

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA



ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVO CHIMBOTE AÑO, 2023

Tesis para obtener el grado académico de:
MAESTRO EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR

Br. Janira Lizeth Dancourt Rodríguez
<https://orcid.org/0009-0001-5078-2413>

ASESOR

Mg. Mendoza Castillo Alvaro Larry Luis Felipe
<https://orcid.org/0000-0002-2877-2622>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración y operación de las instituciones públicas

TRUJILLO - PERÚ

2024

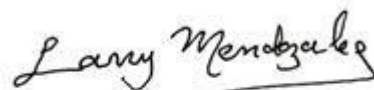
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Director de la Escuela de Posgrado: Dr. Jorge Luis Brenis Exebio

Yo, Mg. Mendoza Castillo Alvaro Larry Luis Felipe con DNI N° 40873130 como asesor(a) de la tesis titulada: ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVO CHIMBOTE AÑO, 2023. desarrollada por el / la / la bachiller (es): Dancourt Rodriguez Janira Lizeth con DNI N° 73002562 del Programa de Maestría en: MAESTRÍA EN AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA

Considero que dicha tesis reúne las condiciones tanto técnicas como científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de tesis de la Escuela de Posgrado. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.

.



Firma del asesor(a)

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXEMO MONS. DR. HÉCTOR MIGUEL CABREJOS VIDARTE, O.F.M.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Fundador y Gran Canciller de la Universidad

Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

DRA. DIAZ FERNANDEZ ROMY ANGELICA

Vicerrectora Académica

DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA

Vicerrectora de Investigación (e)

DR. JORGE LUIS BRENIS EXEBIO

Director de la Escuela de Posgrado (e)

DRA. REÁTEGUI MARÍN TERESA

Secretaria General

DEDICATORIA

Lo dedico primero a Dios, por ser el inspirador y darme fuerzas para continuar en este proceso de obtener este título tan anhelado. A mis padres y abuelitos por su amor, trabajo y sacrificio por apoyarme todo este tiempo de estudios, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y así poder lograr en convertirme en lo que soy, he tenido el orgullo y el privilegio de ser su hija y nieta.

AGRADECIMIENTO

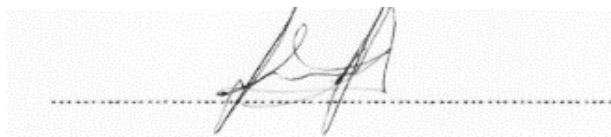
Agradezco a mis padres y hermano por creer en mi todo el tiempo que vine estudiando la maestría, asimismo no puedo dejar de agradecer a mi profesor de tesis quien con su ayuda pude realizar este trabajo tan importante, que me ayudará a obtener mi título de maestría. Finalmente, no puedo dejar de agradecer a mis abuelitos quienes son mi impulso para salir día a día adelante.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Dancourt Rodriguez Janira Lizeth con DNI 73002562 egresada de la Maestría en AUDITORIA Y GESTION PUBLICA de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, damos fe que hemos seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela de Posgrado de la citada Universidad para la elaboración y sustentación de la tesis titulada: ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVO CHIMBOTE AÑO, 2023, la que consta de un total de 88 páginas, en las que se incluye 13 tablas, más un total de 75. páginas en apéndices.

Dejamos constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaramos bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a nuestra autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizamos que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

La autora

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'JD', is written over a horizontal dashed line.

Nombre y apellido: Janira Dancourt Rodriguez
DNI 73002562,

ÍNDICE

Declaratoria de originalidad.....	ii
Autoridades universitarias.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Declaratoria de autenticidad.....	vi
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCION.....	11
II METODOLOGÍA.....	35
2.1 Enfoque, tipo.....	35
2.2 Diseño de investigación.....	36
2.3 Población y muestra.....	36
2.4 Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	37
2.5 Técnicas de procesamiento y análisis de la información.....	38
2.6 Aspectos ética en investigativa.....	38
III RESULTADOS.....	39
IV DISCUSIÓN.....	52
V. CONCLUSIONES.....	54
VI. RECOMENDACIONES.....	55
VII. REFERENCIAS.....	56
ANEXOS.....	63
ANEXO N° 1: Instrumentos de recolección de la información.....	63
ANEXO 2: Ficha técnica.....	65
Anexo 3: Operacionalización de variables.....	67
ANEXO 4: Carta de presentación.....	68
ANEXO 5: Carta de autorización emitida por la entidad que faculta el recojo de.....	68
.....	69
ANEXO 6 CONCENTIMIENTO INFORMADO.....	70
ANEXO N° 7 Matriz de consistencia.....	75
ANEXO 8: Validación de instrumento.....	76
Anexo 9: Imagen del porcentaje de turnitin obtenido.....	88

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: Atención de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, según dimensión fiabilidad. -----	37
TABLA N° 2: Atención de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, según dimensión capacidad de respuesta -----	38
TABLA N° 3: Atención de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, según dimensión seguridad-----	39
TABLA N° 4: Atención de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, según dimensión empatía-----	40
TABLA N° 5: Atención de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, según dimensión elementos tangibles -----	41
TABLA N° 6: satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, según dimensión rendimiento percibido -----	42
TABLA N° 7: satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, según dimensión expectativas. -----	43
TABLA N° 8: satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, según dimensión satisfacción. -----	44
TABLA N° 9: Relación entre la atención del usuario y la dimensión fiabilidad en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2023-----	45
TABLA N° 10: Relación entre la atención del usuario y la Dimensión capacidad de respuesta en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2023.-----	46
TABLA N° 11: Relación entre la atención del usuario y la Dimensión seguridad en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2023. -----	47
TABLA N° 12: Relación entre la atención del usuario y la Dimensión Empatía en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2023-----	48
TABLA N° 13: Relación entre la atención del usuario y la Dimensión elementos tangibles la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2023. -----	49

RESUMEN

En la presente investigación de planteo como objetivo general; Determinar la relación existente entre la atención y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote año, 202. El tipo de investigación fue correlacional descriptivo, de diseño transversal correlacional la población estuvo conformada por 159,321 y la muestra fue de 73 usuarios de la municipalidad distrital de nuevo Chimbote, se usó como técnica a la encuesta y como instrumentos a dos cuestionarios. se obtuvo los siguientes resultados: De acuerdo a los resultados obtenidos referente a la dimensión fiabilidad se encontró una correlación de Pearson de 0,858 con una significancia Bilateral de 0,000, en la dimensión capacidad de respuesta se obtuvo una correlación de Pearson de 0,926 con una significancia Bilateral de 0,000, en cuanto a la dimensión seguridad se obtuvo una correlación de Pearson de 0,876 con una significancia Bilateral de 0,000, referente a la dimensión empatía su correlación de Pearson fue de 0,876 con una significancia Bilateral de 0,000 y referente a la dimensión elementos tangibles su correlación de Pearson fue de 0,808 con una significancia Bilateral de 0,000, concluyendo que existe una correlación directa positiva entre ambas variables, por lo tanto ante una buena atención la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote aumenta.

Palabras clave: Atención y satisfacción del usuario

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between the attention and satisfaction of users in the District Municipality of Nuevo Chimbote 202. The type of research was descriptive correlational, cross-sectional correlational design, the population consisted of 159,321 and the sample was 73 users of the District Municipality of Nuevo Chimbote, using the survey technique and two questionnaires as instruments. The following results were obtained: According to the results obtained regarding the reliability dimension, a Pearson correlation of 0.858 was found with a bilateral significance of 0.000, in the responsiveness dimension, a Pearson correlation of 0.926 was obtained with a bilateral significance of 0.000, regarding the security dimension, a Pearson correlation of 0.876 was obtained with a bilateral significance of 0.000, Regarding the empathy dimension, its Pearson correlation was 0.876 with a bilateral significance of 0.000 and regarding the tangible elements dimension, its Pearson correlation was 0.808 with a bilateral significance of 0.000, concluding that there is a direct positive correlation between both variables, therefore, with good attention, the satisfaction of the users of the District Municipality of Nuevo Chimbote increases.

Keywords: user attention and satisfaction.

Anexo 9: Imagen del porcentaje de Turnitin

**ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NUEVO CHIMBOTE AÑO, 2023**

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uct.edu.pe

Fuente de Internet

5%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

3%

3

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

4

repositorio.upla.edu.pe

Fuente de Internet

1%