



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Evaluación comparativa satisfacción del usuario externo  
Municipalidad Provincial de Yauyos por grupo de edad,  
Lima. 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Jesús Céspedes Lainez

ASESOR:

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ - 2016

---

Dra. Gliria Susana Mendez Ilizarbe  
Presidente

---

Dra. Mildred Jénica Ledesma Cuadros  
Secretario

---

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont  
Vocal

**Dedicatoria**

Con mucho amor a mis familiares por el apoyo constante y comprensión que me han brindado durante todo este tiempo, 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 nuestros estudios de Maestría, al PdD. Jorge Diaz Dumont, por su asesoría; y al ciudadano a pie de Yauyos por su colaboración durante el desarrollo de la investigación.

## Declaración Jurada

Yo, Jesús Céspedes Laínez, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 41513807, con la tesis titulada “Evaluación comparativa satisfacción del usuario externo Municipalidad Provincial de Yauyos por grupo de edad, Lima. 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 auto plagiado; 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 falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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, 05 de Julio del 2016

Firma.....

Jesús Céspedes Laínez

DNI: 41513807

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presento la Tesis titulada: Evaluación comparativa satisfacción del usuario externo Municipalidad Provincial de Yauyos por grupo de edad, Lima. 2016; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de la variable y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, los objetivos y las hipótesis. En el capítulo dos se presenta la variable 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**

	<b>Página</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Antecedentes	14
1.2 Bases Teóricas y fundamentación científica	19
1.2.1 Variable 1: Satisfacción Usuario	19
1.2.2 Marco conceptual	28
1.3 Justificación	29
1.4. Problema	30
1.5 Hipótesis	33
1.6 Objetivos	34
<b>II MARCO METODOLÓGICO</b>	
2.1 Variables	36
2.2 Operacionalización de variables	36

2.3	Metodología	37
2.4	Tipo de estudio	37
2.5	Diseño	38
2.6	Población, muestra, muestreo	39
2.7	Técnica e instrumentos de recolección de datos	41
2.8	Métodos de análisis de datos	42
2.9	Aspectos éticos	45
<b>III</b>	<b>RESULTADOS</b>	47
<b>IV</b>	<b>DISCUSIÓN</b>	54
<b>V</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	58
<b>VI</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>	60
<b>VII</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	62
<b>APENDICES</b>		65
	Apéndice A. Matriz de Consistencia	
	Apéndice B. Instrumentos	
	Apéndice C. Validez del instrumento por juicio de expertos	
	Apéndice D. Base de datos	



**Índice de tablas**

		<b>Página</b>
Tabla 1	Operacionalización de la variable Satisfacción del Usuario Externo	36
Tabla 2	Relación de validadores	43
Tabla 3	Confiabilidad cuestionario Satisfacción del usuario	44
Tabla 4	Evaluación comparativa de la Satisfacción del Usuario Externo.	47
Tabla 5	Evaluación comparativa de las Características del Servicio.	48
Tabla 6	Evaluación comparativa de las Características del Servicio	49
Tabla 7	Rangos: Satisfacción del usuario externo	50
Tabla 8	Rangos: Dimensión de características del servicio	51
Tabla 9	Rangos: Dimensión de características del trato personalizado	52

## Índice de figuras

		Página
Figura 1	Localización	31
Figura 2	Evaluación comparativa de la Satisfacción del Usuario Externo.	47
Figura 3	Evaluación comparativa de las Características del Servicio.	48
Figura 4	Evaluación comparativa de las Características del Servicio	49

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la evaluación comparativa de la Satisfacción del Usuario Externo respecto a la Municipalidad Provincial de Yauyos por grupo de edad, Lima. 2016; la población infinita de usuarios, la muestra de 384 usuarios, en los cuales se ha empleado la variable: Satisfacción 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, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: Cuestionario de Satisfacción de Usuarios en la escala de Likert (muy poco, poco, medio, bastante, mucho) que brindo información en sus dimensiones de: Características del servicio y características de trato personalizado, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: Existen diferencias en la evaluación comparativa de la Satisfacción del Usuario Externo respecto a la Municipalidad Provincial de Yauyos por grupo de edad, Lima. 2016

**Palabras clave:** Satisfacción del Usuario Externo.

## **Abstract**

The present research was to determine overall objective is benchmarking External User Satisfaction regarding the Provincial Municipality of Yauyos by age group, Lima. 2016; the infinite population of users, the sample of 384 users, which has been used variable: External User Satisfaction.

The method used in the research was the deductive hypothetical, this research used for purpose non-experimental design comparative level, which collected information on a specific period, which was developed by applying the instrument: Questionnaire User Satisfaction on the scale Likert (little, little, middle, pretty much) I provide information on their dimensions: service features and characteristics of personalized service, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is significant evidence to state that: There are differences in benchmarking External User Satisfaction regarding the Provincial Municipality of Yauyos by age group, Lima. 2016

**Keywords:** External User Satisfaction.