



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de los servicios de defensa al trabajador del
Ministerio de trabajo – sede Lima, 2015**

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

AUTOR:

Bach. Brian David Nuñez Zegarra

ASESOR:

Mgtr. Noel Alcas Zapata

SECCIÓN

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ –2015

Dra. Tamara Pando Ezcurra
Presidente

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont
Secretario

Mgtr. Noel Alcas Zapata
Vocal

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi familia, mi motivación para crecer y ser mejor para ellos.

Agradecimiento

Agradezco a mi esposa, sin cuyo apoyo en todo sentido hubiera sido imposible culminar con éxito la presente maestría.

A mi madre y mi suegra quienes con el apoyo y dedicación a mis hijos no hubiera podido contar con el tiempo y tranquilidad necesaria.

A la Universidad César Vallejo y cada docente que aportó con sus conocimientos y dedicación constante al crecimiento profesional de cada maestrista.

Declaración Jurada de Autenticidad

Yo, Brian David Nuñez Zegarra, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 41462410, con la tesis titulada “La Calidad de los Servicios de Defensa del Trabajador del Ministerio de Trabajo, sede Lima - 2015” 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. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) 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), auto plagio (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, 8 de junio de 2015

.....

Brian David Nuñez Zegarra

DNI N° 41462410

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, presento la tesis titulada: La calidad de los servicios de defensa al trabajador del Ministerio de Trabajo - sede Lima, 2015.

La presente tesis tiene como finalidad, describir el nivel de calidad de los servicios de defensa al trabajador del Ministerio de Trabajo - sede Lima, 2015. El documento consta de siete capítulos, estructurados de la siguiente forma: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Marco metodológico, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Discusión, Capítulo VI: Recomendaciones, Capítulo VII: Referencias bibliográficas y Anexos

El autor.

Índice de contenido

	Página
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Capítulo I: Introducción	
1.1 Introducción	14
1.2 Antecedentes	16
1.3 Fundamentación científica, técnica o humanística	19
1.4 Justificación	35
1.5 Problema	37
1.6 Objetivos	38
Capítulo II: Marco metodológico	
2.1 Variable	41
2.2 Operacionalización de variables	42
2.3 Metodología	43
2.4 Población, muestra y muestreo	43
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
2.6 Métodos de análisis de datos	48

Capítulo III: Resultados	
3.1 Descripción	50
Capítulo IV: Discusión de resultados	56
Capítulo V: Conclusiones	60
Capítulo VI: Recomendaciones	63
Capítulo VII: Referencias bibliográficas	66
Anexos	
1 Matriz de consistencia	72
2 Cuestionario	75
3 Base de datos	81
4 Análisis de fiabilidad	85
5 Validación de cuestionarios: juicio de expertos	93

Lista de tablas

	Página
Tabla 1. Operacionalización de variable calidad de los servicios	42
Tabla 2. Interpretación del coeficiente de confiabilidad	47
Tabla 3. Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable calidad de los servicios	47
Tabla 4. Descripción de los niveles de la variable calidad del servicio	50
Tabla 5. Descripción de los niveles de la dimensión elementos tangibles	51
Tabla 6. Descripción de los niveles de la dimensión confiabilidad	52
Tabla 7. Descripción de los niveles de la dimensión capacidad de respuesta	53
Tabla 8. Descripción de los niveles de la dimensión garantía	54
Tabla 9. Descripción de los niveles de la dimensión empatía	55

Lista de figuras

	Página
Figura 1. Niveles de la Calidad del Servicio	50
Figura 2. Niveles de la dimensión elementos tangibles	51
Figura 3. Niveles de la dimensión confiabilidad	52
Figura 4. Niveles de la dimensión capacidad de respuesta	53
Figura 5. Niveles de la dimensión garantía	54
Figura 6. Niveles de la dimensión empatía	55

Resumen

La presente investigación tiene por objetivo contribuir a elevar el nivel de calidad de los servicios de defensa al trabajador brindados por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, mediante la identificación y análisis de los factores que intervienen en el proceso de atención de consultas y reclamos ante el área correspondiente de dicha entidad encargada de brindar los servicios en mención.

El tipo de investigación fue básica-descriptiva pues buscó ampliar y profundizar los conocimientos existentes acerca del problema. Su nivel fue descriptivo. En este estudio se empleó el diseño no experimental de corte transversal. Se utilizó una muestra siguiendo el método no probabilístico, por conveniencia. Desde esa perspectiva se escogió la cantidad de 100 personas, usuarios de los servicios de defensa del trabajador del Ministerio de Trabajo, sede Lima, 2015. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario con 40 preguntas para medir la variable.

Finalmente, los resultados indicaron que el 87 % de los usuarios opinan que es el nivel de calidad de los servicios de defensa del trabajador del Ministerio de Trabajo es baja y el 13 % la perciben como media, por lo tanto concluimos que la calidad de servicio al usuario es baja.

Palabras claves: Calidad, defensa del trabajador, Ministerio de Trabajo, reclamos laborales, derechos laborales.

Abstract

This research aims to contribute to raising the quality level of the defense services workers provided by the Ministry of Labour and Employment, through the identification and analysis of the factors involved in the process of answering inquiries and complaints to the corresponding area of the entity responsible for providing the services in question.

The research was basic-descriptive as it sought to broaden and deepen existing knowledge about the problem. Its level was descriptive. In this study, no experimental cross-sectional design was used. A sample was used following the non-probabilistic method, for convenience. From this perspective the amount of 100 people, service users defense worker Ministry of Labour, home Lima, 2015. The survey technique was used as instrument a questionnaire with 40 questions to measure the variable chosen.

Finally, the results showed us that 87 % of users think that is the quality of the defense services worker Ministry of Labour is low and 13% see it as half, so we conclude that the quality of customer service is low.

Keywords: Quality advocacy worker, Ministry of Labour, labor claims, labor rights.