



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de los servicios de atención y el nivel de  
satisfacción de los usuarios en la Municipalidad del  
Rímac, 2015**

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

**AUTOR:**

**Br. Nilo Robinson Cuadros Tito**

**ASESOR:**

**Dra. Karen Alfaro Mendives**

**SECCIÓN**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Administración del Talento Humano**

**Perú - 2015**

---

**PRESIDENTE**

---

**VOCAL**

---

**SECRETARIO**

### **Dedicatoria**

A Dios, por la vocación que me regaló, a mi esposa por su apoyo incondicional que me brinda en mis tareas cotidianas y a mi familia entera por brindarme aliento para culminar con mis metas.

### **Agradecimiento**

Al personal docente de la Universidad César Vallejo, que aportaron su esfuerzo y amplia experiencia en mi formación académica y profesional, en especial a la Dra. Karen Alfaro Mendives y al Mg. Ángel Salvatierra Melgar, por la contribución y orientación en el desarrollo del presente trabajo.

## **Declaración jurada**

Yo, Nilo Robinson Cuadros Tito estudiante del Programa de Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 08005125, con la tesis titulada “Calidad de los servicios de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad del Rímac, 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.

Lima, 05 de diciembre de 2015.

Firma:

DNI N° 08005125

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos, presento la Tesis titulada “Calidad de los servicios de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad del Rímac, 2015”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para optar el grado de: Magister en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en ocho capítulos. El primer capítulo se refiere a la Introducción, donde se considera los antecedentes nacionales e internacionales y también los planteamientos teóricos de diversos autores referentes a las variables de estudio, además se describe el problema los objetivos y la hipótesis. En el segundo capítulo se desarrolla todo el marco metodológico, descripción de las variables, su operacionalización de variables, la metodología aplicada en el desarrollo del trabajo, se menciona el tipo de estudio, el diseño, se describe la población, la muestra, el tipo de muestreo y la técnica de recolección de datos utilizada, y el análisis aplicado. En el tercer capítulo, se muestran los resultados del estudio. En el cuarto capítulo, se presenta la discusión. En el quinto capítulo se presenta las conclusiones. En el sexto capítulo se indica las recomendaciones. En el séptimo capítulo se presentan las referencias bibliográficas. Y en el octavo capítulo se muestran los anexos.

Señores miembros del jurado, espero que la presente investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El autor.

## Índice

|   | Página |
|---|--------|
| Página del Jurado                                     | ii     |
| Dedicatoria   | iii    |
| Agradecimiento  | iv     |
| Declaratoria de autenticidad                          | v      |
| Presentación  | vi     |
| Índice  | vii    |
| Resumen   | xi     |
| Abstract  | xii    |
| <br>  |        |
| <b>I. Introducción</b>                                | 14     |
| 1.1. Antecedentes                                     | 16     |
| 1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística | 23     |
| 1.3. Justificación                                    | 33     |
| 1.4. Problema   |        |
| 1.4.1. Problema general                               | 34     |
| 1.4.2. Problemas específicos                          | 34     |
| 1.5. Hipótesis  |        |
| 1.5.1. Hipótesis general                              | 35     |
| 1.5.2. Hipótesis específicas                          | 35     |
| 1.6. Objetivos  |        |
| 1.6.1. Objetivo general                               | 36     |
| 1.6.2. Objetivos específicos                          | 36     |
| <br>  |        |
| <b>II. Marco Metodológico</b>                         | 37     |
| 2.1. Variables  | 38     |
| 2.2. Operacionalización de variables                  | 39     |
| 2.3. Metodología                                      | 41     |
| 2.4. Tipo de estudio                                  | 41     |
| 2.5. Diseño   | 41     |
| 2.6. Población, muestra                               | 42     |
| 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos  | 43     |
| 2.8. Métodos de análisis de datos                     | 49     |

|  |     |
|--|-----|
| 2.9. Aspectos éticos                             | 49  |
| <b>III. Resultados</b>                           | 50  |
| <b>IV. Discusión</b>                             | 62  |
| <b>V. Conclusiones</b>                           | 66  |
| <b>VI. Recomendaciones</b>                       | 69  |
| <b>VII. Referencias Bibliográficas</b>           | 71  |
| <b>VIII. Anexos</b>                              | 77  |
| Anexo 1 - Artículo científico                    | 78  |
| Anexo 2 - Instrumentos                           | 85  |
| Anexo 3 - Base de datos de las dos variables     | 89  |
| Anexo 4 - Matriz de operacionalización           | 101 |
| Anexo 5 - Matriz de consistencia                 | 103 |
| Anexo 6 – Certificado de validez de instrumentos | 104 |

## Lista de tablas

|  | Página |
|--|--------|
| Tabla 01: Operacionalización de la variable calidad de los servicios   | 39     |
| Tabla 02: Operacionalización de la variable nivel de satisfacción  | 40     |
| Tabla 03: Bareno para medición de la calidad de los servicios de atención                                      | 45     |
| Tabla 04: Bareno para medición del nivel de satisfacción de los usuarios                                       | 46     |
| Tabla 05: Validez del instrumento que mide la calidad de los servicios   | 46     |
| Tabla 06: Validez del instrumento que mide el nivel de satisfacción del usuario                                | 47     |
| Tabla 07: Confiabilidad Alpha de Cronbach  | 48     |
| Tabla 08: Distribución de los niveles de Calidad de Servicio de atención                                       | 51     |
| Tabla 09: Distribución de los niveles de nivel de satisfacción de los usuarios                                 | 52     |
| Tabla 10: Distribución de niveles de Fiabilidad  | 53     |
| Tabla 11: Distribución de niveles de Seguridad   | 54     |
| Tabla 12: Distribución de niveles de Empatía   | 55     |
| Tabla 13: Distribución de niveles de Elementos tangibles   | 56     |
| Tabla 14: Relación entre la calidad de los servicios de atención y el nivel<br>de satisfacción de los usuarios | 57     |
| Tabla 15: Relación entre la fiabilidad y el nivel de satisfacción de los usuarios                              | 58     |
| Tabla 16: Relación entre la seguridad y el nivel de satisfacción de los usuarios                               | 59     |
| Tabla 17: Relación entre la empatía y el nivel de satisfacción de los usuarios                                 | 60     |
| Tabla 18: Relación entre los elementos tangibles y el nivel de satisfacción<br>de los usuarios                 | 61     |

## Lista de figuras

|   | Página |
|---|--------|
| Figura 1: Esquema del diseño de investigación     | 42     |
| Figura 2: Niveles de calidad del servicio         | 51     |
| Figura 3: Niveles de satisfacción de los usuarios | 52     |
| Figura 4: Dimensión 1 Fiabilidad                  | 53     |
| Figura 5: Dimensión 2 Seguridad                   | 54     |
| Figura 6: Dimensión 3 Empatía                     | 55     |
| Figura 7: Dimensión 4 Elementos de Seguridad      | 56     |

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Municipalidad del Rimac, 2015, la población fue de 1,000 personas, el muestreo es no probabilístico, el tamaño de la muestra fue de 211 personas, en los cuales se han empleado las variables: calidad de los servicios de atención y nivel de satisfacción.

El estudio de investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo y el tipo de estudio es básica también llamada pura. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, porque la recolección de datos y el análisis correspondiente se realizaron en un solo momento, en un tiempo único. Cuestionario calidad de los servicios, el cual estuvo constituido por 30 preguntas en la escala tipo Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre) y el Cuestionario de satisfacción de los usuarios, el cual estuvo constituido por 30 preguntas en la escala tipo Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre), que brindaron información acerca de las dos variables en estudio, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye en que se encontró que existe evidencia para afirmar que la calidad de los servicios de atención se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción, según los usuarios entrevistados en la Municipalidad del Rímac, 2015 siendo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.831, representa una fuerte asociación entre ambas variables.

Palabras claves: calidad de los servicios de atención, nivel de satisfacción.

## **Abstract**

This research has the general objective, determine the relationship between the quality of care and the level of user satisfaction at the Municipality of Rimac, 2015, the population is 1,000, the sampling is not probabilistic, the sample size was 211 people, which have been used variables: quality of care of attention and level of satisfaction.

This research study is developed under the quantitative approach and type of study is essential also called pure. This research used for its intended purpose non-experimental design correlational cross-sectional level, for data collection and analysis will be performed at one time, in one time. Questionnaire quality of services, which consisted of 30 questions on the Likert scale (never, rarely, sometimes, often and always) type and Questionnaire user satisfaction scale, which consisted of 30 questions Likert (never, rarely, sometimes, often and always), who provided information about the two variables under study, through the assessment of its various dimensions, whose results are presented graphically and textually.

The research concludes that there is evidence to say that the quality of services is significantly related to the level of satisfaction, as users of the Municipality of Rimac, 2015, with the correlation coefficient of 0.831 Spearman Rho, representing a strong association between the two variables.

**Keywords:** quality of care, level of user satisfaction.