



**UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO
PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**INFLUENCIA DE LA GESTIÓN MUNICIPAL EN LA
SATISFACCIÓN DE LOS POBLADORES DEL CASERÍO DE
HUACHAULLO PALLASCA ANCASH POR LOS SERVICIOS
PÚBLICOS BRINDADOS – 2013**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:
KARLA PAMELA RISCO VÁSQUEZ**

**ASESORA:
MG. OLENKA ESPINOZA RODRÍGUEZ**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**NUEVO CHIMBOTE – PERÚ
2013**

Página del Jurado

Mg. Olenka Espinoza Rodríguez

Mg. Antonio Espinoza De La Cruz.....

Mg. VICTOR GARCIA FARIAS

DEDICATORIA

A mis padres, por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y porque siempre me apoyan, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida. Gracias por darme una carrera para mi futuro todo esto se los debo a ustedes.

A mis hermanos por estar conmigo y apoyarme siempre, los quiero mucho.

AGRADECIMIENTOS

A DIOS:

Por haber guiado a lo largo de mi formación profesional, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y *sobre todo salud.*

A MIS PADRES:

NICOLAS RISCO Y EDUVIJES VASQUEZ, por apoyarme en todo momento por los valores que han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir

A MIS SUPERVISORES DE TESIS:

Mg. Antonio Espinoza De La Cruz por su amabilidad, buena disposición, paciencia, por el tiempo que me dedico para que este trabajo culminara exitosamente, mi agradecimiento sincero.

Mg. Olenka Espinoza Rodríguez por haber compartido conmigo sus conocimientos y sobre todo su amistad

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Karla Pamela Risco Vásquez con DNI N° 46400941, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Administración escuela de Ciencias empresariales, declaro bajo juramento que toda documentación que acompañe es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Nuevo Chimbote, noviembre del 2013

Karla Pamela Risco Vásquez

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Se presenta ante su sensato juicio la tesis titulada: influencia de la gestión municipal en la satisfacción de los pobladores del caserío de Huachaullo Pallasca Áncash por los servicios públicos brindados – 2013, estudio realizado en la ciudad de Chimbote con la finalidad de obtener el título profesional de licenciada en administración.

la investigación que se ha desarrollado, representa un aporte que espero contribuya a mejorar el comportamiento escolar en la institución educativa mencionada.

La investigación que se ha desarrollado, representa un aporte que espero contribuya a mejorar la gestión municipal en el caserío de Huachaullo distrito de Pallasca Áncash.

Queda a vuestro engrandecido y elevado criterio, la evaluación del presente informe con el que pretendo graduarme de licenciada en administración, a la vez se agradece de manera infinita por las observaciones necesarias y pertinentes que puedan formularse.

Nuevo Chimbote noviembre del 2013

KARLA PAMELA RISCO VÁSQUEZ

Tesista

ÍNDICE

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Presentación	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MARCO METODOLÓGICO.....	31
Variables.....	31
Operacionalización de variables.....	31
Metodología.....	32
Tipos de estudio	32
Diseño.....	32
Población y muestra	33
Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	33
Métodos de análisis de datos.....	36
III. RESULTADOS	37
IV. DISCUSIÓN	56
V. CONCLUSIONES.....	62
VI. SUGERENCIAS.....	63
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	64

RESUMEN

El presente informe de tesis titulado. INFLUENCIA DE LA GESTIÓN MUNICIPAL EN LA SATISFACCIÓN DE LOS POBLADORES DEL CASERÍO DE HUACHAULLO PALLASCA ANCASH POR LOS SERVICIOS PÚBLICOS BRINDADOS – 2013,, constituye un informe de tesis que se ciñe al protocolo y normatividad de la Universidad César Vallejo, Esta investigación fue de tipo Correlacional. se enmarcó en el enfoque cuantitativo, La población estudiada se conformó por los pobladores adultos del caserío de Huachaullo Pallasca. Para la medición se elaboraron u aplicaron dos cuestionarios, una para la variable calidad de servicio: y la satisfacción al cliente, ambas validadas empíricamente sobre la base de una muestra piloto cuyos resultados se evaluaron mediante la prueba Alfa de Cronbach así como también por juicio de expertos, específicamente un metodólogo y dos temáticos. La medición de las variables fue mediante instrumentos para cada variable tal como se adjuntan en los anexos finales. Los resultados se procesaron de acuerdo a los indicadores en cada variable mediante la estadística descriptiva, esto fue en tablas de frecuencia y gráficos, así como la inferencial, para este caso se empleó la prueba estadística (Chi cuadrada) estableció la asociación causal entre las variables, siendo el resultado un valor de prueba de 0,817 por tanto, los datos no proporcionan evidencia suficiente para establecer que existe una influencia de la percepción de la gestión municipal en la satisfacción de los servicios públicos en los pobladores del caserío de Huachaullo Pallasca como decisión final se procedió a aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis de investigación..

Palabras claves: Gestión, gestión municipal, satisfacción

ABSTRACT

This thesis report entitled . **INFLUENCE OF MUNICIPAL MANAGEMENT IN THE SATISFACTION OF THE HAMLET OF PEOPLE HUACHAULLO Pallasca ANCASH PROVIDED BY UTILITY - 2013** , thesis is a report that meets the protocol and regulations of the Universidad César Vallejo, This research was correlational type . was part of the quantitative approach , the study population was formed by adult residents of the village of Huachaullo Pallasca . For measurement were developed or applied two questionnaires , one for the variable quality of service: and customer satisfaction , both empirically validated based on a pilot sample and the results were assessed by Cronbach's alpha test as well as by trial experts , specifically a methodologist and two theme . Measurement of variables was by instruments for each variable are attached as appendices in the final . The results were processed according to the indicators in each variable using descriptive statistics, this was in frequency tables and graphs and inferential , in this case the test statistic (Chi square) was used established the causal association between the variables , the result being a test value of 0.817 therefore, the data do not provide sufficient evidence to establish that there is an influence of the perception of municipal management in satisfying public services in the inhabitants of the village of Huachaullo Pallasca final decision proceeded to accept the null hypothesis and reject the research hypothesis.

Keywords : management , municipal management , satisfaction