

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO  
BENEDICTO XVI  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
ECONÓMICAS  
PROGRAMA DE ESTUDIOS ADMINISTRACIÓN



GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO  
DE LA MUNICIPALIDAD, LA ESPERANZA – TRUJILLO, 2019  
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

Br. Yuvisa Raquel Castillo Reyna

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión Pública y Desarrollo Económico Local y Regional

MOCHE – PERÚ

2020

## **AUTORIDADES**

**Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM**

Arzobispo Metropolitano de Trujillo  
Fundador y Gran Canciller de la  
Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

**R.P. Dr. Jhon Joseph Lydon McHugh, O.S.A.**

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

**Dra. Silvia Valverde Zavaleta**

Vicerrectora Académica

**Dr. Carlos Alfredo Cerna Muñoz PhD.**

Vicerrector de Investigación

**Dr. Jaime Roberto Ramírez García**

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

**Mons. Ricardo Exequiel Angulo Bazauri**

Gerente de Desarrollo Institucional

**Ing. Marco Antonio Dávila Cabrejos**

Gerente de Administración y Finanzas

**Mg. José Andrés Cruzado Albarrán**

Secretario General

**VISTO DEL JURADO**



---

**Dr. Carlos Alfredo Cerna Muñoz PhD**  
**Presidente**



---

**Dra. Ernestina Haydee Florián Plasencia**  
**Secretario**



---

**Dra. Gaby Esther Chunga Pingo**  
**Vocal**

## APROBACIÓN DEL ASESOR

Yo *Dra. Chunga Pingo Gaby Esther* con DNI N° 17870380 como asesora del trabajo de investigación *“GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD, LA ESPERANZA TRUJILLO, 2019* desarrollada por la alumna *Yuvisa Raquel Castillo Reyna* con DNI N° 70926075, egresada del programa profesional de *Administración* considero que dicho trabajo de titulación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponden con las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por la comisión de la clasificación designado por el Decano de la Facultad Dr. Jaime Roberto Ramírez García.



---

**Dra. Gaby Esther Chunga Pingo**  
**Asesor (a)**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, *Yuvisa Raquel Castillo Reyna* con DNI 70926075 egresada del Programa de Estudios de *Administración* de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, para la elaboración y sustentación del trabajo de investigación titulado: *“GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD LA ESPERANZA TRUJILLO, 2019*, el cual consta de un total de 95 páginas, en las que se incluye 10 tablas y 7 figuras, más un total de 26 páginas en apéndices y/o anexos.

Dejo constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de mi entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de 17 %, el cual es aceptado por la Universidad Católica de Trujillo.

*La autora*



---

**Yuvisa Raquel Castillo Reyna**

# GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD, LA ESPERANZA – TRUJILLO, 2019 PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN

## INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

17%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	6%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	<1%





## Acta de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis para obtener la Titulación Profesional

En la ciudad de Trujillo, a los 03 días del mes de julio de 2020, siendo las 15:00 horas se reunieron los miembros del Jurado designado por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

para evaluar la tesis de Titulación Profesional en  
ADMINISTRACIÓN

(Indicar el Programa de Estudios)

Especialidad: \_\_\_\_\_  
(De ser el caso)

mediante la Modalidad de Presentación, Sustentación y Aprobación de Tesis de(l) (la)

**Bachiller:** CASTILLO REYNA YUVISA RAQUEL

(Apellidos y Nombres)

quien desarrolló la Tesis Titulada:

Gestión de la calidad y calidad del servicio al usuario de la Municipalidad, La Esperanza – Trujillo, 2019.

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) mencionado(a) Bachiller fue

APROBADO

por

UNANIMIDAD

(Aprobado o desaprobado (\*\*))

(En caso de ser aprobado: Unanimidad o mayoría o grado de excelencia (\*\*))

emitiéndose el calificativo final de Dieciocho 18  
(Letras) (Números)

Siendo las 16:00 horas concluyó la sesión, firmando los miembros del Jurado.

**Presidente:** Dr. Cerna Muñoz, Carlos Alfredo  
(Dr. Mg.), (Apellidos y Nombres)

(Firma)

**Secretario:** Dra. Florian Plasencia Ernestina Haydee  
(Dr. Mg.), (Apellidos y Nombres)

(Firma)

**Vocal:** Dra. Chunga Pingo Gaby Esther  
(Dr. Mg.), (Apellidos y Nombres)

(Firma)

(\*) Desaprobado: 0-13; Aprobado: 14-20

(\*\*) Mayoría: Dos miembros del jurado aprueban; Unanimidad: todos los miembros del jurado aprueban; Grado de excelencia: promedio 19 a 20

**FORMULARIO DE CESIÓN DE DERECHOS PARA LA PUBLICACIÓN DIGITAL  
DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Moche 06 de julio, 2020

A: **Dr. Dr. Jaime Roberto Ramírez García.**

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas.

Nombres y apellidos de cada investigador (a):

Yo  Nosotros (as)

Yuvisa Raquel Castillo Reyna.

Autor (a) de la investigación titulada:

“GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD, LA ESPERANZA – TRUJILLO, 2019”,

Sustentada y aprobada el 03 de Julio para optar el Grado

Académico/ Título Profesional de:

Licenciada en Administración

**CEDO LOS DERECHOS** a la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI para publicar por plazo indefinido la versión digital de esta tesis en el repositorio institucional y otros, con los cuales la universidad firme convenio, consintiendo que cualquier tercero podrá acceder a dicha obra de manera gratuita pudiendo visualizarlas, revisarlas, imprimirlas y/o grabarlas siempre y cuando se respeten los derechos de autor y sea citada correctamente. En virtud de esta autorización, la universidad podrá reproducir mi tesis en cualquier tipo de soporte, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la tesis o trabajo de investigación es una creación de mi autoría o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultada(o)(s) a conceder la presente autorización y además declaro bajo juramento que dicha tesis no infringe los derechos de autor de terceras personas.

Asimismo, declaro que el CD-ROM que estoy entregando a la UCT, con el archivo en formato PDF y WORD (.docx), como parte del proceso de obtención del Título



Profesional o Grado Académico, es la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado.

Por ello, el tipo de acceso que autorizo es el siguiente: (Marcar con un aspa (x); una opción)

Categoría de	Descripción del Acceso Marcar con acceso	X
<b>ABIERTO</b>	Es público y será posible consultar el texto completo. Se podrá visualizar, grabar e imprimir.	
<b>RESTRINGIDO</b>	Solo se publicará el abstract y registro del metadato con información básica.	x

## OPCIONAL – LICENCIA CREATIVE COMMONS.

Una licencia **Creative Commons** es un complemento a los derechos de autor que tiene como fin proteger una obra en la web. Si usted concede dicha licencia mantiene la titularidad y permite que otras personas puedan hacer uso de su obra, bajo las condiciones que usted determine.

No, deseo otorgar una licencia Creative Commons

Si, deseo otorgar una licencia Creative Commons. **X**

Si opta por otorgar la licencia Creative Commons, seleccione una opción de los siguientes permisos:

<b>CC-BY:</b> Utilice la obra como desee, pero reconozca la autoría original. Permite el uso comercial.	
<b>CC-BY-SA:</b> Utilice la obra como desee, reconociendo la autoría. Permite el uso comercial del original y la obra derivada (traducción, adaptación, etc.), su distribución es bajo el mismo tipo de licencia.	
<b>CC-BY-ND :</b> Utilice la obra sin realizar cambios, otorgando el reconocimiento de autoría. Permite el uso comercial o no comercial.	
<b>CC-BY-NC:</b> Utilice la obra como desee, reconociendo la autoría y puede generar obra derivada sin la misma licencia del original. No permite el uso comercial.	
<b>CC-BY-NC-SA: Utilice</b> la obra reconociendo la autoría. No permite el uso comercial de la obra original y derivada, pero la distribución de la nueva creación debe ser bajo el mismo tipo de licencia.	<b>X</b>
<b>CC-BY-NC-ND:</b> Utilice y comparte la obra reconociendo la autoría. No permite cambiarla de forma alguna ni usarlas comercialmente.	

## Datos del investigador (a)

Nombres y Apellidos: Yuvisa Raquel Castillo Reyna.

DNI: 70926075

Teléfono celular: 978337991

Email: [yuvisac13@gmail.com](mailto:yuvisac13@gmail.com)

Firma:



---

**Yuvisa Raquel Castillo Reyna**

## DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida y la oportunidad de crecer profesionalmente, con esfuerzo y dedicación desde el principio hasta el final de esta tesis.

A mis padres, Raquel y Germán por darme la vida, su esfuerzo y por amarme de manera incondicional, brindándome su apoyo constante e incomparable durante mí proceso de formación profesional.

A mis abuelos: Por su amor incondicional y estar conmigo desde mi infancia, sus consejos y cuidados me formaron hasta lograr mi carrera profesional.

A mi madrina; Dany Cruz quien con su ejemplo de perseverancia y consejos ha calado de manera significativa dentro de mi formación profesional.

## AGRADECIMIENTO

A la Municipalidad Distrital de La Esperanza por haber permitido la realización de la investigación en las instalaciones de la misma, para profundizar en la investigación teniendo en cuenta la opinión de los usuarios.

A los docentes de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, por inculcarme a lo largo de 5 años sus enseñanzas y valores en mi vida como profesional.

A mi asesora por su paciencia, el tiempo y la orientación brindada en la ejecución de la investigación.

Por último, a todas las personas que contribuyeron para lograr la culminación de mi carrera profesional y su apoyo en el desarrollo de la presente investigación.

## ÍNDICE

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.....	
RESUMEN .....	xviii
ABSTRACT .....	xix
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	1
1.1.Planteamiento del problema .....	1
1.2.Formulación del problema.....	5
1.2.1.Problema general .....	5
1.2.2.Problemas específicos.....	5
1.3.Formulación de los objetivos.....	6
1.3.1.Objetivo general .....	6
1.3.2.Objetivos específicos .....	6
1.4.Justificación e importación de la investigación .....	7
II. MARCO TEÓRICO .....	8
2.1.Antecedentes de la investigación.....	8
2.1.1.Variable Gestión de la Calidad.....	8
2.1.2.Variable calidad de servicio al usuario.....	9
2.2.Bases teóricas científicas .....	13
2.2.1.Gestión de la calidad.....	13
2.2.1.1.Dimensiones sobre gestión de la calidad.....	14
2.2.1.2.Fundamentos filosóficos que respalden a la gestión de la calidad .....	15
2.2.1.3.Origen de la Teoría administrativa gestión de la calidad .....	17
2.2.1.4.Teorías relacionadas a gestión de la calidad – Método 5s.....	18
2.2.2.Calidad de servicio al usuario.....	19
2.2.2.1.Dimensiones sobre calidad del servicio al usuario .....	22
2.2.2.2.Teorías referidas a la calidad de servicio al usuario .....	23
2.3.Definición de términos básicos.....	24
2.4.Formulación de hipótesis.....	25
2.4.1.Hipótesis general .....	25
2.4.2.Hipótesis específicas.....	25
2.5.Operacionalización de variables.....	26

III. METODOLOGÍA .....	28
3.1. Tipo de investigación.....	28
3.2. Método de investigación.....	28
3.3. Diseño de la investigación.....	28
3.4. Población, muestra y muestreo .....	29
3.4.1. Población .....	29
3.4.2. Muestra .....	29
3.4.2.1. Criterios de selección.....	29
3.4.3. Muestreo .....	30
3.5.1. Técnicas.....	30
3.5.2. Instrumentos de recolección de datos .....	30
3.5.3. Validez.....	30
3.5.4. Confiabilidad .....	30
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	31
3.6.1. Procesamiento de datos .....	31
3.6.2. Método de análisis de resultados .....	31
3.7. Ética investigativa.....	31
IV. RESULTADOS.....	32
4.1. Descripción de resultados.....	32
4.2. Pruebas de hipótesis.....	34
V. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS .....	45
VI. REFERENCIAS .....	48
VII. ANEXOS.....	51
Anexo 1.....	51
Cuestionario Gestión de la Calidad .....	51
Anexo 02.....	53
Cuestionario Calidad de Servicio al Usuario.....	53
Anexo 03 Matriz de Consistencia.....	55
Anexo 04.....	58
Matriz de puntajes de Gestión de la Calidad .....	58
Anexo 05.....	61

Matriz de puntajes de Calidad de Servicio al Usuario.....	61
Anexo 06.....	64
Juicio de Expertos.....	64
Anexo 07.....	67
Autorización de la Institución.....	67
Anexo 08.....	68
Ficha Técnica del Instrumento 1 .....	68
Anexo 09.....	69
Ficha Técnica del Instrumento 2 .....	69
Calidad del Servicio al Usuario .....	69
Anexo 10.....	70
Resumen de medidas descriptivas .....	70
Anexo 11.....	75
Evidencias fotográficas realizando encuestas a usuarios .....	75



## Índice de Tablas

Pág.

Tabla 1	Prueba de normalidad de datos de las variables de estudio.....	32
Tabla 2	Coefficiente de Correlación de Rho Spearman.....	33
Tabla 3	Correlación entre Gestión de la calidad y calidad del servicio al usuario de la municipalidad, La Esperanza – Trujillo, 2019.....	33
Tabla 4	Correlación entre enfoque al cliente y calidad del servicio al usuario de la municipalidad, La Esperanza – Trujillo, 2019.....	34
Tabla 5	Correlación entre liderazgo y calidad del servicio al usuario de la municipalidad, La Esperanza – Trujillo, 2019 .....	35
Tabla 6	Correlación entre compromiso de las personas y calidad del servicio al usuario de la municipalidad, La Esperanza – Trujillo, 2019 .....	36
Tabla 7	Correlación entre enfoque a procesos y calidad del servicio al usuario de la municipalidad, La Esperanza – Trujillo, 2019.....	37
Tabla 8	Correlación entre mejora continua y calidad del servicio al usuario de la municipalidad, La Esperanza – Trujillo, 2019.....	38
Tabla 9	Correlación entre toma de decisiones basada en evidencias y calidad del servicio al usuario de la municipalidad, La Esperanza – Trujillo, 2019.....	39
Tabla 10	Correlación entre gestión de relaciones y calidad del servicio al usuario de la municipalidad, La Esperanza – Trujillo, 2019 .....	40

	Índice de Figuras	Pág.
Figura 1	Correlación entre enfoque al cliente y calidad del servicio al usuario de la municipalidad, La Esperanza – Trujillo, 2019.....	34
Figura 2	Correlación entre liderazgo y calidad del servicio al usuario de la municipalidad, La Esperanza – Trujillo, 2019.....	35
Figura 3	Correlación entre compromiso de las personas y calidad del servicio al usuario de la Municipalidad de La Esperanza – Trujillo, 2019.....	36
Figura 4	Correlación entre enfoque a procesos y calidad del servicio al usuario de la Municipalidad de La Esperanza – Trujillo, 2019.....	37
Figura 5	Correlación entre mejora continua y calidad del servicio al usuario de la Municipalidad de La Esperanza – Trujillo, 2019.....	38
Figura 6	Correlación entre toma de decisiones basada en evidencias y calidad del servicio al usuario de la Municipalidad de La Esperanza – Trujillo, 2019.....	39
Figura 7	Correlación entre gestión de relaciones y calidad del servicio al usuario de la municipalidad, La Esperanza – Trujillo, 2019.....	40

## RESUMEN

La presente investigación Gestión de la Calidad y la Calidad del Servicio al Usuario de la municipalidad, La Esperanza – Trujillo, 2019, consideró el objetivo de investigación de determinar la relación que existe entre las variables de estudio. El estudio fue importante al analizar cómo la gestión de la calidad generó un resultado significativo alto en la calidad de servicio que se le brindó al usuario o ciudadano que recibió atención en la comuna edil estudiada. Las teorías que se emplearon fueron el Ciclo de Deming, (1950) para la gestión de la calidad y el Modelo de la Imagen de Grönroos (1982) para la calidad de servicio al usuario. La investigación fue de tipo correlacional descriptivo, de diseño no experimental y de corte transversal; la población fue determinada por una población de 6540 usuarios, se seleccionaron a 95 usuarios de ambos sexos como unidades de análisis. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta. En la conclusión general se halló la hipótesis estadística de investigación la cual determinó que existe relación significativa entre la gestión de la calidad y calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de La Esperanza 2019, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho Spearman con, 774, siendo una relación positiva alta.

Palabras clave: Gestión de la calidad, Calidad de servicio al usuario, enfoque al cliente, liderazgo, Municipalidad.

## ABSTRACT

The aim of the present research work Quality Management and Quality of User Service of the municipality, La Esperanza - Trujillo, 2019, was to determine the existing relationship between the study variables. The importance of the study was based on the analysis of how the quality management importance of how to generate a high, positive result in the service quality which was provided to the user or citizen, who was attended in the city hall mentioned above. The theories used hereby were the Deming Cycle, (1950) for the quality management and the Grönroos Image Model (1982) for the service quality provided to the user. The work was correlational descriptive, of non-experimental and cross-section design; the population was determined by a population of 6540 users, 95 users of both sexes were selected as units of análisis. For data collecting, the survey technique was used. The statistical hypothesis in the overall conclusion found the existence of significant relationship between the quality management service quality provided to the user in the City Council in the City Council in the District of La Esperanza 2019, according to the Rho Spearman correlation coefficient: ,774, high positive relationship.

Key Words: Quality management, Service quality provided to the user, focus on the client, leadership, Municipality.