



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“CALIDAD DE SERVICIO DE NOTIFICACIÓN Y SATISFACCIÓN AL
USUARIO EN EL ÁREA DE RESOLUCIONES DE LA OFICINA DE
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y GESTIÓN DOCUMENTARIA DEL
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO, LA MOLINA 2014”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

JANET ROXANA SALINAS REAÑO

ASESORA:

MG. TERESA GONZALES MONCADA

LINEA DE INVESTIGACION:

ADMINISTRACION DE OPERACIONES

LIMA – PERU

2014

PÁGINA DEL JURADO



.....
ECO. CESAR CIFUENTES LA ROSA
PRESIDENTE



.....
MG. TERESA GONZALES MONCADA
SECRETARIO



.....
ECO. FANNY ZAVALA ALFARO
VOCAL

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, ser maravilloso que me dio la fuerza y fe para creer lo que me parecía imposible culminar.

A mi madre por apoyarme con mi hijo mientras yo realizaba mis estudios y por todo el esfuerzo y sacrificio en los momentos más difíciles de mi vida.

A ti hijo querido por tu comprensión por todo ese tiempo que no estuve a tu lado, tuviste la bondad de entenderlo y comprenderlo, me motivaste a lograr todo lo que soy ahora.

A mi hermanita que muchas veces te desvelaste por mí, sacrificando tu tiempo y acompañándome para realizar mis investigaciones.

Agradecimiento

Mi más sincero agradecimiento a las profesoras Teresa Narváez y Teresa Gonzales por la paciencia y dedicación, asimismo un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad la cual abre sus puertas preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

"La inteligencia es la capacidad de asimilar, guardar, elaborar información y utilizarla para resolver problemas."

Dreifus, Daniel (2003)

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Salinas Reaño Janet Roxana con DNI N° 40381482, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Asimismo, 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 la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, S.J.L. Octubre del 2014.

Janet Roxana Salinas Reaño

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Calidad de Servicio de Notificación y Satisfacción al Usuario en el Área de Resoluciones del Ministerio de Agricultura y Riego, La Molina 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.

Janet Roxana Salinas Reaño

INDICE

Caratula	I
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Pensamiento	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
Lista de tabla	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCION	13
1.1 Problema	41
Problema general	41
Problema Específicos	41
1.2 Objetivo	41
Objetivo general	41
Objetivo especifico	42
II. MARCO METODOLÓGICO	43
2.1. Hipótesis	43
Hipótesis General	43
Hipótesis Especifico	43
2.2. Variables	43

2.3. Operacionalización de las Variables	44
2.4. Metodología	45
2.5. Tipos de estudio	45
2.6. Diseño de la investigación	46
2.7. Población y muestra	46
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
2.9. Métodos de análisis de datos	47
III. RESULTADOS	51
IV. DISCUSIÓN	68
V. CONCLUSIONES	71
VI. RECOMENDACIONES	73
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
ANEXO 01	77
ANEXO 02	87
ANEXO 03	88
ANEXO 04	90
ANEXO 05	92
ANEXO 06	95
ANEXO 07	99

INDICE DE TABLAS

TABLA 1: LA GESTION DE SU DOCUMENTO ES ATENDIDO EN EL TIEMPO OFRECIDO POR EL PERSONAL DEL AREA DE RESOLUCIONES	39
TABLA 2: LOS TRABAJADORES MUESTRAN VOLUNTAD Y ESmero EN LA ATENCION, AL GESTIONAR EL TRAMITE DE SU DOCUMENTO SIN POSTERGACION	40
TABLA 3: LOS COLABORADORES CARECEN DE VALORES PUES MIENTEN A LOS USUARIOS AL RESPECTO DE SUS REQUERIMIENTOS	41
TABLA 4: EL BUEN TRATO ES UNA CARENCIA EN EL AREA, POR ELLO LOS USUARIOS EXPRESAN SU MALESTAR EN EL CUADERNO DE RECLAMACIONES	42
TABLA 5: LOS ANUNCIOS, LETREROS Y AVISOS SON ADECUADOS CON LA FINALIDAD DE ORDENAR LA ATENCION DE LOS USUARIOS	43
TABLA 6: CREE USTED QUE LOS TRABAJADORES DEL AREA DE RESOLUCIONES, LABORAN CORRECTAMENTE LOGRANDO SATISFACCION AL USUARIO.	44
TABLA 7: AL INGRESAR A GESTIONAR SU DOCUMENTO EN EL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO, PRESUME QUE LO ATENDERAN INMEDIATAMENTE, OBTENIENDO SATISFACCION	45
TABLA 8: LOS TRABAJADORES DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO TRANSMITEN SIMPATIA AL MOMENTO DE ATENDERLO	46
TABLA 9: CUANDO USTED SOLICITA SER ATENDIDO, EL PERSONAL DEJA DE HACER LO QUE ESTA HACIENDO PARA ATENDERLO	47
TABLA 10: ALGUNA VEZ HA RECIBIDO UNA ATENCION, QUE CONSIDERARIA QUE FUE MAS DE LO ESPERADO	48

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO 1: LA GESTION DE SU DOCUMENTO ES ATENDIDO EN EL TIEMPO OFRECIDO POR EL PERSONAL DEL AREA DE RESOLUCIONES	39
GRAFICO 2: LOS TRABAJADORES MUESTRAN VOLUNTAD Y ESmero EN LA ATENCION, AL GESTIONAR EL TRAMITE DE SU DOCUMENTO SIN POSTERGACION	40
GRAFICO 3: LOS COLABORADORES CARECEN DE VALORES PUES MIENTEN A LOS USUARIOS AL RESPECTO DE SUS REQUERIMIENTOS	41
GRAFICO 4: EL BUEN TRATO ES UNA CARENCIA EN EL AREA, POR ELLO LOS USUARIOS EXPRESAN SU MALESTAR EN EL CUADERNO DE RECLAMACIONES	42
GRAFICO 5: LOS ANUNCIOS, LETREROS Y AVISOS SON ADECUADOS CON LA FINALIDAD DE ORDENAR LA ATENCION DE LOS USUARIOS	43
GRAFICO 6: CREE USTED QUE LOS TRABAJADORES DEL AREA DE RESOLUCIONES, LABORAN CORRECTAMENTE LOGRANDO SATISFACCION AL USUARIO.	44
GRAFICO 7: AL INGRESAR A GESTIONAR SU DOCUMENTO EN EL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO, PRESUME QUE LO ATENDERAN INMEDIATAMENTE, OBTENIENDO SATISFACCION	45
GRAFICO 8: LOS TRABAJADORES DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO TRANSMITEN SIMPATIA AL MOMENTO DE ATENDERLO	46
GRAFICO 9: CUANDO USTED SOLICITA SER ATENDIDO, EL PERSONAL DEJA DE HACER LO QUE ESTA HACIENDO PARA ATENDERLO	47
GRAFICO 10: ALGUNA VEZ HA RECIBIDO UNA ATENCION, QUE CONSIDERARIA QUE FUE MAS DE LO ESPERADO	48

RESUMEN

Calidad de Servicio de notificación y satisfacción del usuario en el Ministerio de Agricultura y Riego la Molina 2014, título del estudio científico el mismo que propuso como finalidad identificar la relación entre la calidad de servicio de notificación y satisfacción al usuario en el área de resoluciones de la oficina de atención a la ciudadanía y gestión documentaria del Ministerio de Agricultura y Riego, la Molina - 2014. Asimismo el autor Valerie Zeithmal y Parasuraman permite reconocer calidad de servicio, se evaluó tomando en cuenta los siguientes procedimientos: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, de la misma forma satisfacción al usuario según lo sostenido por el modelo serqval, permite desprender en el análisis satisfacción al usuario, la evaluación exige precisión y esa precisión se encuentra presentada en los siguientes procedimientos, rendimiento percibido, las expectativas y Complacencia. Es una investigación de tipo descriptiva correlacional por lo que las dos variables están relacionadas. Asimismo el diseño de investigación es no experimental ya que no se modificó la variable dependiente e independiente. Los métodos usados y teorizados en la investigación fueron procesos de observación, el científico, estadístico y documental. La población de estudio está conformada por 50 usuarios que tienen la necesidad de obtener una calidad de servicio y por consiguiente la satisfacción al usuario, quedando como muestra final los 50 usuarios, a quienes se les aplico una encuesta como instrumento en la búsqueda de la información elaborado en base a un cuestionario con respuestas cerradas, aplicando la escala de Likert y fue validado por un juicio de expertos. Para facilitar el procesamiento de los datos SPSS 22, voy a poder concluir y recomendar porque mi instrumento ha pasado por un proceso de confiabilidad de Alfa de Cronbach, de esta manera poder obtener opiniones en relación a calidad de servicio y la satisfacción al usuario.

Palabras clave: Calidad / Usuario/ Servicio / Satisfacción

ABSTRACT

Notification Service quality and customer satisfaction in the Ministry of Agriculture and Irrigation Molina 2014, title of scientific study that suggested it intended to identify the relationship between the quality of service of notice and user satisfaction in the area of resolutions the office of attention to the documentary citizenship and management of the Ministry of Agriculture and Irrigation, the Molina - 2014. Also the author Valerie Zeithmal and Parasuraman can recognize service quality was assessed taking into account the following: reliability, responsibility, security, empathy and tangibles, just as the user satisfaction as held by the serqval model release allows the user satisfaction analysis, evaluation requires precision and accuracy that is presented in the following procedures, perceived performance, expectations and complacency. It is a descriptive correlational research so that the two variables are related. Likewise, the research design is not experimental since no dependent and independent variable is changed. And they theorized the methods used in the research were processes of observation, scientific, statistical and documentary. The study population consists of 50 users who have the need for quality of service and therefore user satisfaction, staying as final sample of 50 users, to whom I applied a survey as a tool in the search for information prepared based on a questionnaire with closed answers, using the Likert scale and was validated by an expert opinion. To facilitate the processing of data SPSS 22, I will be able to conclude and recommend that my instrument has gone through a process reliability Cronbach's alpha, in this way to get opinions regarding service quality and user satisfaction.

Keywords: Quality / User / Service / Satisfaction