



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Nivel de calidad de servicios de la municipalidad de
Santa Anita – 2014**

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

AUTORES:

Bch: Lucy Villanueva Quispe

Bch: Walter Crisanto Ayvar Velásquez

ASESOR:

Mg. Santiago Gallarday Morales

SECCIÓN

Educación e idiomas

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del talento humano

PERÚ - 2016

Dedicatoria

Dedicamos esta investigación a nuestra familia por la motivación y apoyo incondicional durante todo el desarrollo del trabajo.

Los Autores.

Agradecimiento

Agradecemos en primer lugar a Dios, a esta casa de estudio Universidad César Vallejo que, a través de sus autoridades y catedráticos en honor han hecho posible la adquisición de experiencias significativas y productivas en nuestra vida profesional. Asimismo expresamos gratitud a aquellas personas que contribuyeron a este esfuerzo brindando críticas constructivas muy valiosas.

De manera muy especial a nuestro asesor el Mg. Santiago Aquiles Gallarday Morales, por su asesoramiento de forma permanente, durante el trabajo y desarrollo de investigación.

Los Autores.

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, presentamos la tesis titulada: Niveles de calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Santa Anita – 2014.

Con lo cual cumplimos con lo exigido por las normas y reglamentos de la Universidad y la SUNEDU para optar el grado de magister en Gestión Pública.

La investigación consta de siete capítulos: En el primer capítulo se expone la introducción, el segundo capítulo corresponde al marco metodológico, el tercer capítulo refiere a los resultados, el cuarto capítulo está dedicado a la discusión, el quinto capítulo a las conclusiones, las recomendaciones se desarrollan en el sexto capítulo, en el séptimo las referencias bibliográficas seguidas de los anexos.

Esperando señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por vuestra universidad y merezca su aprobación

Los Autores.

Índice

	Pág.
Caratula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I: INTRODUCCIÓN	13
1.1. Antecedentes	15
1.2. Marco Teórico	23
1.3. Justificación	31
1.4. Problema	32
1.4.1. Realidad Problemática	32
1.4.2. Formulación del problema	33
1.5. Objetivos	35
1.5.1. Objetivo General	35
1.5.2. Objetivos Específicos	35
II: MARCO METODOLÓGICO	36

2.1. Variable	37
2.1.1. Definición conceptual de la variable	37
2.2. Operacionalización de la variable calidad de servicio	38
2.3. Metodología	39
2.3.1. Tipo de estudio	39
2.3.2. Diseño	39
2.4. Población, muestra y muestreo	40
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
2.6. Método de análisis de datos	46
III RESULTADOS	47
IV DISCUSIÓN	58
V CONCLUSIONES	67
VI RECOMENDACIONES	70
VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	72
ANEXOS	75
Matriz de consistencia	
Instrumento de recojo de información	
Fiabilidad del instrumento	
Base de datos	
Validación del instrumento	

Índice de tablas

	pág.
Tabla 1: Operacionalización de la variable Calidad de servicio	38
Tabla 2: Dimensiones de la variable Calidad de servicio	43
Tabla 3: Expertos que validaron el instrumento Niveles de calidad de servicios	44
Tabla 4: Confiabilidad del instrumento para medir la variable Niveles de calidad de servicios	45
Tabla 5: Frecuencia porcentual del nivel de calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Santa Anita – 2014	48
Tabla 6: Frecuencia porcentual del nivel de calidad de los elementos tangibles de la Municipalidad Distrital de Santa Anita – 2014	50
Tabla 7: Frecuencia porcentual del nivel de calidad de la fiabilidad de la Municipalidad Distrital de Santa Anita – 2014	51
Tabla 8: Frecuencia porcentual del nivel de calidad de capacidad de respuesta de la Municipalidad Distrital de Santa Anita – 2014	53
Tabla 9: Frecuencia porcentual del nivel de calidad de seguridad de la Municipalidad Distrital de Santa Anita – 2014	54
Tabla10: Frecuencia porcentual del nivel de calidad de empatía de la Municipalidad Distrital de Santa Anita – 2014	56

Índice de figuras

	pág.
Figura 1: Presentación del nivel de calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Santa Anita – 2014	49
Figura 2: Presentación de nivel de calidad de los elementos tangibles de la Municipalidad Distrital de Santa Anita – 2014	50
Figura 3: Presentación de nivel de calidad de la fiabilidad de la Municipalidad Distrital de Santa Anita – 2014	52
Figura 4: Presentación de nivel de calidad de capacidad de respuesta de la Municipalidad Distrital de Santa Anita – 2014	53
Figura 5: Presentación de nivel de calidad de seguridad de la Municipalidad Distrital de Santa Anita – 2014	55
Figura 6: Presentación de nivel de calidad de empatía de la Municipalidad Distrital de Santa Anita – 2014	56

Resumen

La presente investigación tiene como problema general determinar los Niveles de calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Santa Anita – 2014.

La investigación realizada en la metodología se aplicó el tipo de estudio descriptivo y su diseño no experimental y transversal o transeccional, donde se trabajó con una población constituida por 25,800 Contribuyentes. La muestra fue aleatoria simple proporcional de 264 Contribuyentes. El enfoque de investigación es cuantitativo y se utilizó para la recolección de datos un cuestionario para la variable en estudio.

Para establecer la confiabilidad del cuestionario, se aplicó una prueba de consistencia interna a una muestra piloto de 30 Contribuyentes y se obtuvo el estadístico Alfa de Cronbach igual a 0,963 para la variable: Niveles de calidad de servicios de la municipalidad distrital de Santa Anita, luego se procesaran los datos, haciendo uso del programa estadístico SPSS versión 20.0.

PALABRAS CLAVE: Niveles de calidad de servicios

Abstrac

The present research is to determine the general problem service quality levels of the District Municipality of Santa Anita - 2014.

Research in the methodology of descriptive type and non-experimental and transversal or trans Design, where he worked with a population consisting of 25,800 taxpayers applied. The sample was proportional simple random 264 Taxpayers. The research approach is quantitative and used for data collection questionnaire for the variable under study.

To establish the reliability of the questionnaire, a test of internal consistency was applied to a pilot sample of 30 Taxpayers and statistical Cronbach's alpha equal to 0.963 for the variable was obtained: Levels of quality of services of the district municipality of Santa Anita, then the data is processed, using the SPSS version 20.0.

KEYWORDS: Quality Levels service