



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad del Servicio de atención al usuario en la  
Municipalidad de Ñaña - Lima, 2014.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA**

Br. Ortiz Muñoz Luz Manuela

**ASESOR:**

Mgr. Noel Alcas Zapata

**SECCIÓN**

Ciencias empresariales y médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del Talento Humano

**PERÚ – 2015**

Dr. Manuel García Torres  
Presidente

Dra. Yolanda Soria Pérez  
Secretaria

Mgtr. Noel Alcas Zapata  
Vocal

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a mi Dios, por ser un ser tan maravilloso, que a pesar de todo siento su presencia en mi vida y me ha hecho sentir tan valorada. Dedico también a mi familia, a mi esposo, mi compañero tan apreciado, quien me apoya en todo, mi hijo Martin, quien gracias a él lucho incansablemente, y mi pequeña hija Ana Lucía, que con sólo ver su dulce sonrisa me anima siempre a seguir adelante.

También le dedico a Raquel, mi hermana mayor, quién siempre me demostró seguridad, firmeza, valentía, y fidelidad a las cosas sagradas a los principios y normas cristianas.

## **Agradecimiento**

Se agradece de todo corazón a mi Creador, mi buen Dios dador de la vida y la ha llenado de muchas bendiciones en todo este tiempo, y que con su infinito amor nos ha dado la sabiduría suficiente para culminar nuestra carrera universitaria, al Espíritu Santo quien me ha dado fuerzas para nunca desmayar a pesar de tantas cosas, a Cristo, quien me demostró un amor sin igual, a mi madre quien se esforzó por hacer de mí, una persona de bien, a mi familia, quienes me motivan .a seguir luchando y batallando cada día.

A nuestro docente asesor Mgtr. Noel Alcas Zapata, y por su apoyo, comprensión y oportunas sugerencias en la elaboración del presente trabajo de investigación.

Luz.

## Declaración jurada

Yo Luz Manuela Ortiz Muñoz estudiante del Programa Magister en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 09964277 con la tesis titulada “Calidad del Servicio de atención al usuario en la Municipalidad de Ñaña- Lima, 2014”.

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.
3. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
4. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. 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), autoplagio (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.

Los Olivos 31 de agosto de 2015  
Luz Manuela Ortiz Muñoz  
09964277

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, presento la tesis titulada: Calidad del Servicio de atención en la Municipalidad de Ñaña, Lima 2014.

La presente tesis tiene como finalidad, determinar la Calidad de atención en la Municipalidad del distrito de Ñaña- Lima, 2014. El documento consta de siete capítulos, estructurados de la siguiente forma:

En el capítulo I, contiene la introducción, donde además se abarcan los Antecedentes, la Fundamentación científica, técnica o humanística, Justificación, Problema, Objetivos y la definición conceptual.

El capítulo II, está referido al Marco metodológico el cual a su vez contiene: las Variables, Operacionalización de variables, la Metodología, el Tipo de estudio, el Diseño, la Población, muestra y muestreo, las Técnicas e instrumentos de recolección de datos y los Métodos de análisis de datos.

En el capítulo III, referido a los resultados se ha considerado la parte descriptiva de los mismos, generándose tablas y figuras con su correspondiente interpretación y análisis.

El Capítulo IV, contiene la discusión, el Capítulo V contiene las conclusiones, el capítulo VI se proponen las recomendaciones, y finalmente en el capítulo VII, se explicitan las referencias bibliográficas, seguidas de los anexos.

La autora

## Índice

	Página
Carátula	i
Página de jurados	ii
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaración jurada	iv
Presentación	v
Índice	vi
Lista de tablas	vii
Lista de figuras	viii
Resumen	x
Abstract	xi
<b>Capítulo I: Introducción</b>	
1.1 Introducción	14
1.2 Antecedentes	16
1.3 Fundamentación científica, técnica o humanística	20
1.4 Justificación	29
1.5 Problema	31
1.6 Objetivos	33
1.7 Marco conceptual	34
<b>Capítulo II: Marco metodológico</b>	
2.1 Variables	39
2.2 Operacionalización de variables	40
2.3 Metodología	41
2.4 Población, muestra y muestreo	42
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
2.6. Validez y confiabilidad	44
2.7 Métodos de análisis de datos	46

<b>Capítulo III: Resultados</b>	
3.1 Descripción	50
<b>Capítulo IV: Discusión</b>	55
<b>Capítulo V: Conclusiones</b>	61
<b>Capítulo VI: Recomendaciones</b>	64
<b>Capítulo VII: Referencias bibliográficas</b>	67
<b>Anexos</b>	72
1 Matriz de consistencia	73
3 Cuestionario	74
4 Análisis de fiabilidad	78
5 Base de datos	84
6 Validación de cuestionarios: juicio de expertos	90



## Lista de tablas

	Página
Tabla 1: Operacionalización de la variable calidad del servicio al usuario	40
Tabla 2: Interpretación del coeficiente de confiabilidad	45
Tabla 3: Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable calidad del servicio al usuario	45
Tabla 4: Descripción de los niveles de la variable Calidad del Servicio de atención	49
Tabla 5: Descripción de los niveles de la dimensión elementos tangibles	50
Tabla 6: Descripción de la dimensión confiabilidad	51
Tabla 7: Descripción de la dimensión capacidad de respuesta	52
Tabla 8: Descripción de la dimensión garantías	53
Tabla 9: Descripción de la dimensión empatía	54

## Lista de figuras

	Página
Figura 1: Niveles de la Calidad del Servicio de atención	48
Figura 2: Niveles de la dimensión elementos tangibles	49
Figura 3: Descripción de la dimensión confiabilidad	50
Figura 4: Niveles de la dimensión capacidad de respuesta	51
Figura 5: Niveles de la dimensión empatía	52

## Resumen

La presente investigación titulada: “Calidad del Servicio de atención al usuario en la Municipalidad de Ñaña - Lima, 2014”, tuvo como objetivo determinar el nivel de calidad del servicio de atención al usuario en la Municipalidad de Ñaña. Esto como respuesta al problema: ¿Cuál es el nivel de La Calidad de Servicio en la Municipalidad de Ñaña, 2014?

La investigación se desarrolló bajo un diseño descriptivo, con enfoque cuantitativo, en el cual la muestra estuvo conformada por 73 trabajadores de la Municipalidad de Ñaña, 2014. Para mejorar la información requerida, previamente se validaron los instrumentos y se demostró la validez y confiabilidad a 30 usuarios, mediante la técnica de opinión de expertos y alfa de Cronbach respectivamente; la técnica que se utilizó fue una encuesta y el instrumento el cuestionario graduado en la escala de Likert para la variable calidad del servicio al usuario.

Con referencia al objetivo general: Determinar el nivel de calidad Describir los niveles de la calidad de servicio del usuario en la Municipalidad de ñaña - Lima, 2014, se concluye que el 41,1% de los usuarios opinan que es regular y el 58,9% la perciben como buena, por lo tanto concluimos que la calidad de servicio del usuario es buena.

*Palabras claves:* Calidad del servicio al usuario, elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la garantía, y la empatía.

## **Abstrac**

The present research on "Quality customer care service in the Municipality of Ñaña - Lima, 2014", aimed to determine the quality of the service user in the Municipality of Ñaña in. This response to the problem: What is the level of Quality of Service in the Municipality of Ñaña, 2014?

The research was conducted under a descriptive design with a quantitative approach, in which the sample was comprised of 73 workers Ñaña Municipality, 2014. To improve the information requested previously validated instruments and the validity and reliability was demonstrated at 30 users, using the technique of expert opinion and Cronbach respectively; The technique used was a survey and questionnaire instrument graduated Likert scale for the variable quality of service to the user.

Referring to the general objective: To determine the quality level describe levels of quality of service user in the Municipality of ñaña - Lima, 2014, concluded that 41.1% of users think that is regular and 58, 9% perceive it as good, so we conclude that the quality of user service is good.

*Keywords:* Quality of customer service, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.