



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad percibida y satisfacción del usuario en la
municipalidad de Chanchamayo. 2013.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

Autor:

Br. Sara Augusta Miranda Cabrera

ASESOR:

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont

SECCIÓN

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ - 2015

Dra. Isabel Menacho Vargas
Presidente

Mgr. Karlo Ginno Quiñones Castillo
Secretario

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont
Vocal

Dedicatoria

Con sincero cariño a mis familiares por el apoyo y comprensión que me han brindado, logrando ser la profesional que anhelaban.

Agradecimiento

A todos los docentes de la escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo, por su valiosas enseñanzas y permanente orientación durante mis estudios de doctorado. Al Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont, por su asesoría; y a los trabajadores de la Municipalidad de Chanchamayo por su valiosa colaboración durante el desarrollo de la presente investigación.

Declaración jurada

Yo, Sara Augusta Miranda Cabrera., estudiante del programa de maestría en gestión pública de la escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 26617819, con la tesis titulada “calidad percibida y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chanchamayo. 2013”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 14 de octubre de 2014

Firma.....

Sara Augusta Miranda Cabrera

DNI: 26617819

Presentación

A los señores miembros del jurado de la escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, filial Los Olivos presentamos la tesis titulada: calidad percibida y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chanchamayo. 2013; en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de magíster en gestión pública.

El documento consta de cuatro capítulos. El primer capítulo está relacionado con el problema de la investigación y está constituido por el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, limitaciones, antecedentes y objetivos. El segundo capítulo se refiere exclusivamente al marco teórico que sustenta la investigación. El tercer capítulo define todo el marco metodológico mediante la hipótesis de la investigación, variables, metodología, población y muestra, método de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. El cuarto capítulo está referido a los resultados a los cuales ha llegado la investigación así como su descripción y discusión.

Finalmente, se definen las conclusiones y sugerencias que se hace en base a los resultados obtenidos de la investigación y se presentan las referencias bibliográficas conjuntamente con los anexos.

Índice

	Páginas
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
I. Problema de investigación	
1.1 Planteamiento del problema	16
1.2 Formulación del problema	21
1.3 Justificación	21
1.4 Limitaciones	23
1.5 Antecedentes	24
1.6 Objetivos	26
1.6.1 General	26
1.6.2 Específicos	26
II. Marco Teórico	
2.1 Calidad	28
2.1.1 Definición de calidad	28
2.1.2 Servicio de calidad al cliente	29
2.1.3 Importancia de la gestión de la calidad del servicio	30
2.1.4 La importancia del cliente	31

2.1.5	Componentes de la calidad en el servicio	32
2.1.6	Teorías de la calidad	33
2.1.7	Dimensiones de la calidad según SERVQUAL	34
2.2	Satisfacción del usuario	36
2.2.1	Definición de satisfacción del usuario	36
2.2.2	Beneficios de lograr la satisfacción del cliente	38
2.2.3	Elementos que conforman la satisfacción del cliente	39
2.2.4	Decálogo de la satisfacción del cliente	42
2.2.5	Teorías de la satisfacción del cliente	46
2.2.6	Importancia de los servicios municipales	46
2.2.7	Dimensiones de la satisfacción del usuario	47
2.3	Definición de términos básicos	48
III.	Marco metodológico	
3.1	Hipótesis	51
3.2	Variables	51
3.2.1	Definición conceptual	52
3.2.2	Definición operacional	52
3.3	Metodología	53
3.3.1	Tipo de estudio	53
3.3.2	Diseño	53
3.4	Población y muestra	54
3.5	Método de investigación	54
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
3.7	Métodos de análisis de datos	57
IV.	Resultados	
4.1	Descripción	62
4.1.1.	Prueba de hipótesis	65

4.2	Discusión	68
	CONCLUSIONES	72
	SUGERENCIAS	73
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
	ANEXOS	

Anexo 1. Matriz de consistencia

Anexo 2. Instrumentos

Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos

Anexo 4. Base de datos

Anexo 5. Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Rho Spearman

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable calidad percibida	49
Tabla 2	Operacionalización de la variable satisfacción del usuario	50
Tabla 3	Validez del Instrumento	55
Tabla 4	Confiabilidad cuestionario de calidad percibida.	56
Tabla 5	Confiabilidad cuestionario satisfacción del usuario.	57
Tabla 6	Calidad percibida y la satisfacción del usuario.	59
Tabla 7	Calidad percibida y características del servicio asistencial	60
Tabla 8	Calidad percibida y características del trato personalizado	61
Tabla 9	Correlación calidad percibida y la satisfacción del usuario	62
Tabla 10	Correlación calidad percibida y características del servicio Asistencial.	63
Tabla 11	Correlación calidad percibida y características del trato personalizado	64

Índice de figuras

		Página
Figura 1	Árbol de problemas	20
Figura 2	Calidad percibida y la satisfacción del usuario	59
Figura 3	Calidad percibida y características del servicio asistencial	60
Figura 4	Calidad percibida y características del trato personalizado	61

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chanchamayo. 2013. La población fue de 290 personas, se trabajó con el muestreo no probabilístico intencional, censal. En los cuales se han empleado los estadísticos no paramétricos para establecer la relación de las variables: satisfacción del usuario y calidad percibida.

El método empleado fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: cuestionario de calidad percibida, el cual estuvo constituido por 21 preguntas en la escala de Likert (muy poco, poco, medio, bastante y mucho) y el cuestionario de satisfacción del usuario el cual estuvo constituido por 20 preguntas, en la escala de Likert (muy poco, poco, medio, bastante y mucho), que brindaron información acerca de la satisfacción del usuario, y la calidad, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que la calidad percibida se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chanchamayo. 2013; habiéndose determinado un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.829, lo que representa un nivel de correlación alta.

Palabras claves: calidad percibida y satisfacción del usuario.

Abstract

The present study had the general objective, determine the relationship between Perceived Quality and User Satisfaction in the Municipality of Chandigarh. 2013, the population was 290 people, non-probabilistic intentional sample, 290 people considered, in which the variables have been used: User Satisfaction and Perceived Quality.

The method used in the research was the hypothetical -deductive. This research used for its purpose the non-experimental correlational level transeccional court, which collected information on a specific period , which was developed to apply the tools : Questionnaire Perceived Quality , which consisted of 21 questions on the scale of Likert (very little, little, mean, pretty, much) and Satisfaction Questionnaire User which consisted of 20 questions in Likert scale (very little, little, mean, Pretty , Big), who provided information on User Satisfaction, and Quality, through the evaluation of its different dimensions , the results are presented graphically and textually .

The research concluded that there is significant evidence to say that: Perceived quality is significantly related to User Satisfaction in the Municipality of Chandigarh. 2013, having determined a correlation coefficient Spearman Rho 0.829, which represents a high level of correlation.

Keywords: perceived quality and user satisfaction.

Introducción

Es importante indicar que el objetivo de toda gestión municipal es prestar un mejor servicio a los ciudadanos, por ello es importante mejorar la calidad de atención, lo cual implica satisfacer las necesidades propias del vecino común, y que son responsabilidad de las autoridades municipales.

Justamente la importancia de la presente investigación está en establecer la relación que existe entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario, en sus distintas dimensiones. En tal sentido la presente investigación tiene como objetivos específicos: determinar qué relación existe entre la calidad percibida y las dimensiones de las características del servicio asistencial y las características de trato personalizado. Entre las principales conclusiones de la presente investigación, se tiene que existe evidencia significativa para afirmar que la calidad percibida se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chanchamayo. 2013; habiéndose determinado un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.829, lo que representa un nivel de correlación alta.

Se ha utilizado el método hipotético deductivo para contrastar las hipótesis y comprobar los resultados favorables de la investigación propuesta. Se ha desarrollado el estudio en sendos capítulos determinados por la Universidad César Vallejo en su reglamento, como son; primero, constituido por el planteamiento del problema, formulación, justificación, limitaciones, antecedentes y sus objetivos a tratar. Segundo, se presenta el marco teórico, en ella se sustenta la investigación y las ideas básicas para formular y desarrollar la presente investigación. Tercero, constituido por el marco metodológico, en ella se presentan las hipótesis, que permiten dar una solución provisional al problema planteado y las variables e indicadores. Cuarto, en este capítulo se exponen los resultados de la investigación.

Finalmente, se detallan las conclusiones, sugerencias, se brinda las referencias bibliográficas consultadas y los anexos sustentatorios con las respectivas hojas de validación.