



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Calidad de atención y su relación satisfacción en
usuarios del área cobranzas de la Municipalidad Distrital
de Guadalupe – 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Rivasplata Horna, Zack Pablo Javier (ORCID: 0000-0001-8802-3191)

ASESOR:

Dr. Valiente Saldaña, Yoni Mateo (ORCID: 0000-0002-9083-3553)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

TRUJILLO – PERÚ

2021

Dedicatoria

En primer lugar a Dios y a Nuestra Señora de Guadalupe por permitirme cumplir mis objetivos y metas trazadas.

A mis padres Pocho y Chabuca por ser mis guías y mentores en mi vida.

A mis abuelos Cota, Altemira, Felix y Darío por su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida.

A mis hermanos Koky, Lucho Beto, Mariliz, Renato, Felipe y Fernanda por todo su apoyo.

A mis sobrinos Mathias y Darío quienes enternecen y dan felicidad a la familia.

A mi amigos, con quienes iniciamos esta nueva etapa en nuestra educación y terminaremos juntos, el equipo más grande la de clase, pero el más unido.

Zack Rivasplata

Agradecimiento

A la Universidad “César Vallejo” por permitirme seguir mi travesía académica, desde el inicio hasta lograr la meta de ser Magister en Gestión Pública.

A las autoridades de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, por haberme brindado todas las facilidades en la recolección de datos para la presente investigación.

Al Dr. Yoni Valiente Saldaña, por su orientación de principio a fin en el diseño y ejecución del informe de tesis.

A todos los docentes quienes inculcaron sus enseñanzas, los cuales influyeron en el logro de este logro académico.

A mis compañeros con quienes conjuntamente logramos el objetivo de lograr el grado de magister.

El Autor

Índice de contenidos

Carátula	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice de contenidos	IV
Índice de tablas	V
Resumen	VI
Abstract	VII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y Operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	35

Índice de tablas

Tabla 01.	Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk de la calidad de atención y de la satisfacción de los usuarios.	18
Tabla 02.	Relación entre la calidad de atención con la satisfacción en usuarios del área cobranzas de la Municipalidad Distrital de Guadalupe – 2020	20
Tabla 03.	Relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión tangibilidad del área cobranzas de la Municipalidad Distrital de Guadalupe – 2020	21
Tabla 04.	Relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión confiabilidad del área cobranzas de la Municipalidad Distrital de Guadalupe – 2020	22
Tabla 05.	Relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta del área cobranzas de la Municipalidad Distrital de Guadalupe – 2020	23
Tabla 06.	Relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión seguridad del área cobranzas de la Municipalidad Distrital de Guadalupe – 2020	24
Tabla 07.	Relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión empatía del área cobranzas de la Municipalidad Distrital de Guadalupe – 2020	25

Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad conocer el nivel de la satisfacción de los usuarios del área cobranzas de la Municipalidad Distrital de Guadalupe en relación con la calidad de su atención por parte de los servidores públicos. Se empleó la técnica de encuesta y el cuestionario como instrumento; el cual estuvo orientado en las variables Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario. La población a la cual se le aplicó la encuesta fueron 48 personas, tomando como unidad de análisis usuarios que soliciten la atención en el área de cobranzas. Así mismo, se determinó que la calidad de atención no tiene relación con la satisfacción del usuario del área cobranzas, en donde al desarrollar el Rho de Spearman se obtuvo -0.041, lo cual al ser >0.05 , determina que no existe relación entre ambas variables. De igual forma se pudo determinar que las dimensiones tangibilidad (0.190), confiabilidad (0.062) y capacidad de respuesta (0.077) si poseen relación con la variable satisfacción del usuario, a diferencia de las dimensiones seguridad (-0.110) y empatía (-0.170) no poseen relación alguna con la variable satisfacción del usuario.

Palabras claves: Calidad de atención, Satisfacción del usuario, Área de cobranzas.

Abstract

The purpose of this research was to know the level of satisfaction of users of the collection area of the District Municipality of Guadalupe in relation to the quality of their attention by public servants. The survey technique and the questionnaire were used as an instrument; which was oriented in the variables Quality of Attention and User Satisfaction. The population to which the survey was applied was 48 people, taking users requesting attention in the collection area as the unit of analysis. Likewise, it was determined that the quality of care is not related to user satisfaction in the collections area, where when developing the Spearman Rho -0.041 was obtained, which being > 0.05 , determines that there is no relationship between both variables . In the same way, it was possible to determine that the dimensions tangibility (0.190), reliability (0.062) and responsiveness (0.077) do have a relationship with the variable user satisfaction, unlike the dimensions security (-0.110) and empathy (-0.170) have no relationship with the user satisfaction variable.

Keywords: Quality of care, User satisfaction, Collections area.