contrastación de la hipótesis	73
<b>CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>74</b>
Conclusiones	75
Sugerencias	76
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>77</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>83</b>
Anexo N° 1 Encuesta Calidad de atención al usuario	84
Anexo N° 2 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	86
Anexo N° 3 Baremación Percentilar de la calidad de atención	87
Anexo N° 4 Encuesta Satisfacción del usuario	88
Anexo N° 5 Baremación Percentilar de Satisfacción del Usuario	90
Anexo N° 6 Validez y Confiabilidad de calidad y atención	91
Anexo N° 7 Validez y Confiabilidad de satisfacción del usuario	92
Anexo N° 8 Fotos	93
<b>INDICE DE TABLAS</b>	
Tabla 1. Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario que brinda el área de sanidad animal SENASA Lambayeque 2014.	65
Tabla 2. Nivel de calidad de atención que brinda el área de sanidad Animal SENASA Lambayeque 2014.	67

Tabla 3. Nivel de satisfacción del usuario que brinda el área de sanidad Animal SENASA Lambayeque 2014	68
Tabla 4. Nivel de dimensiones de satisfacción del usuario que brinda el área de sanidad animal SENASA Lambayeque 2014.	69
Tabla 5. Nivel de dimensiones de calidad de atención que brinda el Área de sanidad animal SENASA Lambayeque 2014.	70
Tabla 6. Relación entre las dimensiones de calidad de atención con las dimensiones de la satisfacción del usuario que brinda el Área de sanidad animal SENASA Lambayeque 2014.	71
<b>INDICE DE GRÁFICOS</b>	
Grafico 01	66
Grafico 02	67
Grafico 03	68
Grafico 04	69
Grafico 05	

70



## **RESUMEN.**

El propósito de la presente investigación es obtener información de los servicios que brinda el área de sanidad animal SENASA Lambayeque 2014, que relacione las variables de calidad de atención y satisfacción del usuario, con el propósito de recomendar las mejores prácticas para optimizar la gestión administrativa.

La muestra del presente estudio estuvo compuesta por usuarios del servicio de sanidad animal. Para lograr los objetivos descritos se procedió a la aplicación de dos instrumentos para la recolección de los datos.

Dentro de los resultados obtenidos se encontró que existe relación altamente significativas entre calidad de atención con satisfacción del usuario. Por tanto, los resultados del presente estudio ayudarán a mejorar la gestión y la Administración de SENASA y con ello mejorar la calidad del servicio que se les brinda a sus usuarios.

Palabras clave:

Calidad de atención, satisfacción del usuario, gestión administrativa

## **ABSTRAC.**

The purpose of this research is to obtain information that relates the variables of service quality and user satisfaction in the services provided by the area of animal health SENASA 2014 Lambayeque, in order to recommend best practices to optimize administrative operations.

The sample of this study consisted of users of animal health service. To achieve the objectives outlined we proceeded to the application of two instruments for data collection.

Among the results obtained are found to be highly significant relationship exists between quality of care with satisfaction. Therefore, the results of this study will help improve the management and administration of SENASA and thereby improve the quality of service that they provide to their users.

**Keywords:**

Quality of care, user satisfaction, administrative management