



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de servicio de trámite administrativo municipal  
y su influencia en la satisfacción del ciudadano

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Doctor en Administración

**AUTOR:**

Mg. Ricardo Lázaro Conde Aldude

**ASESOR:**

Dr. Rodolfo Talledo Reyes

**SECCIÓN**

Doctorado de Administración

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Planificación

**PERÚ – 2016**

**Página del jurado**

Dra.Karem Alfaro Mendivil  
Presidente(a)

Dr. Sebastián Sánchez Diaz  
Secretario(a)

Dr. Rodolfo Fernando Talledo Reyes  
Vocal

**Dedicatoria**

A mi padre Antonio por haber sido ejemplo de perseverancia y honestidad que lo caracterizaron a su paso por este mundo.

A Dios que ilumina nuestras mentes y nos guía en la misión que tiene para nosotros.

### **Agradecimiento**

A los vecinos del distrito de El Agustino por su colaboración en las encuestas que permitieron desarrollar el estudio.

A las autoridades de la Municipalidad de El Agustino por haberme permitido realizar la presente investigación.

A todos quienes me han brindado sus aportes en el desarrollo del trabajo realizado.



### **Declaratoria de autenticidad**

En calidad de autor del proyecto de investigación titulado Calidad de servicio del trámite administrativo municipal y su influencia en la satisfacción del ciudadano y como estudiante del IV ciclo del Doctorado en Administración, declaro:

Que desarrollé el proyecto de investigación en la asignatura Desarrollo del trabajo de Investigación del Doctorado.

Que soy el único responsable de su formulación y como tal constituye me corresponde su propiedad intelectual

Que fueron construidos los elementos del proyecto empleados durante su desarrollo, citando adecuadamente la autoría de los referentes teóricos, métodos, técnicas e instrumentos empleados ya sea directamente o adaptados en el proyecto.

Que los datos obtenidos fueron fidedignamente proporcionados por los integrantes de la muestra y en el contexto geográfico establecido.

Que la descripción que se presenta de los datos así como el tratamiento estadístico al que fueron sometidos, son veraces y se deja a disposición la base de datos para su comprobación cuando se considere necesario.

Que el desarrollo del trabajo fue realizado dentro del marco ético que corresponde a la Investigación social, con respeto a las normas y derechos de la persona.

Por tanto, la tesis desarrollada que presento constituye una investigación auténtica e inédita, que quedará registrada en la Escuela de Post grado de la Universidad César Vallejo.

Nombre y Apellidos: Ricardo Lázaro Conde Aldude

Código: 6000106139

DNI: 07087813

## Presentación

Señores(as) integrantes del jurado:

El estudio de investigación, correspondiente al programa de Doctorado en Administración fue desarrollado teniendo en cuenta los dispositivos legales vigentes exigidos por la Universidad César Vallejo; en él se analizó la calidad de servicio de trámite administrativo municipal y su influencia en la satisfacción del ciudadano, en la Municipalidad distrital de El Agustino en el año 2016.

Mediante sus conclusiones se posibilita contar con conocimientos específicos que podrán servir para formular estrategias para mejorar de la atención al ciudadano en el ámbito de las entidades del gobierno local.

Se busca que se convierta en un referente para futuros estudios similares en el ámbito municipal lo cual impactará en la mejora del bienestar del ciudadano de la jurisdicción distrital respectiva, repercutiendo en mayor confianza de la sociedad civil hacia sus autoridades.

Queda a vuestra disposición el documento elaborado, agradeciendo las sugerencias que tengan a bien realizar al momento de la presentación.

Atentamente

El autor

## Índice

	Paginas
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Antecedentes	16
1.2 Fundamentación Científica	19
1.3 Justificación	60
1.4 Problema	60
1.5 Hipótesis	64
1.6 Objetivos	65
<b>II. MARCO METODOLOGICO</b>	
2.1 Variables	68
2.2 Operacionalización de variables	68
2.3 Metodología	69
2.4 Tipos de estudio	70
2.5 Diseño	70
2.7 Población, muestra y muestreo	71
2.8 Técnica e instrumentos de recolección de datos	72
2.9 Método de análisis de datos	76
Aspectos éticos.	77
<b>III. RESULTADOS</b>	
3.1 Descripción de resultados	79

<b>IV. DISCUSIÓN</b>	94
<b>V. CONCLUSIONES</b>	98
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	101
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	104
<b>ANEXOS</b>	
Anexo 1. Matriz de consistencia	113
Anexo 2. Encuesta de calidad de servicio en el tramite administrativo	115
Anexo 3. Encuesta de satisfaccion ciudadana en la atencion del trámite administrativo	116
Anexo 4. Base de datos	117
Anexo 5. Validación de juicio de expertos	134
Anexo 6. Articulo científico	146

**Lista de tablas**

Tabla 1.	Principales conceptos acerca de la Calidad	21
Tabla 2.	Diferencias entre bienes tangibles y los servicios	28
Tabla 3.	Evolución de la simplificación administrativa en el Perú	32
Tabla 4.	Servicio de trámite administrativo al ciudadano	38
Tabla 5.	Actividades que comprende la realización de un procedimiento administrativo	39
Tabla 6.	Características de las principales corrientes de la calidad de servicio	44
Tabla 7.	Operacionalización de la variable independiente: Calidad de servicio	68
Tabla 8.	Operacionalización de la variable dependiente: Nivel de satisfacción	69
Tabla 9.	Niveles y Rangos de las dimensiones de la variable calidad de servicio	74
Tabla 10.	Validez de contenido del cuestionario sobre calidad de servicio, según juicio de expertos	74
Tabla 11.	Confiabilidad del cuestionario sobre calidad de servicio	75
Tabla 12.	Niveles y Rangos de las dimensiones de la variable satisfacción del ciudadano	76
Tabla 13.	Validez de contenido del cuestionario sobre satisfacción del ciudadano, según expertos	76
Tabla 14.	Confiabilidad del cuestionario sobre satisfacción del ciudadano	76
Tabla 15.	Distribución de usuarios según Calidad de servicio del trámite administrativo municipal en la Municipalidad de El Agustino 2016.	79

Tabla 16. Distribución de usuarios según nivel de Satisfacción del ciudadano en la Municipalidad de El Agustino 2016	80
Tabla 17. Distribución de usuarios según dimensiones de la Calidad de servicio del trámite administrativo municipal en la Municipalidad de El Agustino 2016	81
Tabla 18. Distribución de usuarios según dimensiones de la Satisfacción del ciudadano	82
Tabla 19. Pruebas de la razón de verosimilitud entre Satisfacción del Ciudadano y Calidad de servicio administrativo, en la municipalidad de El Agustino – 2016	83
Tabla 20. Información Pseudo R-Cuadrado	84
Tabla 21. Estimaciones de los parámetros	84
Tabla 22. Pruebas de la razón de verosimilitud– vocación de servicio	85
Tabla 23. Información Pseudo R-Cuadrado – vocación de servicio	85
Tabla 24. Estimaciones de los parámetros – vocación de servicio	86
Tabla 25. Pruebas de la razón de verosimilitud - empatía	86
Tabla 26. Información Pseudo R-Cuadrado - empatía	87
Tabla 27. Estimaciones de los parámetros - empatía	87
Tabla 28. Pruebas de la razón de verosimilitud- fiabilidad	88
Tabla 29. Información Pseudo R-Cuadrado - fiabilidad	88
Tabla 30. Estimaciones de los parámetros - fiabilidad	88
Tabla 31. Pruebas de la razón de verosimilitud – capacidad de respuesta	89
Tabla 32. Información Pseudo R-Cuadrado – capacidad de respuesta	90
Tabla 33. Estimaciones de los parámetros – capacidad de respuesta	90
Tabla 34. Pruebas de la razón de verosimilitud – elementos tangibles	91
Tabla 35. Información Pseudo R-Cuadrado – elementos tangibles	91

Tabla 36. Estimaciones de los parámetros – elementos tangibles	91
Tabla 37. Pruebas de la razón de verosimilitud – aspecto normativo	92
Tabla 38. Información Pseudo R-Cuadrado – aspecto normativo	93
Tabla 39. Estimaciones de los parámetros – aspecto normativo	93

## Lista de figuras

Figura 1. Plano del distrito de El Agustino	36
Figura 2. Organigrama de la Municipalidad de El Agustino	37
Figura 3. Modelo de la Calidad de Servicio según la escuela Nórdica	43
Figura 4. Modelo de la Calidad de Servicio según la escuela Norteamericana	44
Figura 5. Modelo de las brechas sobre la calidad de servicio	45
Figura 6. Estructuración de dimensiones e indicadores de la Calidad de servicio	50
Figura 7. Pirámide de Maslow	53
Figura 8. Motivos para no contar con licencia de construcción	54
Figura 9. Causas probables que influyen en la satisfacción del ciudadano	62
Figura 10. Distribución porcentual de usuarios según Calidad de servicio del trámite administrativo municipal en la Municipalidad de El Agustino 2016	79
Figura 11. Distribución porcentual de usuarios según nivel de Satisfacción del ciudadano en la Municipalidad de El Agustino 2016	80
Figura 12. Distribución porcentual de usuarios según dimensiones de la Calidad de servicio del trámite administrativo municipal en la Municipalidad de El Agustino 2016	81
Figura 13. Distribución porcentual de usuarios según dimensiones de la Satisfacción del ciudadano	82



## Resumen

La investigación titulada “Influencia de la calidad de servicio del trámite administrativo municipal en la satisfacción del ciudadano 2016” tuvo el propósito de explicar las causas que influyen en la percepción y expectativas que experimenta el usuario durante la gestión de los servicios de trámite administrativo municipal y de este modo generar reflexiones que permitan a los gobiernos locales adoptar estrategias adecuadas y apropiadas a sus contextos y a la naturaleza de sus actores. La investigación se desarrolló en la Municipalidad distrital de El Agustino, al ser representativa de un gobierno local emergente conformante del Estado Peruano.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, de naturaleza objetiva, basada en la obtención de conocimientos de forma empírica, responde a un estudio básico, de nivel explicativo, diseño no experimental y de corte transversal. El método fue hipotético deductivo, se recogió la información mediante dos instrumentos diseñados para el ámbito municipal: Cuestionario de Calidad de Servicio de trámite administrativo municipal y Cuestionario que mide el Grado de Satisfacción del ciudadano, validados por tres expertos de la Universidad Cesar Vallejo, para una muestra de 380 ciudadanos. El análisis estadístico se realizó a través de pruebas no paramétricas considerando que las variables de estudio son de tipo cualitativas.

En la investigación se halló que la calidad de servicio administrativo percibido es de nivel regular y predomina una población medianamente satisfecha, asimismo se concluyó que la calidad del servicio administrativo municipal influye positivamente en la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad distrital de El Agustino 2016.

**Palabras claves:** Satisfacción, Calidad, Servicio administrativo municipal, atención al ciudadano,

## Abstract

The research entitled "Influence of quality of service of the municipal administrative procedure in citizen satisfaction 2016" was intended to explain the causes that influence the perception and expectations experienced by the user during service management municipal administrative procedure and thus generate reflections that allow local governments to adopt and appropriate to their context and the nature of its actors appropriate strategies. The research was conducted in the District Municipality of El Agustino, being representative of a conformant emerging local government of the Peruvian State.

The research was quantitative approach, objective nature, based on knowledge obtained empirically, responds to a basic study of explanatory level, non-experimental and cross-sectional design. The method was deductive hypothetical, information was collected by two instruments designed for the municipal level: Questionnaire Quality of Service municipal administrative procedure and questionnaire that measures the degree of satisfaction of citizens, validated by three experts from the Universidad Cesar Vallejo, for a sample of 380 citizens. Statistical analysis was performed using nonparametric tests considering the study variables are qualitative type.

The investigation found that the quality of administrative service perceived is regular level and dominated by a moderately satisfied population also concluded that the quality of the municipal administrative department positively influences satisfaction citizen of the District Municipality of El Agustino 2016.

**Keywords:** Satisfaction, Quality, Municipal Administrative service, citizen service