



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Evaluación de la calidad de servicio percibido
por los usuarios de la Municipalidad de Ate
Vitarte. Lima- Perú, 2016.**

**TESIS PARA OBTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Mari I. Aranguren Cruces

ASESORA:

Mg. Miluska Vega Guevara

SECCIÓN:

Ciencias Administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERU-2016

Página del jurado

Mgr. Samuel Rivera Castillo
Presidente

Dra. Gliria Susana Méndez
Secretaria

Mgr. Miluska Vega Guevara
Vocal

Dedicatoria

Dedico a Dios, a la memoria de mis
padres

A los directivos de mi Universidad
UCV por

Brindar calidad de servicio, a mis
compañeros de estudio y a mis
maestros.

Agradecimientos

Doy gracias a Dios por guiarme en mis estudios, a mis profesores que hicieron parte de mi formación integral, por último, gracias a todos los que dediquen su tiempo a leer mi tesis.

Declaración de autoría

Yo, Mari Aranguren, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo; declaró que el trabajo académico titulado “Evaluación de la Calidad de Servicio percibido por los usuarios de la Municipalidad del Distrito de Ate Vitarte” Presento 96 folios para la obtención del grado académico profesional de Maestro en gestión pública es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 4 de agosto del 2016

.....

Mari I. Aranguren Cruces

DNI N° 08415892

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis “Evaluación de la calidad de servicio percibido por los usuarios de la Municipalidad de Ate Vitarte 2016”, que tuvo como objetivo determinar la calidad del servicio percibido por los usuarios de la Municipalidad de Ate Vitarte.

El presente informe fue estructurado en siete capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de post. En el capítulo I, denominado introducción, presenta los antecedentes y fundamentos teóricos, la justificación, el problema, las hipótesis, y los objetivos de la investigación. En el capítulo II, que viene a ser el marco metodológico, se presentaron los criterios metodológicos empleados para el desarrollo de la investigación y en el capítulo III los resultados tanto descriptivos como inferenciales. El capítulo IV presenta las discusiones, el V las conclusiones y el VI las recomendaciones. Finalmente se presentan las referencias y los anexos

El informe de esta investigación fue elaborado siguiendo el protocolo de la Escuela de Post grado de la Universidad y es puesto a vuestra disposición para su análisis y las observaciones que estimen pertinentes.

La autora

Índice

	Pàg.
Página del jurado	li
Dedicatoria	lii
Agradecimiento	lv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN:	14
1.1 Antecedentes.	15
1.2 Fundamentación científica.	19
1.3 Justificación	28
1.4 Problema	29
1.5 Objetivos	31

II. MARCO METODOLÓGICO	33
2.1 Variables	34
2.2 Operacionalización de variables	34
2.3 Metodología	35
2.4 Tipo de estudio	35
2.5 Diseño	35
2.6 Población, muestra y muestreo	36
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
2.8 Métodos de análisis de datos	41
III. RESULTADOS	43
3.1 Descripción de resultados	44
IV. DISCUSIÓN	52
V. CONCLUSIONES	58
VI. RECOMENDACIONES	61
VII. REFERENCIAS	64
VIII ANEXOS	68

Anexo A. Matriz de consistencia

Anexo B. Matriz operacional de variables

Anexo C. Instrumentos

Anexo D. Certificado de validez de instrumentos

Anexo E. Matriz de datos

Anexo F. Artículo científico

Lista de tablas

		Pág.
Tabla	1: Resumen cronológico de los más relevantes aportes sobre la medición de la calidad del servicio para medir la calidad del servicio	21
Tabla	2: Posibles resultados de la ecuación de la calidad	24
Tabla	3: Matriz de operacionalización de la variable calidad del servicio	34
Tabla	4: Distribución de las preguntas por dimensiones	38
Tabla	5: Valoración de las respuestas según escala Likert	39
Tabla	6: Validez del instrumento que mide la expectativa de los usuarios, según expertos	40
Tabla	7: Validez del instrumento que mide la percepción de los usuarios, según expertos	40
Tabla	8: Calidad del Servicio de atención de la Municipalidad de Ate Vitarte	44
Tabla	9: Calidad del servicio en cuanto a elementos tangibles de la municipalidad de Ate Virtarte	46
Tabla	10: Calidad del servicio en cuanto a fiabilidad de la Municipalidad Ate Vitarte	47
Tabla	11: Calidad del servicio en cuanto a la capacidad de respuesta de Municipalidad de Ate Vitarte	48
Tabla	12: Calidad del servicio en cuanto a la seguridad de los servicios prestados en la Municipalidad de Ate Vitarte	49
Tabla	13: Calidad del servicio en cuanto a la empatía en la municipalidad de Ate Vitarte	51

Lista de figuras

Figura	1	Modelo de evaluación del cliente sobre la calidad del servicio	23
Figura	2	Calidad del servicio de atención de la Municipalidad Ate Vitarte	45
Figura	3	Calidad del servicio en cuanto a elementos tangibles de la Municipalidad de Ate Vitarte	46
Figura	4	Calidad del servicio en cuanto a fiabilidad de la Municipalidad de Ate Vitarte.	47
Figura	5	Calidad del servicio en cuanto a capacidad de respuesta de la Municipalidad de Ate Vitarte	49
Figura	6	Calidad del servicio en cuanto a la seguridad de los servicios prestados en la Municipalidad de Ate Vitarte	50
		Calidad del servicio en cuanto a la empatía de la Municipalidad de Ate Vitarte	51

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo fundamental determinar la calidad del servicio percibido por los usuarios de la Municipalidad de Ate Vitarte. La investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo y fue básica de nivel descriptivo, y se aplicó un diseño no experimental de corte transversal.

La población estuvo comprendida por los usuarios de las distintas áreas de servicio de la municipalidad de Ate Vitarte. de la ciudad de Lima. Fueron incluidos en la investigación los usuarios mayores de edad, que requirieron los servicios municipales en el tiempo establecido para la toma de muestra y que no cuenten con características físicas e intelectuales diferentes. Para la recolección de datos, se empleó una encuesta basada en el modelo Servqual de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), de la cual se realizó una adaptación al contexto de servicio municipal y permitió recoger información sobre cómo se encuentra la calidad del servicio municipal prestado.

Los resultados evidenciaron la existencia de una brecha negativa (ICA) en todas las dimensiones, lo que indica que los usuarios de los diferentes servicios que presta la Municipalidad de Ate Vitarte consideran que la atención ha sido de baja calidad. Se observa además que las brechas de cada una de las dimensiones fueron negativas, siendo las más amplias las correspondientes a las dimensiones elementos tangibles y fiabilidad (-2.0) y la menos crítica empatía con una brecha de -1.5, las dimensiones capacidad de respuesta y seguridad también fueron negativas (-1.9). Por lo tanto, como un servicio global o tal esta brecha también fue negativa, es decir todo el servicio prestado es de baja calidad (-1.9), por lo que concluyó afirmando que los usuarios de las diferentes servicios que presta la Municipalidad de Ate Vitarte consideran que la atención es de baja calidad, siendo los elementos tangibles y la fiabilidad (-2.0) las áreas más críticas.

Palabras clave: Factores motivacionales, factores higiénicos, satisfacción laboral.

Abstract

The present investigation had as fundamental objective to determine the quality of the service perceived by the users of the Municipality of Ate Vitarte. The research was developed under the quantitative approach and was basic descriptive level, so a non-experimental cross-sectional design was applied.

The population was comprised by the users of the different service areas of the municipality of Ate Viatarte.de in the city of Lima. Included in the investigation were users who were of legal age, who required municipal services within the time set for sampling and who did not have different physical and intellectual characteristics. For the data collection, a survey based on the Servqual model of Zeithaml, Parasuraman and Berry (1993) was used, which was adapted to the context of municipal service and allowed to collect information on how the quality of the municipal service Borrowed.

The results evidenced the existence of a negative gap (ICA) in all dimensions, which indicates that the users of the different services provided by the Municipality of Ate Vitarte consider that the care has been of low quality. It is also observed that the gaps of each of the dimensions were negative, the most extensive being those corresponding to the dimensions tangible elements and reliability (-2.0) and the less critical empathy with a gap of -1.5, the dimensions responsiveness and Safety were also negative (-1.9). Therefore, as a global service or such a gap was also negative, ie all the service provided is of low quality (-1.9), so he concluded by saying that users of the different services provided by the Municipality of Ate Vitarte They consider that the attention is of low quality, being the tangible elements and the reliability (-2.0) the most critical areas.

Key words: Motivational factors, hygiene factors, job satisfaction.