



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción en la atención del usuario externo por
grupos de edad Municipalidad Distrital de Lurín 2016.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. Luis Valero Ccachura

ASESOR:

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2016

Dedicatoria

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

Agradecimiento

A todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la “Universidad César Vallejo” por su valiosa enseñanza y permanente orientación, durante mis estudios de Maestría, a todos los docentes, por su asesoría; y a la Población del Distrito de Lurín; por su valiosa colaboración durante el desarrollo de la presente investigación.

Declaración jurada

Yo Luis Valero Ccachura, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 02266669, con la tesis titulada “Satisfacción en la atención del usuario externo por grupos de edad Municipalidad Distrital de Lurín 2016”, 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 la presunción de 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, 21 de octubre de 2016

Firma.....

Luis Valero Ccachura

DNI: 02266669

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: Satisfacción en la atención del usuario externo por grupos de edad Municipalidad Distrital de Lurín 2016; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magíster en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos, en el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis, en el capítulo dos se presenta las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos, en el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y el tratamiento de hipótesis, el cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados, el quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación, en el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas, finalmente se presenta los anexos correspondientes.

Índice

| | |
|------------------------------|-----|
| Página del Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Resumen | xi |
| Abstract | xii |

I INTRODUCCIÓN

| | | |
|-------|--|----|
| 1.1 | Antecedentes | 13 |
| 1.2 | Bases Teóricas y fundamentación científica | 19 |
| 1.2.1 | Variable 1: Satisfacción en Atención del Usuario Externo | 19 |
| 1.2.1 | Marco conceptual | 29 |
| 1.3 | Justificación | 29 |
| 1.4. | Problema | 31 |
| 1.5 | Hipótesis | 35 |
| 1.6 | Objetivos | 35 |

II MARCO METODOLÓGICO

| | | |
|-----|--|----|
| 2.1 | Variables | 38 |
| 2.2 | Operacionalización de variables | 38 |
| 2.3 | Metodología | 39 |
| 2.4 | Tipo de estudio | 39 |
| 2.5 | Diseño | 39 |
| 2.6 | Población, muestra, muestreo | 41 |
| 2.7 | Técnica e instrumentos de recolección de datos | 43 |

| | | |
|--------------|---|-----------|
| 2.8 | Métodos de análisis de datos | 44 |
| 2.9 | Aspectos éticos | 46 |
| III | RESULTADOS | 48 |
| IV | DISCUSIÓN | 58 |
| V | CONCLUSIONES | 62 |
| VI | RECOMENDACIONES | 64 |
| VII | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. | 66 |
| | | |
| Anexo | | 69 |
| | | |
| | Anexo 1. Matriz de Consistencia | 70 |
| | Anexo 2. Instrumentos | 72 |
| | Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos | 74 |
| | Anexo 4. Base de Datos | 77 |
| | Anexo 5. Artículo Científico | 87 |

Lista de tablas

| | | |
|----------|--|----|
| Tabla 1 | Operacionalización de la variable | 38 |
| Tabla 2 | Relación de Validadores | 45 |
| Tabla 3 | Confiabilidad Cuestionario | 46 |
| Tabla 4 | Distribución de usuarios externos encuestados según grupos de edad | 48 |
| Tabla 5 | Distribución de usuarios externos según satisfacción en atención | 49 |
| Tabla 6 | Distribución de usuarios externos según dimensión características del servicio | 50 |
| Tabla 7 | Distribución de usuarios externos según dimensión características de trato personalizado | 51 |
| Tabla 8 | Distribución de usuarios externos según comparación de dimensiones de la Satisfacción con la atención | 52 |
| Tabla 9 | Tabla de contingencia de la Edad y Satisfacción con la atención del usuario | 53 |
| Tabla 10 | Prueba de homogeneidad Chi-cuadrado para la satisfacción de atención del usuario externo según grupos de edad | 54 |
| Tabla 11 | Prueba de homogeneidad Chi-cuadrado para la satisfacción del usuario externo en características del servicio según grupos de edad | 55 |
| Tabla 12 | Prueba de homogeneidad Chi-cuadrado para la satisfacción del usuario externo en características del trato personalizado según grupos de edad | 56 |

Lista de figuras

| | | |
|----------|---|----|
| Figura 1 | Distribución de usuarios externos encuestados según grupos de edad | 48 |
| Figura 2 | Distribución de usuarios externos según satisfacción en atención | 49 |
| Figura 3 | Distribución de usuarios externos según dimensión características del servicio | 50 |
| Figura 4 | Distribución de usuarios externos según dimensión característica de trato personalizado | 51 |
| Figura 5 | Distribución de usuarios externos según comparación de dimensiones de la Satisfacción con la atención | 52 |
| Figura 6 | Total de encuestados | 53 |

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general de determinar la satisfacción en la atención del usuario por grupos de edad en la Municipalidad Distrital de Lurín, la población de usuarios atendidos infinita, la muestra pirométrica de 384, en los cuales se han empleado las variables: Satisfacción en la Atención del Usuario Externo.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel comparativo de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario de Satisfacción en la Atención del usuario externo, el cual estuvo constituido por 20 preguntas, en la escala de Likert (muy poco, poco, medio, bastante, mucho), que brindaron información acerca de la opinión en cuanto a la atención recibida por grupos de edad, 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: Existen diferencias significativas en la satisfacción de atención del usuario por grupos de edad en la Municipalidad Distrital de Lurín.

Palabras claves: Satisfacción en la Atención del Usuario Externo.

Abstract

This research was general objective of determining satisfaction in the user's attention by age group in the District Municipality of Lurin, the population of users served infinite, the pirobalística sample of 384, in which have been used variables: Satisfaction Attention in the External User.

The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for purpose non-experimental design comparative level of transeccional court, which collected information on a specific period, which was developed by applying the instruments: Satisfaction Questionnaire in the care of the external user, which consisted of 20 questions in the Likert scale (very little, little, middle, pretty much), who provided information about the opinion regarding the care provided by age group, through the evaluation of its various dimensions, whose results They are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to state that: There are significant differences in satisfaction of user attention by age group in the District Municipality of Lurin.

Keywords: Satisfaction with Care External User.