



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
INTERNO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS -
LAMBAYEQUE 2015**

**PARA OBTENER EL GRADO DE:
MAGÍSTER EN GESTION PÚBLICA**

AUTOR:

Br. CARRASCO CHAVEZ MARCO ANTONIO

ASESOR:

Dr. CRISTIAN ABRAHAM DIOS CASTILLO

CHICLAYO – PERU

2015

PÁGINA DEL JURADO

Dra. Bertila Hernández Fernández

PRESIDENTE

Dr. Luis Suclupe Quevedo

SECRETARIO

Dr. CRISTIAN ABRAHAM DIOS CASTILLO

VOCAL

DECLARACIÓN JURADA

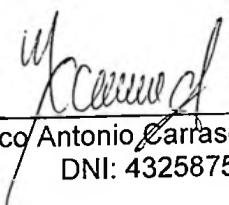
Yo, Br. Marco Antonio Carrasco Chávez, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 43258756 con la tesis titulada "Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente Interno de la Municipalidad Distrital de Olmos - Lambayeque 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 autoplagiada; 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), 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.

Chiclayo, diciembre del 2015



Marco Antonio Carrasco Chávez
DNI: 43258756

DEDICATORIA

A Dios y a mi familia por el íntegro apoyo espiritual y moral que me brindaron para la realización de mis anhelos tan deseados como es la realización profesional.

MARCO ANTONIO

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo en la persona de su Fundador el Dr. César Acuña Peralta, a su plana docente y al Asesor Dr. Cristian Dios, por brindarme la oportunidad de profundizar mis conocimientos para enriquecer el quehacer categórico de la región quienes se preocuparon por orientar la enseñanza en nuestros estudios de post grado, y en especial por haberme motivado a desarrollar como tesis un tema que nos dará la oportunidad de mejorar la calidad de servicio y la satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Olmos, Provincia de Lambayeque, región de Lambayeque.

A las autoridades de la Municipalidad Distrital de Olmos, por brindarme la oportunidad de realizar la presente investigación en beneficio de esta institución del estado.

El Autor

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación denominado: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS - LAMBAYEQUE 2015, lo cual constituye un interesante aporte a la Municipalidad Distrital de Olmos cuya finalidad es la encontrar los niveles de calidad de servicio que brinda en dicha comuna y la satisfacción del cliente interno de dicha Municipalidad.

Esta investigación estudia la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente interno de la Municipalidad Distrital de Olmos.

Esperando que el presente trabajo de investigación constituya un aporte, para la Institución y lo pueda tomar como un instrumento válido y empezar a mejorar las deficiencias que existen entre ambas variables de estudio con la finalidad de mejorar en la calidad de servicio y lograr la satisfacción del cliente interno de dicha comuna.

Pretendiendo que al término de la misma y al cumplimiento de los procedimientos estipulados en el reglamento para elaboración y sustentación de Tesis, de nuestra casa Superior de Estudios de posgrado Universidad César Vallejo de la ciudad de Chiclayo, poder optar el título de Magister en Gestión Pública.

Señores miembros del jurado esperamos que esta investigación sea evaluada y de mérito a su aprobación.

El Autor

INDICE

CARATULA	i
PÁGINA DEL JURADO	ii
DECLARACIÓN JURADA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
	Pág.
CAPÍTULO I PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	14
1. Problema de Investigación	14
1.1 Planteamiento del Problema	14
1.2 Formulación del Problema	16
1.3 Justificación	16
1.4 Antecedentes	17
1.5 Objetivos	23
1.5.1 Objetivo General	23
1.5.2 Objetivos Específicos	23
CAPITULO II MARCO TEORICO	26
2. Marco Teórico	26
2.1 Calidad de los Servicios	26
2.2 Satisfacción del Cliente Interno	30
2.3 Teorías de Calidad	33
2.4 Marco Conceptual	40
CAPITULO III MARCO METODOLOGICO	42
3. Marco Metodológico	42
3.1 Hipótesis	42
3.2 Variables	42

3.3. Metodología	43
3.4 Población y Muestra	44
3.5 Método de Investigación	45
3.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	45
3.7 Métodos de Análisis de datos	48
CAPITULO IV. RESULTADOS	49
4. Resultados	49
4.1 Análisis y Descripción	49
4.2 Discusión de los resultados	64
4.3 Contrastación de la Hipótesis	67
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES	70
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	72
ANEXOS	74

RESUMEN

El propósito de la presente investigación es obtener información que relacione las variables de la Calidad de Servicio y de la satisfacción del cliente interno en la Municipalidad Distrital de Olmos de Lambayeque, con el propósito de recomendar las mejores prácticas en dicha institución y para optimizar la gestión administrativa.

La muestra del presente estudio está compuesta por 120 trabajadores de dicha comuna. Para lograr los objetivos descritos se procedió a la aplicación de dos instrumentos para la recolección de los datos, los cuales están conformados por dos test. Uno es la escala para medir la calidad de servicio compuesto por 21 ítems, y el otro sirve para medir la satisfacción del cliente interno, compuesto por 15 elementos. Dentro de los resultados obtenidos se encontró que existe relación significativa entre ambas variables.

Estos resultados del presente estudio ayudarán a mejorar la gestión y la Administración de la Municipalidad y con ello mejorar la calidad del servicio que se brinda a sus usuarios.

Palabras clave:

Calidad de servicio, Satisfacción del cliente interno, gestión.

ABSTRAC

The purpose of this research is to obtain information that relates the variables of service quality and internal customer satisfaction in the District Municipality of Olmos Lambayeque, in order to recommend the best practices in this institution and to optimize management administrative. The sample of this study consists of 120 employees of that commune. To achieve the objectives outlined we proceeded to the application of two instruments for data collection, which are composed of two tests. One is the scale for measuring the quality of service consisting of 21 items, and the other is used to measure internal customer satisfaction, composed of 15 elements. Within results it found that there is significant relationship between the two variables. The results of this study will help improve the management and administration of the municipality and thereby improve the quality of service that is provided to its users.

Keywords:

Service quality, internal customer satisfaction, management