



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL ÁREA DE
ADMISIÓN DEL MINISTERIO DE ENERGÍA Y MINAS-2013**

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

AUTORA:

Br. Angela Milagros Puma Castañeda

ASESORA:

Mg. Karla Bolo Romero

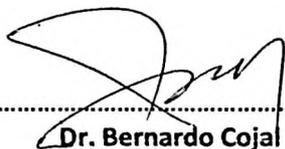
LINEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano

Lima Perú

2014

PÁGINA DEL JURADO



.....
Dr. Bernardo Cojal Loli
Presidente



.....
Mg. Teresa Gonzales Moncada
Secretario



.....
Eco. Cesar Cifuentes La Rosa
Vocal

EPIGRAFE

"Los buenos líderes deben primero ser buenos servidores"

Robert Greenleaf

DEDICATORIA

A Dios por darme el don de la vida y regalarme una familia maravillosa.

A mi hijo amado: Luis Ángel por ser fuente de motivación e inspiración para superarme cada día y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

A mis padres: Félix Puma Villanueva, Virginia Castañeda Útus y hermana Carmen Roxana, quienes se encuentran en la gloria de Dios, pero siempre están en mi corazón.

A mis hermanos (as) quienes han velado por mí, formándome con buenos sentimientos, hábitos y valores, siempre demostrándome su apoyo incondicional durante este arduo camino hasta llegar a convertirme en una profesional de éxito.

AGRADECIMIENTO:

A Dios por acompañarme cada momento y permitirme culminar con éxito mis estudios.

Al Ministerio de Energía y Minas, mi centro de labores y permitirme realizar el proyecto, en especial al Lic. Bladimir Alegría del Águila quien estímulo en mí las ganas de superación.

A la universidad César Vallejo y al programa SUBE, por abrir sus puertas brindándome la oportunidad de crecer profesionalmente.

A mis catedráticos y asesores por su guía, apoyo y conocimiento transmitido.

A mis amigos y compañeros por brindarme su amistad y apoyo en todo momento y a todas las personas que contribuyeron de forma directa e indirecta a la realización de mi proyecto.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Ángela Milagros Puma Castañeda con DNI N° 41043953 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 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.

Lima, 30 de Enero del 2014

Ángela Milagros Puma Castañeda

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presente ante ustedes la tesis titulada “Atención y Satisfacción del usuario en el área de admisión del Ministerio de Energía y Minas”, con la finalidad de: determinar cuál es la relación entre atención y satisfacción del usuario en el área de admisión del Ministerio de Energía y Minas-2013. En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de empresas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Ángela Milagros Puma Castañeda

ÍNDICE

Página del Jurado	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad	iv
Presentación	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de gráficos	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
Problema	22
Hipótesis	22
Objetivos	23
II. Marco metodológico	24
2.1. Variables	24
2.2. Operacionalización de las variables	24
2.3. Metodología	26
2.4. Tipo de estudio	26
2.5. Diseño	26
2.6. Población, muestra y muestreo	26
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
2.7.1. Técnicas de recolección	27
2.7.2. Instrumentos de recolección	27
2.8. Métodos de análisis de datos	27
III. Resultados	28
Confiability de los instrumentos	28
Evaluación de expertos	33
Resultados sobre la capacitación	35
Resultados sobre la satisfacción de los usuarios	60
Contrastación de hipótesis	85
IV. Discusión	100

V. Conclusiones	104
VI. Recomendaciones	105
VII. Referencias bibliográficas	106

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla Nº 01	Operacionalidad de variables	25
Tabla Nº 02	Muestreo	26
Tabla Nº 03	Resumen de procedimiento de los casos de ambos instrumentos	30
Tabla Nº 04	Alfa de Cronbach de ambos instrumentos	30
Tabla Nº 05	Resumen de procedimiento de los casos de capacitación	31
Tabla Nº 06	Alfa de Cronbach del instrumento de Capacitación	31
Tabla Nº 07	Resumen de procedimiento de los casos de satisfacción de los usuarios	32
Tabla Nº 08	Alfa de Cronbach del instrumento de satisfacción de los usuarios	32
Tabla Nº 09	Evaluación de expertos	33
Tabla Nº 10	Resumen descriptivos de frecuencias	35
Tabla Nº 11	Tabla de contingencia Capacitación * Satisfacción de los Usuarios	86
Tabla Nº 12	Prueba Chi Cuadrado Hipótesis general	86
Tabla Nº 13	Tabla de contingencia Inducción * Satisfacción de los Usuarios	89
Tabla Nº 14	Prueba Chi Cuadrado Hipótesis específico 01	89
Tabla Nº 15	Tabla de contingencia Desarrollo de habilidades * Satisfacción de los Usuarios	92
Tabla Nº 16	Prueba Chi Cuadrado Hipótesis específico 02	92
Tabla Nº 17	Tabla de contingencia Desarrollo de actitudes * Satisfacción de los Usuarios	95
Tabla Nº 18	Prueba Chi Cuadrado Hipótesis específico 03	95
Tabla Nº 19	Tabla de contingencia Desarrollo de conceptos * Satisfacción de los Usuarios	98
Tabla Nº 20	Prueba Chi Cuadrado Hipótesis específico 04	98

ÍNDICE DE GRAFICOS

Figura Nº 01	Resumen descriptivos de frecuencias	35
Figura Nº 02	Prueba Chi Cuadrado Hipótesis general	86
Figura Nº 03	Prueba Chi Cuadrado Hipótesis específico 01	89
Figura Nº 04	Prueba Chi Cuadrado Hipótesis específico 02	92
Figura Nº 05	Prueba Chi Cuadrado Hipótesis específico 03	95
Figura Nº 06	Prueba Chi Cuadrado Hipótesis específico 04	98

RESUMEN

La presente tesis titulada la atención y satisfacción del usuario en el área de admisión del Ministerio de Energía y Minas-2013, tuvo como objetivo reconocer la relación entre atención y satisfacción del usuario en el área de admisión del Ministerio de Energía y Minas-2013, la variable independiente en estudio es "Atención al Usuario", es así que se citó a Altazurra, 2005, con las dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Así mismo en la variable dependiente "Satisfacción del Usuario" se acoge el Modelo Kano, de autoría Arjen de Jon, 2010, con las siguientes dimensiones: factores básicos, factores de entusiasmo y factores de desempeño. Como respaldo teórico y conceptual se describió teorías relacionadas con la calidad de atención y satisfacción, como la teoría de la calidad total de Ishikawa, teoría de la calidad de Deming y conceptos que describen la importancia de la calidad de atención en una organización. El tipo de estudio fue descriptivo - correlacional de diseño no experimental, la población de estudio fue conformada por 4.000 usuarios que son atendidos en el Área de Admisión del Ministerio de Energía y Minas, quedando como muestra final 350 usuarios. El proceso estadístico de los datos fue obtenido con programa SPSS, a través de ello se pudo realizar un análisis descriptivo y correlacional de los datos, con ello se concluyó que existe relación significativa entre la atención y satisfacción del usuario en el área de admisión del Ministerio de Energía y Minas-2013.

Palabras claves: Atención, Calidad de Atención, Satisfacción, Usuarios

Abstract

This thesis care and user satisfaction in the intake area of the Ministry of Energy and Mines-2013, aimed to recognize the relationship between customer satisfaction and user in the intake area of the Ministry of Energy and Mines, 2013, the independent variable under study is "Customer Care" is so cited Altazurra, 2005, with dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Basic factors, factors of enthusiasm and performance factors: Also in the dependent variable "User Satisfaction" Kano Model, authored Arjen Jon, 2010, with the following dimensions are welcomed. The theoretical and conceptual support theories related to quality of care and satisfaction, as the theory of total quality Ishikawa theory Deming quality and concepts that describe the importance of quality of care in an organization described. The type of study was descriptive - correlational not experimental design, the study population was comprised of 4,000 users who are served in Area Admission Ministry of Energy and Mines, staying as final sample 350 users. The statistical processing of the data was obtained with SPSS through it could make a descriptive and correlational analysis of the data, thus it was concluded that there is significant relationship between attention and user satisfaction in the intake area of the Ministry Energy and Mines-2013.

Keywords: Attention, Quality of Care, Satisfaction, Users