



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Calidad de Servicio que Brinda la Municipalidad
Distrital Torata a los Usuarios en el Distrito de
Torata – 2015”**

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

AUTOR:

Paola Zarela Barrera Simborth

ASESOR:

Dr. Eliseo Zeballos Zeballos

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ - 2015

JURADO CALIFICADOR

Dr. Maquera Luque Pedro Jesús
Presidente

Mg. Robles Ramírez Mónica Yesina
Secretario

Dr. Eliseo Zeballos Zeballos
Vocal

Dedicatoria

A mis padres Aquiles y Reina, a mis abuelos Moisés y Teresa por el amor y el apoyo que siempre me han brindado; y a mi hijo Pietro quien es la razón y el motivo de mi superación.

Paola

Agradecimiento

Agradezco de forma particular, a todas aquellas personas que voluntariamente llenaron las encuestas, y expresaron su punto de vista, consiguiendo así resultados verídicos que me ayudaron a culminar mi tesis.

Paola

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Paola Zarela Barrera Simborth, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI N° 40811246, con la tesis titulada "Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Torata a los Usuarios en el Distrito de Torata – 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 Cesar Vallejo.

Moquegua, 02 de Octubre del 2015

.....
PAOLA ZARELA BARRERA SIMBORTH
DNI N° 40811246

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada "**Calidad de Servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Torata a los Usuarios en el Distrito de Torata – 2015**", con la finalidad de determinar las características y condiciones del servicio de calidad en relación a los elementos tangibles (instalaciones, distribución) el tipo de atención, la transparencia administrativa, la seguridad y la satisfacción de los pobladores que viven en la capital del distrito y recurren a hacer un trámite o solicitar un servicio de la Municipalidad Distrital de Torata durante el año 2015, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación

La Autora

ÍNDICE

	Pág.
Página de Jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1 Problema.....	27
1.2 Hipótesis	31
1.3 Objetivos.....	31
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1 Variables	33
2.2 Operacionalización de variables	33
2.3 Metodología	33
2.4 Tipos de estudio.....	34
2.5 Diseño de investigación	34
2.6 Población, Muestra y muestreo	34
2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos	35
III. RESULTADOS	38
IV. DISCUSIÓN	97
V. CONCLUSIONES.....	99
VI. RECOMENDACIONES.....	100
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	101
VIII. ANEXOS	103

RESUMEN

Actualmente por la propia crisis institucional que atraviesa el Perú, las limitaciones del proceso de centralización y la precariedad sobre las cuales se desarrolla el proceso de administración y gestión de los gobiernos locales resulta evidente las limitaciones, la desconfianza de la población en la transparencia, eficiencia y capacidad de buen servicio para los pobladores; por lo menos en lo que respecta a mi estudio, en la Municipalidad Distrital de Torata la percepción de calidad de servicio no es halagadora y conforme a los resultados obtenidos de ésta investigación su va decreciendo de regular a menos.

Los resultados del presente estudio ratifican el ambiente negativo de desaliento e insatisfacción a pesar que esta institución cuenta con varias Directivas que norman sobre la calidad de servicio; sin embargo, se ratifica que la mayoría de funcionarios y empleados administrativos desconocen de ellas, pues no saben sobre su existencia; por ende, la acción administrativa vigente pareciera que le ha puesto las espaldas a dichas normas. ¡Ahí están los resultados

Mi percepción cotidiana de varios hechos que contravienen las buenas acciones de la gobernanza y la gobernabilidad Municipal Distrital en Torata, me ha suscitado interés en realizar un estudio técnico y científico para hacer una contrastación de nuestra percepción sobre la escasa calidad de servicios que se brinda a los usuarios ciudadanos, ya que como diría Aguilar Villanueva Luis. 200: 324 parafraseando a Crosby la calidad es un regalo pero no es gratis y está en relación con las necesidades, usos, propósitos y expectativas de las personas que en última instancia son los usuarios y clientes a los cuales hay que satisfacer o superar sus expectativas.

Los resultados de la consulta a los 150 usuarios y ciudadanos encuestados que en algún momento durante el año anterior y el presente, se han acercado a tramitar algún trámite dan cuenta de la regular hacia baja y muy baja calidad de los servicios que brinda este municipio, tal como podemos apreciar de los propios resultados.

Ante la exigencia de la llamada Gestión por Resultados y lo demostrado con la presente investigación, asumimos que todos los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad se planteen el reto de implementar todo un Plan de mejora de la calidad de atención que incluso lo proponemos en el presente trabajo y que un corto o mediano plazo se vea sus frutos.

PALABRAS CLAVES:

Calidad de Servicio, Satisfacción, Atención, Transparencia., Seguridad, Confianza, Expectativas

ABSTRACT

Currently the institutional crisis itself that crosses Peru, the limitations of the process of centralization and insecurity on which the process of administration and management of local governments develops limitations, distrust of the population in the transparency, efficiency is evident capacity and good service for the people; at least in regard to our study in the Municipality of Torata perception of service quality it is not flattering and of course less than regular.

The results of this study confirm the negative atmosphere of disappointment and dissatisfaction despite this institution has several directives that regulate the quality of service, however confirms that most officials and administrative employees are unaware of them, for they know about its existence; therefore the current administrative action seems that it has become shoveling to those standards. There are the resultados.

My everyday perception of several facts that contravene the good deeds of governance and Municipal governance Torata has raised interest in making me a technical and scientific study to make a contrast of our perception of the poor quality of service that is provided to the Users say citizens because as Luis Aguilar Villanueva. 200: 324 paraphrase Crosby quality is a gift but it is not free and is in relation to the needs, uses and purposes and expectations of the people who ultimately users and customers who must meet or exceed their expectations are.

The results of the consultation of citizens surveyed 150 users and that at some time during the previous {or come and present to transact realize something regular to low and very low quality of the services provided by the municipality as we can see the results. Given the requirement of the call RBM and shown with this research, we assume that all officers and employees of the Municipality the challenge of implementing a whole plan to improve the quality of care may arise that even propose in this work and a short or medium term look off.

KEYWORDS:

Service Quality, Satisfaction, Attention: Transparency., Security, Trust, Expectation