

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**“CALIDAD DE ATENCIÓN DEL ÁREA DE SERVICIOS
GENERALES Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CONGRESISTAS DE
LA REPÚBLICA DEL PERÚ” - 2013**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Br. Taype Segama Ovidio

ASESOR:

Dra. Teresa Gonzales Moncada

LIMA – PERÚ

2013

JURADOS

DR. BERNARDO COJAL LOLI

Presidente

DR. RAÚL DELGADO ARENAS

Secretario

MG. CARLOS ARIAS CAYCHO

Vocal

“Uno de los mejores secretos de la vida es que todo lo que vale la pena hacer, es lo que hacemos por los demás”

Lewis Carroll.

Dedicatoria:

A mis padres, que están en el cielo y a mi esposa Lucy, porque creyeron en mí y que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera y porque el orgullo que sienten por mí fue lo que me hizo ir hasta el final.

Agradecimientos:

A los docentes que me han acompañado durante el largo camino, brindándome siempre su orientación con profesionalismo ético en la adquisición de conocimientos en el programa de experiencia laboral SUBE.

Declaración de autenticidad

Yo Taype Segama Ovidio con DNI N° 10582847, 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, 20 de Julio del 2013

Taype Segama Ovidio

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada” CALIDAD DE ATENCIÓN DEL AREA DE SERVICIOS GENERALES Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CONGRESISTAS DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ”, con la finalidad de explicar la relación entre calidad de servicio del área de servicios generales y la satisfacción de los Congresistas en el Congreso de la República del Perú. En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Taype Segama Ovidio

Índice

Dedicatoria:.....	ii
Agradecimientos:.....	iii
Declaración de autenticidad.....	iv
Presentación.....	v
Índice	vi
Índice de tablas	ix
Índice de figuras.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	xiii
1.1 Marco teórico	1
1.1.1 Antecedentes de la investigación.....	1
1.1.2 Marco teórico.....	4
1.1.2.1 Calidad de atención.....	4
1.1.2.2 Gestión en la calidad de atención	10
1.1.2.3 Calidad de atención en la prestación de servicios.....	13
1.1.2.4 La sensibilidad en la calidad de atención.....	14
1.1.2.5 La calidad de atención en el servicio del estado	16
1.1.2.6 Situación actual del área de servicios generales del congreso de la república y su relación con la calidad de atención.....	18
1.1.2.7 Satisfacción.....	21
1.1.2.8 La satisfacción del usuario.....	27
1.1.2.9 Niveles de satisfacción en servicios del estado	30
1.1.2.10 Modelos teóricos de la satisfacción del usuario.....	32
1.1.2.11 Situación actual del Área de Servicios Generales del Congreso de la República y su relación con la satisfacción de los usuarios	33

1.1.3 Marco conceptual	35
1.2 El problema de investigación	37
1.2.1 Determinación del problema	37
1.2.2 Formulación del problema de investigación.....	38
1.2.2.1 Problema general	38
1.2.2.2 Problemas específicos.....	38
1.2.3 Objetivos de la investigación.....	39
1.2.3.1 Objetivo general.....	39
1.2.3.2 Objetivos específicos	39
1.2.4 Justificación de la investigación.....	39
1.2.4.1 Justificación teórica	39
1.2.4.2 Justificación práctica.....	40
1.2.4.3 Justificación metodológica	40
II. MARCO METODOLÓGICO.....	41
2.1 Hipótesis.....	41
2.2 Variables	41
2.2.1 Definición conceptual de la variable	42
2.2.2 Definición operacional de las variables.....	43
2.3 Metodología	44
2.4 Tipos de estudio	44
2.5 Diseño	45
2.6 Población, muestra y muestreo	45
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	46
2.8 Métodos de análisis de datos.....	47
2.9 Aspectos éticos.....	47
III. Resultados.....	48
3.1 Análisis de la fiabilidad del instrumento.....	48

3.2 Análisis descriptivo	49
3.3 Análisis correlacional.....	59
IV. Discusión	71
4.1 Análisis de la discusión.....	71
V. Conclusiones.....	76
VI. Recomendaciones	77
VII. Referencias Bibliográficas	78
VIII. Anexos	82

Índice de tablas

Tabla 1: Definición operacional de la variable independiente	43
Tabla 2: Definición operacional de la variable dependiente.....	44
Tabla 3: Matriz de consistencia	85
Tabla 4: Selección propia	86
Tabla 5: Matriz de marco teórico.....	89
Tabla 6: Matriz de antecedentes	94

Índice de figuras

Figura 1: Calidad de atención a través de la teoría de Ishikawa.....	6
Figura 2: Calidad de servicio a través de la teoría de Deming	9
Figura 3: Modelo de excelencia empresarial EFQM.....	11
Figura 4: Estructuración del modelo integral de calidad	12
Figura 5: Satisfacción del usuario a través de la teoría de servucción de calidad de Eigler y Langeard.....	23
Figura 6: Satisfacción del usuario a través de la teoría de la satisfacción del cliente modelo Kano.....	26
Figura 7: Niveles de satisfacción	29
Figura 8: Tamaño de la muestra	46

Resumen

Esta tesis desarrolla el estudio titulado: *la calidad de atención del área de servicios generales y la satisfacción de los Congresistas de la República del Perú*, como objetivo general se propuso: explicar la relación entre calidad de servicio del área de servicios generales y la satisfacción de los Congresistas en el Congreso de la República del Perú. Para lograr alcanzar el objetivo planteado se utilizó la metodología de investigación explicativa correlacional, ya que se medirán dos variables de estudio, así mismo el diseño utilizado es no experimental ya que no se modificaran ni manipularan ninguna de las variables de investigación. La población de estudio estuvo conformada por 130 congresistas que laboran en el Congreso de la República el Perú, quedando como muestra final 97 Congresistas de la República del Perú. El proceso estadístico para el procesamiento de los datos fue obtenido con el respaldo del programa SPSS el cual nos sirvió para realizar el análisis descriptivo y correlacional de las variables de investigación, así mismo se realizó la discusión correspondiente contrastando los resultados descritos en los antecedentes. Finalmente se delimitó las conclusiones y recomendaciones.

Palabras claves: Calidad de atención, Satisfacción, Congresistas de la República del Perú

Abstract

This thesis develops the study entitled: the quality of care of general services and the satisfaction of the Congress of the Republic of Peru is proposed general objective: to explain the relationship between service quality of general services and satisfaction Congressmen in the Congress of the Republic of Peru. In achieving this objective is used explanatory correlational research methodology, since two variables are measured study, also the experimental design used is not because it does not modify or manipulate any of the research variables. The study population consisted of 130 congressmen who work in the Congress of the Republic of Peru, being as the final sample 97 Congress of the Republic of Peru. The statistical process for processing the data was obtained with the SPSS program support which helped us to make descriptive and correlational analysis of the research variables, also the corresponding discussion was conducted contrasting the results described in the Background. Finally, conclusions and recommendations delineated.

Keywords: Quality of Care, Satisfaction, Congress of the Republic of Peru