



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Calidad del Servicio en La Municipalidad Distrital de La Esperanza su Relación con Nivel de Satisfacción del usuario, año 2016

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

AUTORA

Montes Trinidad, Milena

ASESORES:

Dra: Calvanapon Alva, Flor Alicia

Mg. García Gutti, Alan Enrique

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing

TRUJILLO – PERÚ

2016

Página del jurado

Dra: Calvanapon Alva, Flor Alicia

PRESIDENTA

Mg. Baltodano Nontol, luz

SECRETARIA

Mg. Vergara Castillo Segundo

VOCAL

Dedicatoria

Dedico esta tesis a DIOS por mantenerme con vida y con buena salud, por su amor infinito y por guiarme por el camino del bien, porque nunca me dejo sola y que gracia a él podre logra mis metas planteadas y vencer cada obstáculo que se me presenta en la vida.

A mi padre, ISAÍAS MONTES y mi madre HILARIA TRINIDAD por su apoyo y cariño incondicional y por el gran esfuerzo que hacen en apoyarme cada día para poder cumplir con mis metas, a mis hermanos MENCHELY, MIKELY y MÜLLER por su cariño y apoyo en todo momento.

Agradecimiento

A Dios por haberme guiado mis pasos e iluminado mi camino y haber dado las fuerzas necesarias para seguir adelante.

A mis padres, que me acompañaron en esta aventura, y de forma incondicional estuvieron apoyándome con todo lo que significó la elaboración y aplicación de la presente tesis.

Declaración De Autenticidad

Yo Montes Trinidad, Milena con DNI N° 40640206, 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 Académico Profesional 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 total 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.

Trujillo, Diciembre del 2016.

Milena Montes Trinidad,

DNI N° 40640206

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de La Esperanza y su Relación con Nivel de Satisfacción del Usuario año 2016, 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.

La Autora

ÍNDICE

Página del jurado.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaración De Autenticidad.....	iv
Presentación.....	v
Resumen.....	vi
Abstrac	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	2
1.1. Realidad problemática.....	2
1.2. Trabajos previos	4
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	6
1.3.1. Calidad del servicio.	6
1.3.2. Satisfacción del usuario.	10
1.3.3. Relación entre calidad y satisfacción.	11
1.3.4. Dimensiones sobre la satisfacción del cliente.	12
1.4. Formulación del problema	13
1.5. Justificación del estudio	13
1.6. Hipótesis	14
1.7. Objetivos.....	15
1.7.1. Objetivo General.....	15
1.7.2. Objetivos Específicos.	15
II. MÉTODO.....	17
2.1. Diseño de investigación	17
2.2. Tipo de investigación.....	17
2.3. Variables y Operacionalización.....	18
2.4. Población y muestra	20
2.5. Técnicas e instrumento de recolección de datos, valides y confiabilidad	21
2.6. Métodos de análisis de datos.....	21
2.7. Aspectos éticos.....	23
III. RESULTADOS	25
3.1 Calidad del servicio que brinda la Municipalidad Distrital de La Esperanza, en el año 2016.25	
3.2 Nivel de satisfacción de los clientes de Municipalidad Distrital de La Esperanza, en el año 2016.....	32

3.3	La relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del usuario en La Municipalidad Distrital de la Esperanza, en el año 2016	34
IV.	DISCUSIÓN.....	37
V.	CONCLUSIONES	43
VI.	RECOMENDACIONES	45
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
	ANEXOS	57

Resumen

El objetivo de la investigación fue establecer si existe relación directa entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del cliente de La Municipalidad Distrital de La Esperanza, en el año 2016. El estudio fue de tipo descriptivo transversal correlacional, los sujetos estaban conformados por un total de 384 clientes. Para establecer dicha relación se elaboraron dos instrumentos, ambos de tipo Escala Likert, el primer instrumento consistió en determinar el nivel de calidad de servicio que brinda la Municipalidad Distrital de La Esperanza, en el año 2016, y el segundo instrumento consistió en de satisfacción de los clientes de la Municipalidad Distrital de La Esperanza, en el año 2016, el primer instrumentos está conformado por 13 preguntas y el segundo por 4 preguntas. De acuerdo con los resultados obtenidos se indicó que Existe una correlación positiva moderada con un $p: 0.656$ entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio en La Municipalidad Distrital de la Esperanza, en el año 2016. Sin embargo los sujetos se encuentran en un promedio bajo con un 60% en calidad de servicio y la satisfacción de los clientes se encuentra en un nivel medio con 49%. Por lo que se recomendó a La Municipalidad cumplir y ejecutar la propuesta de mejora diseñada con la finalidad de mejorar la calidad de servicio que brinda la Municipalidad Distrital de La Esperanza, en el año 2016.

Palabras clave: calidad de servicio, satisfacción, usuario

Abstrac

The objective of the research was to establish if there is a direct relationship between the quality of service and the level of customer satisfaction of La Esperanza Municipality in 2016. The study was descriptive cross-correlational type; subjects were confirmed by 384 customers. To establish this relationship is the elaboration of the instruments, both of type Likert Scale, the first instrument consisted of the level of quality of service provided by the Municipality District of La Esperanza, in 2016, and the second instrument consisted of satisfaction Of Customers of the District Municipality of La Esperanza, in 2016, the first essay is made up of 13 questions and the second one for 4 questions. According to the results, it is indicated that there is a positive relationship between quality of service and satisfaction of service users in the Municipality of Hope, in 2016. However, the subjects are on a low average with 60 % in customer satisfaction and customer satisfaction is at an average level with 49%. Therefore, it is recommended to the municipality to comply and execute the improvement proposal designed with the purpose of improving the tangible elements provided by the Municipality of La Esperanza, in the year 2016.

Keywords: service quality, satisfaction, user