



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“RELACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA, 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autor:

Br. Karol Escalante Tavera

Asesor:

Dr. Miguel Ángel Macetas Hernández

Cajamarca – Perú

2017

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Formulación del Problema.....	12
1.3. Justificación.....	12
1.4. Limitaciones.....	13
1.5. Objetivos.....	13
1.5.1. <i>Objetivo General</i>	13
1.5.2. <i>Objetivo Específico</i>	14
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	15
2.1. Antecedentes.....	15
2.2. Bases Teóricas.....	17
2.3. Definición de Términos Básicos.....	38
CAPÍTULO 3. HIPÓTESIS.....	42
3.1. Formulación de la Hipótesis.....	42
3.2. Operacionalización de Variables.....	43
CAPÍTULO 4. MATERIALES Y MÉTODOS.....	45
4.1. Tipo de Diseño de Investigación.....	45
4.2. Materiales.....	45
4.2.1. <i>Unidad de Estudio</i>	45
4.2.2. <i>Población</i>	45
4.2.3. <i>Muestra</i>	45
4.3. Métodos.....	45
4.3.1. <i>Técnica de Recolección de Datos</i>	45
4.3.2. <i>Métodos y Procedimientos de Análisis de Datos</i>	46
CAPÍTULO 5. RESULTADOS.....	47
CAPÍTULO 6. DISCUSIÓN.....	50

CONCLUSIONES.....	55
RECOMENDACIONES.....	56
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	57
ANEXOS.....	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Relación de la variable calidad de servicio con la satisfacción del usuario.....	47
Tabla 2: Relación entre la calidad de servicio y la forma de atención en la satisfacción del usuario.....	48
Tabla 3: Relación entre la calidad de servicio y la capacidad para solucionar problemas en la satisfacción del usuario.....	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Calidad de Servicio.....	31
---------------------------------------	----

RESUMEN

El trabajo de investigación tiene como propósito establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. Para ello se seleccionó una muestra de 50 usuarios que realizan trámites de licencias y visación de planos. Ésta fue elegida a través de muestreo no probabilístico por conveniencia. En tal sentido se aplicaron dos instrumentos de recojo de información. La primera escala tiene base en el modelo SERVQUAL y permitió recoger información respecto a la calidad de servicio que perciben los usuarios de la Municipalidad Provincial de Cajamarca. La segunda es una escala trivalente que permitió recoger datos relacionados con la satisfacción del usuario. A través del Alfa de Cronbach se estableció la confiabilidad. La escala de calidad de servicio alcanzó un coeficiente de 0,917, en tanto que la de satisfacción del usuario llegó a 0.803. Los resultados muestran relación significativa entre ambas variables y entre la primera variable con las dimensiones de la segunda variable. Tales resultados contrastan con los especialistas que señalan que de todas maneras la satisfacción del usuario depende de la calidad de servicio.

Palabras clave:

Calidad de servicio,

Satisfacción del usuario,

Modelo SERVQUAL,

Dimensiones de la calidad del servicio.

ABSTRACT

The research work has as purpose to establish the relationship that exists between the quality of service and the satisfaction of the users of the Provincial Municipality of Cajamarca. For this purpose, a sample of 50 users was selected who carry out licensing procedures and plan visits. This was chosen through non-probabilistic sampling for convenience. Two instruments for the collection of information were applied. The first scale is based on the SERVQUAL model and allowed to collect information regarding the quality of service perceived by users of the Provincial Municipality of Cajamarca. The second is a trivalent scale that allowed to collect data related to user satisfaction. Through the Cronbach Alpha, reliability was established. The quality of service scale reached a coefficient of 0.917, while that of user satisfaction reached 0.803. The results show a significant relationship between both variables and between the first variable and the dimensions of the second variable. Such results contrast with specialists who point out that user satisfaction depends on the quality of service anyway.

Key words:

Quality of service.

User satisfaction.

SERVQUAL model.

Dimensions of service quality.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Blanco, A., & Rivero, V. (2008 - Octubre). Calidad de servicio percibida por los clientes residenciales en las oficinas de atención al cliente (oac). *Actualidad y nuevas tendencias*.
- Botero, M. M., & Peña, P. (2006). Calidad en el servicio: El cliente incognito. *Suma Psicológica*, 217-228.
- Briceño de Gómez, M. Y., & Garcia De Berrios, O. (2008). La Servucción y la Calidad en la Fabricación del servicio. *Vision Gerencial*, 21 - 32.
- Cornejo Rallo, M. Á. (2012). Calidad de servicio y atención al ausuario: la experiencia del Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile. *XVII Congreso Internacional de CLAD sobre la Reforma y de la Administración Pública, Cartagena, Colombia, 30 oct-2 nov.* , 1-17.
- Crosby , & Deming. (1979 - 1982).
- Deming, W. E. (1988). Fuera de la Crisis. *MIT*.
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del Concepto de Calidad Del Servicio y sus Modelos De Medición . *Innovar*, 2 - 17.
- Feigenbaum, A. V. (1994). Control de la Calidad 3ª Ed.
- Franca de Abreu, A., & Gadotti dos anjos, S. J. (2009). La Medición De la Calidad de Servicio: Una Aplicación en Empresas Hoteleras. *Revista Europea De Dirección y Economía De La Empresa*, 175 - 186.
- Frometa Vázquez, G., Zayas Ramos, A., & Pérez Martínez, A. (Mayo de 2008). *La Gestión de la Calidad en los Servicios*. Obtenido de Contribuciones a las Ciencias Sociales. Eumed.net: <http://www.eumed.net/rev/ccss/0712/vrm.htm>
- Gadotti dos Anjos, S. J., & Franca de Abreu, A. (2009). La medición de la calidad de servicio: una aplicación en empresas hoteleras. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 175-186.
- Joaquín Mira, J., Arenaz, J., Rodríguez Marín, J., Buil, J. A., Castell, M., & Vitaller, J. (1998). SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria. *Departamento de Psicología de Salud. Universidad de Alicante*, 12-18.
- Larrán , J. M., & Muriel de Los Reyes, M. J. (2007). *La Banca por Internet como Innovación Tecnológica en el Sector Bancario*. Obtenido de redalyc.org: <http://www.redalyc.org/pdf/2741/274120280008.pdf>
- Najul Godoy, J. (2011). Capítla humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 23-35.
- Roig, J. P. (16 de Diciembre de 2013). *Parasuraman: cinco elementos de la excelencia del servicio*. Obtenido de americaeconomia.com: <http://mba.americaeconomia.com/articulos/entrevistas/parasuraman-cinco-elementos-de-la-excelencia-del-servicio>
- Rojas Ramos, D. (26 de Octubre de 2003). *Teorías de la calidad. Orígenes y tendencias de la calidad total*. Recuperado el 23 de Febrero de 2017, de [gestiopolis.com: http://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-calidad-origenes-y-tendencias-de-la-calidad-total/#pf1a](http://www.gestiopolis.com/teorias-de-la-calidad-origenes-y-tendencias-de-la-calidad-total/#pf1a)
- Sueiro, G. (s.f.). *¿Qué es la confiabilidad?* Obtenido de [avdiaz.files.wordpress.com: https://avdiaz.files.wordpress.com/2012/06/calidad-y-confiabilidad.pdf](https://avdiaz.files.wordpress.com/2012/06/calidad-y-confiabilidad.pdf)
- Universidad Maimónides. (2017). *La calidad en el servicio implica responsabilidad*. Obtenido de Licenciatura en Marketing: <http://marketing.maimonides.edu/la-calidad-en-el-servicio-implica-responsabilidad/>
- Vojvodic Hernández, I. (2 de Julio de 2012). *La calidad en la educación*. Recuperado el 31 de Enero de 2017, de slideshare.net: <http://www.slideshare.net/ivojvodic2000/la-calidad-en-la-educacion>