



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La Percepción de la Calidad de Servicio en la Municipalidad
Provincial de Cangallo – Ayacucho 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Magíster en Gestión Pública**

AUTOR:

Br. Flores Chauca Eduardo

ASESORA:

Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano

PERÚ - 2016

Dedicatoria

Con afecto y cariño a mi madre Rute y
hermanas Cosby y Judith.

Eduardo.

Agradecimiento

En primer lugar a Dios, a mi Patrona Mamacha Asunta y a mi Niño Jesús, por darme la fuerza y voluntad para culminar mi anhelo esperado.

A la Universidad César Vallejo por habernos brindado las facilidades para continuar nuestros estudios de post grado; en especial a su fundador Dr. César Acuña Peralta, quien supo enrumbar la educación superior universitaria, con sus programas de post grado en el campo educativo y de gestión pública.

A los docentes de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo por habernos guiado en la adquisición de nuevos conocimientos, que redundarán en beneficio nuestro y de la sociedad.

Especial agradecimiento a la Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza, Asesora del presente trabajo, por sus consejos y dedicación en la consecución de mi ideal profesional.

A la Municipalidad Provincial de Cangallo, especialmente a los trabajadores administrativos, por permitir la recolección de los datos necesarios, para el desarrollo de la trabajo investigativo.

El autor.

Presentación

Señores miembros del Jurado:

El presente estudio de investigación titulado “La Percepción de la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Cangallo – Ayacucho 2015”, tuvo el objetivo de Analizar el nivel de la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cangallo 2015, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Gestión pública.

La investigación tiene la finalidad de analizar o describir la percepción de la Calidad de Servicio, lo anterior permitirá identificar el nivel de Calidad de servicio y luego plantear las recomendaciones para alcanzar los objetivos de la presente organización, asimismo la metodología seguida fue de tipo descriptiva, porque se decidió describir la variable.

La investigación consta de IV capítulos estructuralmente interrelacionados en forma secuencial determinados por la Universidad César Vallejo en su reglamento, como son:

Capítulo I: Planteamiento del problema.

Capítulo II: Marco referencial.

Capítulo III: Hipótesis y variables.

Capítulo IV: Marco metodológico.

Capítulo V: Resultados.

Capítulo VI: Discusión.

Espero que el interés y empeño extendido en el desarrollo de la investigación sea valorada y las apreciaciones y las consideraré para enriquecer la presente investigación.

Eduardo Flores Chauca

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad presentación	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Realidad problemática	17
1.2 Formulación del problema	20
1.3 Justificación, relevancia y contribución	20
1.4 Objetivos	24
II. MARCO REFERENCIAL	
2.1 Antecedentes	26
2.2 Marco teórico	31
2.3 Perspectiva teórica.	43
2.4 Municipalidad Provincial de Cangallo:	43
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	
3.1 Identificación de la variable	47
3.2 Descripción de las variables	47
IV. MARCO METODOLÓGICO	
4.1 Tipo de investigación	50
4.2 Población, muestra y muestreo	51
4.3 Criterios de selección	54
4.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	54

	viii
4.5 Validez y confiabilidad de instrumentos	55
4.6 Procedimiento de recolección de datos	56
4.7 Método de análisis e interpretación de datos	56
4.8 Normas éticas	57
V. RESULTADOS	
5.1 Presentación de resultados	59
VI. DISCUSIÓN	67
VII. CONCLUSIONES	74
VIII. RECOMENDACIONES	77
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	79
ANEXOS	
Anexo 1: Cuestionario de la variable 1 Calidad de Servicio	85
Anexo 2: Base de datos de la variable 1	87
Anexo 3 Matriz de consistencia	90
Anexo 4 Matriz de Operacionalización	91

Índice de tablas

Tabla 1.	Distribución de la Población de la Provincia de Cangallo	45
Tabla 2.	Matriz de operación de la variable Calidad de Servicio	48
Tabla 3.	Población de usuarios de la Municipalidad provincial de Cangallo	51
Tabla 4.	Población de usuarios de la Municipalidad provincial de Cangallo con muestra	53
Tabla 5.	Niveles de la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cangallo 2015, según los ciudadanos	59
Tabla 6.	Niveles de los elementos tangibles de la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cangallo 2015, según los ciudadanos	60
Tabla 7.	Niveles de la fiabilidad de la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cangallo 2015, según los ciudadanos	62
Tabla 8.	Niveles de la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cangallo 2015, según los ciudadanos	63
Tabla 9.	Niveles de la seguridad de la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cangallo 2015, según los ciudadanos	64
Tabla 10.	Niveles de la empatía de la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cangallo 2015, según los ciudadanos	65

Índice de figuras

Figura 1. Niveles de la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cangallo 2015, según los ciudadanos.5.1.2 Elementos tangibles de la calidad de servicio	59
Figura 2. Niveles de los elementos tangibles de la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cangallo 2015, según los ciudadanos	61
Figura 3. Niveles de la fiabilidad de la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cangallo 2015, según los ciudadanos	62
Figura 4. Niveles de la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cangallo 2015, según los ciudadanosç	63
Figura 5. Niveles de la seguridad de la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cangallo 2015, según los ciudadanos	65
Figura 6. Niveles de la empatía de la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cangallo 2015, según los ciudadanos	66

Resumen

La investigación titulada: “La Percepción de la Calidad de Servicio en la Municipalidad Provincial de Cangallo – Ayacucho 2015”, tuvo como objetivo general: Analizar el nivel de la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Cangallo 2015.

El estudio de investigación es de tipo descriptiva, se realizó con el diseño descriptivo simple, el método utilizado fue descriptivo simple, la población de estudio estuvo conformada por 100 usuarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo y una muestra de 100, para la recopilación de datos se utilizó el cuestionario de encuesta, Los resultados de la aplicación del instrumento ha sido presentado en tablas y gráficos estadísticos; asimismo, el análisis descriptivo de los datos considera los cálculos de la media aritmética, la mediana, la moda, desviación estándar y varianza.

Los resultados evidencian que las percepciones de los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la calidad de servicio se ubican en el nivel insatisfecho. Del mismo modo, la mayoría 50% de los encuestados, usuarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo ubican a la calidad de servicio en el nivel insatisfecho, demostrando su insatisfacción de los servicios que presta a la comunidad la Municipalidad Provincial de Cangallo. Se concluyó que en los diferentes niveles de percepción de la Calidad de servicio, la totalidad de los pobladores indicaron estar insatisfecho con la calidad de servicio brindada la Municipalidad Provincial de Cangallo

Palabras clave: Calidad de servicio, tangibilidad, fiabilidad y empatía.

Abstract

The research titled "Perception of Quality of Service in the Provincial Municipality of Cangallo - Ayacucho 2015," had as its overall objective: To analyze the level of quality of service in the Provincial Municipality of Cangallo 2015.

The research study is descriptive, was conducted with the simple descriptive design, the method used was descriptive, the study population consisted of 100 users of the Provincial Municipality of Cangallo and a sample of 100, for data collection used the questionnaire survey results of the application of the instrument has been presented in statistical tables and graphs; Also, the descriptive data analysis calculations considered the arithmetic mean, median, mode, standard deviation and variance.

The results show that perceptions of tangibles, reliability, responsiveness, empathy security and quality of service are located at the regular level. Similarly, the majority (91.00%) of respondents, users and providers of the Provincial Municipality of Cangallo located to the quality of service in the regular level, demonstrating their dissatisfaction with the services provided to the community the municipality investigated. It was concluded that the different levels of perception of quality of service, all the people said they were unhappy with the quality of service provided the Provincial Municipality of Cangallo

Keywords: Quality of service, tangibility, reliability and empathy.