



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo
de Atención al Ciudadano del Congreso de la República –
2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Br. Cecilia Rosa Carbajal Reyes

ASESOR:

Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

PERÚ – 2017

Dr. Luis Alberto Núñez Lira
Presidente

Dr. Noel Alcas Zapata
Secretario

Mgtr. Santiago Aquiles Gallarday Morales
Vocal

Dedicatoria

A mis padres, por el apoyo constante a lo largo de mi vida. A mis hermanos por incentivar-me a ser mejor profesional, y a mi esposo Martin por motivarme a ser persona día a día.

Agradecimiento

Un agradecimiento especial a la Universidad César Vallejo mi alma mater, a mi docente el Mgtr. Santiago Gallarday Morales por su asesoría en la presente investigación y al Mgtr. Richard Acuña por su incondicional apoyo y confianza en mí.

Declaratoria de autenticidad

Hago presente mi autoría en la tesis de investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016” y como estudiante de maestría de Gestión Pública digo:

Que durante su desarrollo fueron construidos los elementos del proyecto, citando la autoría correspondiente de los referentes teóricos, métodos, técnicas, así como los instrumentos empleados ya sea directamente o adaptados en la tesis.

Que los datos obtenidos fueron proporcionados por los integrantes de la muestra y en el contexto geográfico establecido.

Que la descripción presentada de los datos así como el tratamiento estadístico al que fueron sometidos, son veraces y se deja a disposición la base de datos para su comprobación cuando se considere necesario.

Que el desarrollo del trabajo fue realizado dentro del marco ético que corresponde a la investigación social, con respeto a las normas y derechos de la persona.

Por tanto, la tesis elaborada y presentada aquí constituye una investigación auténtica e inédita, la cual quedará debidamente registrada en la Escuela de Post grado de la Universidad César Vallejo.

Br. Cecilia Rosa Carbajal Reyes

DNI N° 10224959

Presentación

Señores miembros del Jurado

Pongo a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016”.

Con lo cual doy por cumplido con lo acordado por las normas y reglamentos de la Universidad y la Superintendencia Nacional de Educación Superior (SUNEDU) para optar el grado de magister en Gestión Pública.

La presente investigación es de tipo básica de nivel correlacional, con enfoque cuantitativo y tiene como objetivo: Determinar la relación que existe entre la Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República 2016. La tesis se desarrolló en ocho capítulos: En el primer capítulo se expone la introducción, el segundo capítulo corresponde marco metodológico, el tercer capítulo se refiere a los resultados, el cuarto capítulo está dedicado a la discusión, el quinto capítulo a las conclusiones, sexto las recomendaciones, en el séptimo capítulo se desarrollan las referencias bibliográficas y capítulo octavo a los anexos.

Esperando señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por vuestra universidad y merezca su aprobación.

Índice de contenidos

Caratula	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice de contenidos	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Antecedentes	16
1.2 Fundamentación teórica	22
1.3 Justificación	45
1.4 Problema	46
1.5 Hipótesis	47
1.6 Objetivos	48
II. Marco Metodológico	49
2.1 Variables	50
2.2 Operacionalización de variables	50
2.3 Metodología	53
2.4 Población y muestra	54
2.5 Técnica de recolección de datos	56
2.6 Diseño de investigación	59
2.7 Métodos de análisis de datos	59
III. Resultados	62
3.1 Descripción	63
3.2 Prueba de hipótesis	66

3.3 Prueba de hipótesis específica	71
IV. Discusión	75
V. Conclusiones	80
VI. Recomendaciones	83
VII. Referencias Bibliográficas	85
Anexos	91
Anexo 1 Matriz de consistencia	
Anexo 2 Instrumentos	
Anexo 3 Confiabilidad	
Anexo 4 Validación de expertos	
Anexo 5 Base de datos	
Anexo 6 Autorización	
Anexo 7 Artículo científico	

Lista de tablas

Tabla 1.	Factores de la percepción del servicio	28
Tabla 2.	Operacionalización de la V1: Calidad de Servicio	51
Tabla 3.	Operacionalización de la V2: Satisfacción del Usuario	52
Tabla 4.	Población atendida en el Módulo de Atención al ciudadano	55
Tabla 5.	Coeficiente de correlación Spearman	60
Tabla 6.	Distribución de usuarios, según nivel de calidad de servicio recibida	63
Tabla 7.	Distribución de usuarios, según nivel de satisfacción percibida en el módulo de atención al ciudadano	64
Tabla 8.	Distribución de usuarios, según calidad de servicio y satisfacción del usuario	65
Tabla 9.	Prueba de Hipótesis de la Relación entre Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario	66
Tabla 10.	Distribución de usuarios, según satisfacción del usuario y calidad de servicio	67
Tabla 11.	Prueba de Hipótesis de la Relación entre Fiabilidad de la Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario	70
Tabla 12.	Prueba de Hipótesis de la Relación entre Seguridad de Calidad de Servicio y Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario	71
Tabla 13.	Prueba de Hipótesis de la Relación entre los Elementos Tangibles de la Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario	72
Tabla 14.	Prueba de Hipótesis de la Relación entre Capacidad de Respuesta de la Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario	72
Tabla 15.	Prueba de Hipótesis de la Relación entre la Empatía de la Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario	73

Lista de figuras

Figura 1.	Características de la satisfacción del cliente	35
Figura 2	Componentes de las expectativas	37
Figura 3	Diseño correlacional	54
Figura 4	Nivel de calidad de servicio recibida a los usuarios	63
Figura 5	Nivel de satisfacción percibida por los usuarios	64
Figura 6	Calidad de servicio y satisfacción del usuario	66

Resumen

La propuesta de esta investigación es determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República 2016.

La metodología de la investigación es de tipo básica, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transeccional o transversal, la población del presente estudio estuvo constituida por la población estimada en base al promedio de los últimos tres años: 12, 111 usuarios.

La muestra fue aleatoria simple proporcional y se aplicó a 373 usuarios atendidos en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República en el mes de Octubre del año 2016; la recolección de datos se llevó a cabo a través de un cuestionario para las variables en estudio, estableciéndose la confiabilidad de los cuestionarios (Alfa de Cronbach igual a 0,799 para la variable: calidad de servicio y 0,812 para la variable satisfacción del usuario); luego se procesaron los datos, haciendo uso del programa estadístico SPSS versión 22.0

Palabras clave: *Calidad - Satisfacción*

Abstract

The present study addresses the question of the relationship between quality of service and user satisfaction in the “Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República 2016” (Module of Attention to Citizens of the Congress of the Republic 2016).

The research methodology is basic and correlational, with a quantitative focus; it is not experimental, transactional or transverse. The population of this study was based on the estimated number of users, based on the average of the last three years: 12,111 users

The sample was random, and proportional, citing 372 users of the “Módulo de Atención”, in the month of October 2016. The data collection employed a questionnaire of the study variables. To establish the reliability of the questionnaire, an internal consistency test was applied to a pilot sample of 13 users, and a Cronbach's alpha statistic of 0.812 was obtained for the quality of service, and 0.799 for user satisfaction for the “Módulo de Atención”. Then the data was processed, using the SPSS version 22.0

Keywords: *Quality -Satisfaction*