



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**NIVEL DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO EN LA SUBGERENCIA DE PERSONAL DE LA
MUNICIPALIDAD DE LIMA METROPOLITANA- 2015**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

ARREDONDO BOLIVAR, Delia Norma

ASESORA:

Dra. BERNARDO SANTIAGO, Madelaine

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del talento humano

LIMA NORTE - PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO

Dr.

PRESIDENTE

Dr.

SECRETARIO

Dr.

VOCAL

DEDICATORIA

A DIOS

Quien me guía, permitiéndome crecer
bendiciéndome día a día.

A MI FAMILIA

Por estar siempre presente, brindándome su
amor y palabras de aliento en los momentos
difíciles, que han sido incentivos en mi vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme el privilegio de la vida y llenarme de optimismo para superar cada obstáculo que se me ha presentado.

A mi esposo e hijas, de quien recibo amor y por estar siempre presente motivándome.

Al grupo de mis amigos de estudio que me apoyaron incondicionalmente y me permitieron ingresar a su vida con quienes he compartido momentos maravillosos dentro y fuera de clase.

A los docentes de la Universidad Cesar Vallejo quienes con sus conocimientos y apoyo supieron guiarme para el desarrollo de la tesis desde el inicio hasta su culminación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Delia Norma Arredondo Bolívar, con DNI N° 08556699, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Los Olivos Marzo del 2015

Delia Norma Arredondo Bolívar

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada NIVEL DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA SUBGERENCIA DE PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DE LIMA METROPOLITANA-2015. En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad César Vallejo.

El documento consta de siete capítulos: Capítulo I: Introducción (Antecedentes, Fundamentación científica de la Variable, Justificación, formulación del Problema, Objetivos); Capítulo II: Marco metodológico,(Variable, Tipo de investigación, Población, muestra y muestreo); Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones, finalmente el Capítulo VII: Referencias y anexos.

En busca que esta tesis se ajuste a las exigencias establecidas con todo trabajo científico, esperamos sus sugerencias para mejorar la calidad de nuestro trabajo.

La autora

ÍNDICE

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de gráficos	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	12
1.1. Problema	27
1.2. Objetivos	29
II. Marco metodológico	31
2.1. Variables	32
2.2. Operacionalización de las variables	33
2.3. Metodología	34
2.4. Tipo de estudio	34
2.5. Diseño	34
2.6. Población, muestra y muestreo	35
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
2.8. Métodos de análisis de datos	37
III. Resultados	38
IV. Discusión	45
V. Conclusiones	49
VI. Recomendaciones	52
VII. Referencias bibliográficas	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01	Operacionalización de la variable	33
Tabla N° 02	Escala para la variable calidad de servicio	36
Tabla N° 03	Validación del instrumento según juicio de expertos	36
Tabla N° 04	Niveles de fiabilidad aplicados a los instrumentos	37
Tabla N° 05	Estadísticos de fiabilidad del instrumento	37
Tabla N° 06	Niveles y rangos para la variable y dimensiones	37
Tabla N° 07	Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de Calidad de servicio	39
Tabla N° 08	Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de Fiabilidad	40
Tabla N° 09	Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de Capacidad de respuesta	41
Tabla N° 10	Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de Credibilidad	42
Tabla N° 11	Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de Cortesía	43
Tabla N° 12	Distribución de frecuencias y porcentajes según nivel de Comunicación	44

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 01	Distribución porcentual según nivel de Calidad de Servicio	39
Figura N° 02	Distribución porcentual según nivel de Fiabilidad	40
Figura N° 03	Distribución porcentual según nivel de Capacidad de respuesta	41
Figura N° 04	Distribución porcentual según nivel de Credibilidad	42
Figura N° 05	Distribución porcentual según nivel de Cortesía	43
Figura N° 06	Distribución porcentual según nivel de Comunicación	44

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de percepción de los usuarios sobre la calidad de servicios en la Subgerencia de Personal de la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2015. Es importante saber el nivel de percepción de los usuarios con relación a la calidad de servicio, con el fin de mejorar los servicios que ofrece la Subgerencia de Personal, con el propósito de que los servicios se adecuen a las necesidades de los usuarios y por lo tanto, lograr su total satisfacción.

La investigación se desarrolló bajo un tipo básico y descriptivo, con diseño no experimental y transaccional. La muestra fue de 60 usuarios que fueron atendidos en la referida subgerencia con un muestreo no probabilístico e intencional. Cabe indicar que la investigación se ha realizado teniendo en cuenta los elementos fiabilidad, capacidad de respuesta, credibilidad, cortesía y comunicación a fin de contemplar los factores que engloban la calidad de servicio. Para mejorar la información requerida, previamente se validaron los instrumentos y se demostró la validez y confiabilidad, mediante la técnica de opinión de expertos (Aplicable y suficiente) y el Alfa de Cronbach (0.939); el instrumento fue el cuestionario graduado en escala Likert modificado.

En la presente investigación, se arribó a la conclusión que existe una pésima calidad de servicios en la Subgerencia de la Municipalidad de Lima Metropolitana. Por tanto se comprobó el objetivo general del estudio.

Palabras claves: Calidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, credibilidad, cortesía, comunicación.

ABSTRACT

The present study was designed to determine the overall level of user perceptions on the quality of services in the Personal Assistant Management of the Municipality of Lima, 2015. It is important to know the level of user perceptions regarding the quality of service, in order to improve the services offered by the Deputy Manager of Personnel, in order that services are tailored to the needs of users and therefore to your total satisfaction.

The research was conducted under a basic, descriptive, non-experimental and transactional design. The sample consisted of 60 users who were treated in said assistant manager with a non-probability and purposive sampling. It should be noted that the investigation was carried out taking into account the elements reliability, responsiveness, credibility, courtesy and communication in order to contemplate the factors that include quality of service. To improve the information requested previously validated instruments and the validity and reliability was demonstrated using the technique of expert opinion (Applicable and sufficient) and Alpha Cronbach (0939); the instrument was the graduate questionnaire modified Likert scale.

In this research, he came to the conclusion that there is a poor quality of services in the Deputy Manager of the Municipality of Lima. Therefore the overall objective of the study found.

Keywords: Quality, reliability, responsiveness, reliability, courtesy, communication.