



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Percepción de los usuarios de la calidad de los servicios  
sociales que brinda la Municipalidad Provincial de Huanca  
Sancos, Ayacucho - 2018

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestro en Gestión Pública

**AUTORES:**

Br. Najarro Gutiérrez, Eudosia  
Br. Melgar Vivanco, Raúl

**ASESOR:**

Dr. Obregón Villantoy, Oseas A.

**SECCIÓN:**

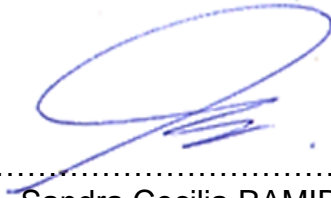
Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**PERÚ – 2018**


## PÁGINA DEL JURADO



.....  
Dra. Sandra Cecilia RAMIREZ LAU  
Presidente



.....  
Dr. Rolando Alfredo QUISPE MORALES  
Secretario



.....  
Dr. Oseas OBREGÓN VILLANTOY  
Vocal

A nuestras familias, estímulo de trabajo y lucha por una mejor condición de vida.

Eudosia y Raúl.

## Agradecimiento

A las autoridades universitarias, en especial al Dr. César Acuña Peralta, por haber llevado las aulas a los lugares más recónditos del Perú. Además, a los docentes, quienes día a día brindan enseñanza de calidad acorde al avance de los nuevos tiempos que exige nuevos retos.

Al Dr. Obregón Villantoy, Oseas A. por las facilidades, la flexibilidad, la exigencia y la paciencia desplegada en todo momento, hecho que ha conllevado a la consagración del presente trabajo de investigación; puesto que, sin aquella ayuda, la tesis no tendría las peculiaridades que presenta.

Al Alcalde, Regidores por la buena predisposición y autorización para llevar adelante el presente trabajo de investigación con la finalidad de obtener resultados que les permitirá mejorar en los servicios a los usuarios.

A todos los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, por haber respondido de forma anónima el cuestionario sobre la calidad de servicios que presta dicha institución.

Los autores.

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Najarro Gutiérrez, Eudosia, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 45595659, con la tesis titulada: “Percepción de los usuarios de la calidad de los servicios sociales que brinda la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, Ayacucho - 2018”.

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 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 datos), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Ayacucho, 08 de agosto de 2018.



---

Br. Najarro Gutiérrez, Eudosia  
DNI N°: 45595651

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Melgar Vivanco, Raúl, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 42637075, con la tesis titulado: “Percepción de los usuarios de la calidad de los servicios sociales que brinda la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, Ayacucho - 2018”.

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 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 datos), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Ayacucho, 08 de agosto de 2018.



---

Br. Melgar Vivanco, Raúl  
DNI N°: 42637075

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Percepción de los usuarios de la calidad de los servicios sociales que brinda la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, Ayacucho - 2018”; con la finalidad de evaluar la calidad de los servicios sociales en la institución antes señalada en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Los autores.

## Índice

Carátula.....	i
Página del jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación .....	vii
Índice.....	viii
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1 Realidad Problemática .....	12
1.2 Trabajos Previos .....	14
1.3 Teorías Relacionadas al Tema.....	15
1.3.1 La calidad de los servicios sociales.....	15
1.3.1.1 Dimensión elementos tangibles.....	17
1.3.1.2 Dimensión fiabilidad.....	17
1.3.1.3 Dimensión sensibilidad .....	17
1.3.1.4 Dimensión empatía.....	18
1.4 Formulación Del Problema .....	18
1.4.1 Problema general.....	18
1.4.2 Problemas específicos.....	18
1.5 Justificación Del Estudio .....	18
1.6 Hipótesis .....	19
1.7 Objetivos.....	20
1.7.1 Objetivo general.....	20
1.7.2 Objetivos específicos .....	20
II. MÉTODO .....	21
a. Diseño de investigación .....	21
2.2 Variables, Operacionalización .....	21
2.2.1 Identificación de variables. ....	21
2.2.2 Operacionalización de variables .....	22



Tabla 01 .....	22
2.3 Población Y Muestra .....	23
2.4.2.1 <i>Ficha técnica</i> .....	25
2.4.3 Validez .....	26
2.4.4 Confiabilidad .....	27
2.5 Métodos De Análisis De Datos .....	28
2.6 Aspectos Éticos .....	29
III. RESULTADOS .....	30
3.1 A nivel descriptivo .....	30
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	35
V. CONCLUSIONES .....	38
VI. RECOMENDACIONES .....	40
VI. REFERENCIAS .....	41
ANEXOS .....	45
ANEXO N° 01: INSTRUMENTO.....	46
ANEXO N° 02: Validez .....	50
Resultados de confiabilidad: Calidad de los servicios sociales .....	50
ANEXO N° 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	52
ANEXO N° 04: Constancia que acredita la realización del estudio .....	54
ANEXO N° 05: Otras evidencias .....	54

## RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue evaluar la calidad de los servicios sociales en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos del año 2018. El diseño de investigación adoptado fue descriptivo simple de enfoque cuantitativo. La unidad de análisis (población) estuvo integrada por 228 usuarios de ellos se tomó como muestra a 143 usuarios de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos que acudieron durante los 6 primeros meses del año 2018, elegido no probabilísticamente. El instrumento utilizado para el acopio de la información fue el cuestionario sobre la calidad de servicios. Los datos fueron procesados utilizando el software IBM SPSS versión 25.0, cuyos resultados demuestran que: el 56,6% están muy insatisfechos con los elementos tangibles; el 83,9% están insatisfechos con la fiabilidad de los servicios sociales; el 81,1% están insatisfechos con la sensibilidad que practican los servidores; mientras que, 87,4% están insatisfechos con la empatía que practican los trabajadores de dicha municipalidad. Por lo que se concluye que: Los usuarios se encuentran insatisfechos con la calidad de los servicios sociales que presta la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos. Puesto que, el 93,7% de los usuarios afirman estar insatisfechos; mientras que, el 6,3% mantiene su respuesta en neutro. Ello implica, que dicha institución tiene que invertir en los elementos tangibles (medios y materiales); la fiabilidad (eficiencia, eficacia, efectividad y resolución de problemas); mejorar la sensibilidad de los trabajadores (disposición y voluntad para atender al usuario) y en la práctica de la empatía (buen trato) por parte de los servidores de la Municipalidad para con los usuarios.

**Palabras clave:** Calidad de servicios sociales.

## **ABSTRACT**

The objective of the present study was to evaluate the quality of social services in the Provincial Municipality of Huanca Sancos in 2018. The research design adopted was a simple descriptive quantitative approach. The unit of analysis (population) was integrated by 228 users of them was taken as sample to 143 users of the Provincial Municipality of Huanca Sancos who attended during the first 6 months of the year 2018, chosen not probabilistically. The instrument used for the collection of information was the questionnaire on the quality of services. The data was processed using the software IBM SPSS version 25.0, whose results show that: 56.6% are very dissatisfied with the tangible elements; 83.9% are dissatisfied with the reliability of social services; 81.1% are dissatisfied with the sensitivity of the servers; while, 87.4% are dissatisfied with the empathy practiced by the workers of said municipality. So it is concluded that: Users are dissatisfied with the quality of social services provided by the Provincial Municipality of Huanca Sancos . Since, 93.7% of users say they are dissatisfied; while, 6.3% maintains its response in neutral. This implies that said institution has to invest in the tangible elements (means and materials); reliability (efficiency, effectiveness, effectiveness and problem solving); improve the sensitivity of workers (willingness and willingness to serve the user) and the practice of empathy (good treatment) by the municipality's servers to the users.

**Keywords:** Quality of social services.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad Problemática

En Costa Rica, uno de los países de Centroamérica, según Di Tella y Savedoff (2002), el 13% presta una atención de mala calidad en las instituciones públicas y que siempre los usuarios tienen que esperar demasiado tiempo para lograr que se les atienda; mientras tanto, el 71% la atención es de mala calidad ya que a los usuarios se les hace esperar y muchas veces no se le atiende de forma inmediata.

Asimismo, Donabedian (2016) es considerado el padre de la calidad de atención en los servicios sociales, sostiene que la calidad de atención en los servicios se desarrolla de forma deficiente en las instituciones del estado; puesto que en muchas oportunidades los usuarios para lograr sus requerimientos tienen que esperar días o semanas, por lo que afirma que la calidad social es prestar atención adecuada y oportuna a los usuarios y si no se cumple con este objetivo no se está haciendo nada en beneficio de los usuarios y si se cumple con esta última afirmación se logrará beneficios para toda la población, comunidad y se reducirá el costo de los servicios.

Por otro lado, Figueroa (1993) asume que en el Perú va incrementándose la pobreza y por lo tanto define que los servicios públicos sociales tienen mayor demanda y de acuerdo al reporte de gastos en los servicios públicos, la calidad de servicio decayó, de tal modo que en estas instituciones no se encuentran servicios de calidad que les garantice una atención urgente.

Siguiendo este hilo, muchas veces el cliente busca que se le atienda rápido con amabilidad y de manera fácil, y también consideran la buena reputación de las instituciones. Sin embargo, en la realidad la calidad de servicios brindados en el Perú son pésimos, tanto que, el usuario debe estar fuera de la institución parado esperando que se le atienda, no es el único problema, también vemos en la realidad que muchos usuarios no han sido atendidos por días hasta semanas; por lo que si

hablamos de calidad de servicios en el Perú no se considera a los usuarios el contar con los requerimientos para agilizar sus trámites por tal motivo el Estado debe fomentar una nueva reingeniería para poder cambiar la percepción de los usuarios de la calidad de los servicios sociales.

La realidad antes expuesta no es ajena a la realidad de la región de Ayacucho, ya que existe carencia en brindar una atención rápida a los usuarios en casi todas las oficinas; por lo que Cassasus (2000) citado por Martínez (2016), quién afirma que todas las instituciones presentan grandes retos y desafíos que es modernizar la parte administrativa ello implica brindar una atención de calidad con eficiencia y eficacia a los usuarios.

De igual forma, la calidad de los servicios sociales en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, también presentan problemas, tales como: Inadecuada atención a los usuarios, demora en las respuestas sobre las consultas hechas por el usuario, tratos indebidos a los usuarios (déspota), los trabajadores no se localizan en sus oficinas cuando el usuario acude a realizar sus trámites, existe celos profesionales, falta de vocación de trabajo, no hay un trato cordial de parte del personal de la municipalidad, la municipalidad recibe críticas, mediante las emisoras radiales que existe en la provincia.

Los motivos antes señalados, permiten desarrollar la investigación: “Percepción de la calidad de los servicios sociales en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos en el año 2018”; cuyo objetivo es evaluar la calidad de atención de los servicios sociales en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, con miras a adoptar nuevas estrategias para mejorar la calidad de los servicios sociales.

## **1.2 Trabajos Previos**

Al iniciar el trabajo de la redacción de los antecedentes se ha logrado obtener estudios referidos al tema estudiado partiendo desde las investigaciones internacionales, nacionales, regionales, locales e institucionales sobre la percepción de los usuarios de la calidad de los servicios sociales.

### **Antecedentes a nivel internacional**

Medina, Medina y Viguera (S/F) en España, en la investigación titulada: "Calidad percibida en usuarios/as de servicios sociales comunitarios". Estudio desarrollado en la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia. Tomado como muestra 111 usuarios, utilizando el cuestionario para medir la variable de estudio. Llegó a las siguientes conclusiones: Los que concurren a recibir servicios afirman que reciben una atención adecuada por parte del personal que atiende en la institución; además, manifiesta que los elementos tangibles dicen que es muy bueno.

Por otro lado, Doménech y Giménez (S/F), en España, en el trabajo de investigación titulada: Percepciones sobre la calidad de los Servicios Sociales de las personas jóvenes usuarias: utilidades para el diseño de estándares de calidad. Investigación realizada en la Universidad de Alicante en una muestra que oscila entre 18 y 35 años representa no menos de una cuarta parte de las personas usuarias utilizando el cuestionario. Concluye que: Los servicios estatales colisiona con el bienestar de los ciudadanos; además, afirman que los trámites debieran ser simples por tanto mejoraría la calidad de servicios.

### **Antecedentes a nivel regional**

Martínez, en Ayacucho, el año 2016, en el trabajo de investigación titulada: Gestión institucional y calidad de servicio en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Querobamba - 2015. Tesis para obtener el Grado Académico de: Magíster en Administración de la Educación en la Universidad César Vallejo. En una muestra de 25 docentes, utilizando el cuestionario para la recolección de la

información llegó a las siguientes conclusiones: Que siempre existe la plena relación entre la calidad de servicios y la gestión institucional; es decir, que el personal labora mejor cuando la gestión es pertinente y motivadora.

Por otro lado, Quispe, en la provincia de Huamanga, el año 2014, en la investigación titulada: Calidad de servicio del transporte terrestre interprovincial en el terminal sur de Ayacucho, 2014. Tesis en la Universidad César Vallejo. En una muestra de 295 usuarios, empleando el cuestionario de SERVPEF. Su conclusión es la siguiente: El 82,7% de los que hacen uso de los servicios de transporte en el terminal sur de Ayacucho, manifiestan estar satisfechos.

### **1.3 Teorías Relacionadas al Tema**

#### **1.3.1 La calidad de los servicios sociales.**

La calidad de los servicios sociales en los municipios establece el beneficio a la población vinculado al tiempo como resultado de producir un cambio a favor del servicio; se refiere al grado en el que el servicio satisface a toda una provincia en sus necesidades, deseos y expectativas. En palabras de Berry (1994) citado por Calero (2016), “la calidad de servicio es un proceso que incluye la organización y estrategias para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes” (p.21). En este sentido, la calidad de servicio tiene que satisfacer los deseos, expectativas y percepciones de toda una provincia. La Municipalidad para prestar servicios de calidad, tiene que desarrollar un conjunto de habilidades; tales como, una actitud positiva, darle la razón al usuario, estar preparado para manejar conflictos. Significa que la calidad en el cliente, primero tenemos que conocer al cliente (lo que piensa, siente, su necesidad).

El servicio de calidad es una de las herramientas más fundamentales para lograr la competitividad frente a otras y lograr una ventaja en la forma de ofrecer los servicios; en la cual, intervienen dos aspectos fundamentales, la eficiencia y la eficacia, ambos tienen un valor para contribuir en la organización. En sí, la calidad fija la visión continua del tiempo, exclusivamente en su mejoría para agradar a los

usuarios, citando a Caruajulca (2016) la calidad es definida como “la totalidad de rasgos y características de un producto o servicio que se sustente en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas” (p.25). El autor sostiene que, la calidad de servicio tiene como objetivo marcar la diferencia frente a la competencia, estableciendo estrategias para beneficiar a los usuarios que prestan el servicio. Asimismo, ante la calidad de los servicios sociales; existen grandes teóricos que destacan por su importancia; tales como, Deming, Juran e Ishikawa. Respecto a Deming, uno de sus aportes fundamentales para lograr el desarrollo de la calidad son los principios gerenciales, por lo que considero importante adoptar una filosofía para afrontar a desafío de una nueva economía y liderar el cambio, mejorar constantemente siempre el sistema, eliminar el miedo para que toda una organización pueda laborar con eficacia; el autor centra su atención en la transformación del mundo.

Al mismo tiempo, incorpora como una estrategia de mejora continua en cuatro pasos; conocido como el “ciclo de la calidad” o “Espiral de la mejora continua”, y son las siguientes: Planear, hacer, verificar y actuar. En el primer paso, considera imprescindible los objetivos y procesos que son necesarios para lograr un resultado en función a las políticas institucionales. En el Hacer, se debe implementar los procesos. En cuanto al Actuar, se debe tomar en cuenta la mejora continua en el desempeño de los trabajadores. En el último paso, se debe realizar el seguimiento, por lo tanto, se sintetiza en la palabra verificar.

Juran propone la trilogía de la calidad, consiste en la planificación de la calidad, el control de la calidad y la mejora de la calidad. En cuanto a la planificación de la calidad, se debe desarrollar una serie de actividades universales; es decir traducir las necesidades de los usuarios o clientes. Seguidamente, el control de la calidad consiste en evaluar el desempeño actual del proceso y finalmente el mejoramiento de la calidad, exige crear una conciencia de la necesidad y oportunidad para el mejoramiento institucional.



El autor Kaouru Ishikawa, describe el papel que juega las siete herramientas estadísticas básicas para la calidad, enfatiza el control y la orientación en la búsqueda de causas para lograr la calidad. Para el autor, una buena empresa o institución pública enfoca los ojos en los usuarios y todas las demás buenas instituciones de servicios tienen una personalidad exclusiva y diferenciadora.

En consecuencia, diremos que la satisfacción del usuario, determina la calidad de servicio, primeramente, debemos entender la importancia de la calidad en el servicio, y en lo posible lo excede, lo que implica hacer las cosas bien, en primera instancia la actitud positiva y el espíritu de brindar un excelente servicio. Además, la medición de la calidad del servicio, está estrechamente relacionada con la percepción y el análisis del cliente, en ambos términos existe un binomio calidad-grado de satisfacción, en la cual Zeithami, Parasuraman y Berry (1993 citado por Romero, 2017, p.27) incorpora un indicador mediante el método SERVQUAL, que permite conocer los puntos débiles y fuertes de la organización, en las siguientes dimensiones: tangibilidad, Fiabilidad, Empatía.

#### **1.3.1.1 Dimensión elementos tangibles.**

Las instalaciones físicas, los elementos materiales, equipos de primera, lograr reducir el costo del tiempo y vender una imagen moderna.

#### **1.3.1.2 Dimensión fiabilidad.**

Es cuando una empresa, en este caso una municipalidad promete hacer algo en cierto tiempo, es sincero, lo realiza el servicio la primera vez, logra crear confianza ante dicha organización.

#### **1.3.1.3 Dimensión sensibilidad**

Se refiere a la buena comunicación por parte de los trabajadores frente a los usuarios que realizan el servicio, la rapidez, la ayuda y respuesta a preguntas, logra crear una percepción positiva en el usuario, los clientes se sienten seguros ante los servicios que brinda.

#### **1.3.1.4 Dimensión empatía.**

Se define como una atención personalizada a los usuarios, es preocuparse por el interés, la necesidad y la disponibilidad de tiempo del cliente. La entidad pública establece horarios flexibles; más aún con el trato afable por parte de los empleados.

### **1.4 Formulación Del Problema**

#### **1.4.1 Problema general.**

¿Cuál es la calidad de los servicios sociales que brinda la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos en el año 2018?

#### **1.4.2 Problemas específicos.**

**PE1:** ¿Cómo es la tangibilidad de los servicios sociales en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos del año 2018?

**PE2:** ¿Cómo se manifiesta la fiabilidad de los servicios sociales en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos del año 2018?

**PE3:** ¿Cuál es el nivel de sensibilidad del personal que presta servicios sociales en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos del año 2018?

**PE4:** ¿Cómo es la expresión de la empatía del personal que presta servicios sociales en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos del año 2018?

### **1.5 Justificación Del Estudio**

Para la justificación del presente trabajo que trata sobre la calidad de servicios, se ha tomado cinco criterios planteados por Hernández, Fernández y Baptista (2014), según se detalla a continuación:

Por **conveniencia**, el presente estudio apunta a evaluar la calidad de servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, con la finalidad de posteriormente proponer alternativas de intervención para mejorar la calidad de servicios.

Por **relevancia social**, el presente estudio tiene trascendencia para la sociedad, ya que se estudiará y/o diagnosticara la calidad de servicios que se brinda en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos; por consiguiente, los directos beneficiados serán los usuarios que acuden a la institución antes señalada.

De forma similar, las **implicancias prácticas**, del presente estudio buscan presentar de forma real la calidad de atención que reciben los usuarios que acuden a la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos; por consiguiente, las acciones futuras tomando como base la investigación permitirán resolver problemas expuestos en el desarrollo de la investigación.

Asimismo, el **valor teórico**, los resultados hallados en la investigación permitirán a los investigadores e instituciones públicas y privadas tomar como antecedentes el presente estudio; además, llenará algunos vacíos del conocimiento referido a la calidad de servicios que prestan en las municipalidades. En suma, las recomendaciones del presente estudio de investigación, se pueden aplicar en forma general en otras instituciones.

Finalmente, el criterio de justificación referido a la **utilidad metodológica**, el medio empleado para el acopio de datos puede ser empleado por estar acorde al avance de los conocimientos y los tiempos actuales.

## **1.6 Hipótesis**

La presente investigación no cuenta con hipótesis debido a que el enunciado no es una proposición.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo general**

Evaluar la calidad de los servicios sociales en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos del año 2018.

### **1.7.2 Objetivos específicos**

**OE1:** Describir la tangibilidad de los servicios sociales en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos del año 2018.

**OE2:** Conocer la fiabilidad de los servicios sociales en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos del año 2018.

**OE3:** Identificar el nivel de sensibilidad del personal que presta servicios sociales en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos del año 2018.

**OE4:** Describir la empatía del personal que presta servicios sociales en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos del año 2018.

## II. MÉTODO

### a. Diseño de investigación

El diseño elegido por las características del estudio fue descriptivo simple. Este diseño en el lenguaje que emplea Córdova (2013), es un diseño que permite diagnosticar la variable observada y brindar el tratamiento pertinente. El esquema es la siguiente, para una mejor comprensión:

M - O

Dónde:

M: Muestra

O: Observación de la variable.

## 2.2 Variables, Operacionalización

### 2.2.1 Identificación de variables.

La variable que se ha tomado para el presente estudio es la siguiente:

**Variable de observación:** Calidad de los servicios sociales.

Es necesario precisar que, para la siguiente investigación se ha tomado en cuenta como la unidad de la calidad de los servicios sociales a los usuarios de la Municipalidad Provincia de Huanca Sancos

## 2.2.2 Operacionalización de variables

Tabla 01

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
calidad de los servicios sociales	Berry (1994) citado por Calero (2016), "la calidad de servicio es un proceso que incluye la organización y estrategias para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes" (p.21).	La medición de la variable será medida, teniendo como instrumento el cuestionario que consta de 17 ítems interrogativos .	Tangibilidad	Equipamiento de la institución Adecuada presentación Mobiliarios pertinentes	<p style="text-align: center;"><b>Ordinal</b></p> 1 = Muy insatisfecho 2 = Insatisfecho 3 = Neutro 4 = Satisfecho 5 = Muy satisfecho
			Fiabilidad	Cumplimiento de lo prometido Soluciona casos Atención prevista	
			Sensibilidad	Comunicación oportuna Servicio oportuno Disponibilidad de servicio	
			Empatía	Servicio personalizado Atención específica Trato afable	

## **2.3 Población Y Muestra**

### **2.3.1. Población**

Córdova (2013) afirma que la población está integrada por todos los integrantes de una comunidad. Entonces, partiendo de la afirmación antes indicada, se ha tomado como población de estudio a 228 usuarias y usuarios de la provincia de Huanca sancos atendidos en los diferentes servicios sociales de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos del departamento de Ayacucho, en los primeros seis meses del año 2018.

### **2.3.2. Muestra**

La muestra de estudio para el presente trabajo de investigación se ha tomado a 143 usuarios y usuarias del Distrito de Sancos atendidos en los diferentes servicios sociales de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos del departamento de Ayacucho, en los primeros seis meses del año 2018. Para la cantidad de muestra elegida, se ha teniendo en cuenta el planteamiento de Portilla y Roque (2003), quienes manifiestan que es una porción de la población en quienes se recopilarán la información pertinente.

### **2.3.3. Muestreo**

El tipo de muestreo elegido para la elección de la muestra fue la no probabilística, pues este tipo de muestreo permite la elección de la muestra según Bernal (2010) de forma intencional de acuerdo a la disposición del investigador, de forma similar afirman Montero y De La Cruz (2016), que el muestreo “consiste en seleccionar la muestra de acuerdo a ciertas características que deben cumplir cada sujeto u objeto materia de estudio” (p. 152), este planteamiento fue evidencia para la elección del tipo de muestreo no probabilístico.

### **Criterios de selección**

#### **Por inclusión**

- Usuarios y usuarias del Distrito de Sancos, Provincia de Huanca sancos atendidos en los primeros seis meses del año 2018, en los servicios sociales que brinda la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.
- Usuarios y usuarias que accedieron participar en el estudio (con su consentimiento)

**Por exclusión**

- Usuarios y usuarias de los tres Distrito de la provincia de Huanca Sancos (Sacsamaraca, Carapo, Lucanamarca y sus diferentes comunidades o anexos)

**2.4 Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos, Validez Y Confiabilidad**

**2.4.1 Técnica.**

La encuesta fue elegida como técnica para el desarrollo del presente estudio de investigación. Esta técnica en palabras de Abanto (2016), permite el investigar las opiniones de los integrantes de la muestra sobre un hecho o fenómeno que ocurre en la colectividad o sociedad. También, Valderrama (2007), afirma que esta técnica es útil para el desarrollo de la investigación y se quiere averiguar la percepción subjetiva de los sujetos sobre un acontecimiento. Los conceptos antes vistos han permitido utilizar la encuesta como técnica para encuestar los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.

**2.4.2 Instrumento.**

Para el desarrollo de la investigación se ha utilizado como instrumento el cuestionario. Este instrumento, en el concepto que propone Abanto (2016), es un instrumento que contiene un aglomerado de interrogantes en función a la variable, dimensiones e indicadores. El instrumento del presente trabajo está elaborado en función de los elementos nombrados con pertinencia.



### 2.4.2.1 Ficha técnica

#### FICHA TÉCNICA

INSTRUMENTO	Cuestionario sobre calidad del servicio.
Autores	Virginia Filomena Areche Zarate (Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2013). Quispe Fernández, Alfonso (Universidad César Vallejo - 2014)
Adecuación	Br. Najarro Gutiérrez, Eudosia Br. Melgar Vivanco, Raúl
País de origen	Lima - Perú.
Objetivo	Conocer la calidad del servicio.
Dimensiones	Está conformada por 17 ítems. Y 4 dimensiones que mide el inventario son: Tangibilidad Fiabilidad Sensibilidad Empatía.
Duración	La duración de resolución de este cuestionario es aproximadamente de 20 minutos.
Validez	La validez se obtuvo a través de juicio de expertos con una puntuación de 0,95% de validez.
Índice de fiabilidad	La confiabilidad se obtuvo a mediante la prueba de correlación de Gamma que muestra un resultado de alta confiabilidad (.908)

Escala de medición	La calificación es manual y la puntuación oscila entre 5 (Puntuación Mayor) y 1 (Puntuación Menor). A mayor puntuación, mayor será la calidad de servicio. La gradiente es la siguiente: 1 = Muy insatisfecho 2 = Insatisfecho 3 = Neutro 4 = Satisfecho 5 = Muy satisfecho
--------------------	---

### 2.4.3 Validez.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que todo instrumento debe ser validado para que sea utilizado para acopiar toda la información necesaria para el desarrollo de la investigación; es decir, entonces que un instrumento debe elaborarse para que mida con precisión lo que se busca medir. Por tal motivo, se tuvo en cuenta la validación estadística ya que se ha tomado un instrumento validado con anterioridad en otro estudio, dentro de este término, la correlación de la R de Pearson, aplicado al análisis de los datos demostró que los puntajes obtenidos superan el nivel mínimo de 0,21, dejando con una evidencia suficiente para el acopio de datos sobre la calidad de servicios sociales (Ver resultados en el anexo).

<b>CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES</b>		
<b>N° de ítems</b>	<b>Correlación de Pearson (El resultado es mayor a 0.21)</b>	<b>Resultado</b>
1	0.29	Válido
2	0.61	Válido
3	0.45	Válido
4	0.50	Válido

5	0.72	Válido
6	0.47	Válido
7	0.85	Válido
8	0.49	Válido
9	0.72	Válido
10	0.74	Válido
11	0.77	Válido
12	0.84	Válido
13	0.45	Válido
14	0.43	Válido
15	0.37	Válido
16	0.44	Válido
17	0.75	Válido

#### 2.4.4 Confiabilidad.

La consistencia interna del instrumento se ha obtenido aplicando el coeficiente de Alfa de Cronbach, procesado haciendo uso del software IBM- SPSS versión 25.0, el mismo fue de 0,823; lo que demuestra que el instrumento presenta una confiabilidad de nivel buena; tal como se puede observar en los valores que propone George y Mallery (2003, p. 231):

Tabla 2

Alfa de Cronbach	Consistencia interna
Coeficiente alfa: $\alpha \geq .9$	Excelente
Coeficiente alfa: $9 > \alpha \geq .8$	Bueno
Coeficiente alfa: $8 > \alpha \geq .7$	Aceptable
Coeficiente alfa: $7 > \alpha \geq .6$	Dudoso
Coeficiente alfa: $6 > \alpha \geq .5$	Pobre
Coeficiente alfa: $5 > \alpha$	Inaceptable

Resultados del coeficiente de alfa de Cronbach, aplicado en 10 sujetos de la muestra, indica una consistencia interna buena:

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,823	17

## 2.5 Métodos De Análisis De Datos

El procesamiento de datos se realizó con el Software Estadístico IBM-SPSS versión 25.0 en la que se aplicó la estadística descriptiva para estudios uni variables que es el caso de esta investigación.

Los resultados del análisis descriptivo se presentan en tablas de frecuencias absolutas ( $f_i$ ) y frecuencias relativas  $h_i(\%)$ ; además, se incluye gráficos de barras de la variable y sus dimensiones. La discusión de resultados encontró mayor apoyo en los antecedentes y se refuerza con el marco teórico. Del mismo modo, las conclusiones responden a los objetivos planteados en el presente trabajo de investigación.

## **2.6 Aspectos Éticos**

La redacción de este trabajo de investigación está sustentada en la originalidad y criterios de verdad en cuanto a los resultados hallados. Se afirma que se sustenta en la originalidad; puesto que, se ha respetado la idea de otros autores referido al tema de estudio por lo que se ha citado de forma debida de acuerdo como indica las Normas APA sexta versión y las leyes vigentes sobre derechos de autor. Además, las tablas y gráficos son de primera fuente, tal como se puede observar en la base de datos tabulados.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 A nivel descriptivo

A continuación, se presenta los resultados en tablas simples con frecuencias absolutas y frecuencias relativas.

Tabla 3

Nivel de percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios sociales en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos del año 2018

<b>Criterios</b>	$f_i$	$h_i(\%)$
INSATISFECHO	134	93,7
NEUTRO	9	6,3
Total	143	100,0

**Nota:**  $f_i$ : frecuencia absoluta;  $h_i(\%)$ : frecuencia relativa. Total: 143 = N = muestra. Encuesta aplicada a los usuarios sobre la calidad de los servicios sociales que reciben en los primeros 6 meses del año 2018 en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.

En la tabla 3, del 100% de los encuestados, se observa que, el 93,7% de los usuarios afirman estar insatisfechos con la calidad de los servicios sociales que presta la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos; mientras que, el 6,3% mantiene su respuesta en neutro; es decir, que ni está insatisfecho ni satisfecho con los servicios que recibe en dicha institución.

De la tabla se concluye que, los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, se encuentran insatisfechos con la calidad de los servicios sociales que reciben en dicha institución con tendencia a neutro; ello implica, que dicha institución tiene que invertir en los elementos tangibles (medios y materiales); la fiabilidad (eficiencia, eficacia, efectividad y resolución de problemas); mejorar la sensibilidad de los trabajadores (disposición y voluntad para atender al usuario) y en la práctica de la empatía (buen trato) por parte de los servidores de la municipalidad para con los usuarios.

Tabla 4

Nivel de percepción de los usuarios sobre la tangibilidad de los servicios sociales en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos del año 2018

<b>Criterios</b>	$f_i$	$h_i(\%)$
MUY INSATISFECHO	81	56,6
INSATISFECHO	62	43,4
Total	143	100,0

**Nota:**  $f_i$ : frecuencia absoluta;  $h_i(\%)$ : frecuencia relativa. Total: 143 = N = muestra. Encuesta aplicada a los usuarios sobre la calidad de los servicios sociales que reciben en los primeros 6 meses del año 2018 en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.

En la tabla 4, del 100% de los encuestados, se observa que, el 56,6% de los usuarios afirman estar muy insatisfechos con la tangibilidad de los servicios sociales que presta la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos; mientras que, el 43,4% manifiesta estar insatisfecho con los servicios que recibe en dicha institución.

De la tabla se concluye que, los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, se encuentran muy insatisfechos con la tangibilidad de los servicios que reciben en dicha institución con tendencia a insatisfecho; esto significa, que dicha institución tiene que invertir en los medios y materiales tales como: las instalaciones físicas, presentación del ambiente, los equipos, la limpieza de los asientos y en la presentación del personal.

Tabla 5

Nivel de percepción de los usuarios sobre la fiabilidad de los servicios sociales en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos del año 2018.

<b>Criterios</b>	$f_i$	$h_i(\%)$
MUY INSATISFECHO	12	8,4
INSATISFECHO	120	83,9
NEUTRO	11	7,7
Total	143	100,0

**Nota:**  $f_i$ : frecuencia absoluta;  $h_i(\%)$ : frecuencia relativa. Total: 143 = N = muestra. Encuesta aplicada a los usuarios sobre la calidad de los servicios sociales que reciben en los primeros 6 meses del año 2018 en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.

En la tabla 5, del 100% de los encuestados, se observa que, el 83,9% de los usuarios afirman estar insatisfechos con la fiabilidad de los servicios sociales que presta la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos; el 8,4% dice estar muy insatisfecho; mientras que, el 7,7% mantiene su respuesta en neutro; esto quiere decir, que los usuarios no están ni insatisfechos ni satisfechos los servicios que recibe en dicha municipalidad.

De la tabla se infiere que, los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, se encuentran insatisfechos con la fiabilidad de los servicios que reciben en dicha Municipalidad con tendencia a muy insatisfecho; en consecuencia, urge mejorar en el cumplimiento de las actividades programadas en corto tiempo, resolver los problemas de trámite de los usuarios, cumplir los plazos establecidos en la hora indicada y no generar controversias con los usuarios.



Tabla 6

Nivel de percepción de los usuarios sobre la sensibilidad del personal que presta servicios sociales en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos del año 2018

<b>Criterios</b>	<i>f<sub>i</sub></i>	<i>h<sub>i</sub></i> (%)
INSATISFECHO	116	81,1
NEUTRO	27	18,9
Total	143	100,0

**Nota:** *f<sub>i</sub>*: frecuencia absoluta; *h<sub>i</sub>* (%): frecuencia relativa. Total: 143 = N = muestra. Encuesta aplicada a los usuarios sobre la calidad de los servicios sociales que reciben en los primeros 6 meses del año 2018 en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.

En la tabla 6, del 100% de los encuestados, se observa que, el 81,1% de los usuarios manifiestan estar insatisfechos con la sensibilidad del personal que presta atención en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos; mientras que, el 18,9% mantiene su respuesta en neutro; esto quiere decir, que los usuarios no están ni insatisfechos ni satisfechos con la sensibilidad de los trabajadores de dicho concejo.

De la tabla se deduce que, los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, se encuentran insatisfechos con la sensibilidad de los trabajadores que prestan servicios en dicha institución con tendencia a neutro; por lo tanto, se hace necesario desarrollar actividades orientadas al buen trato, servicio de ejecutivo, predisposición para atender y saber escuchar al usuario por parte del personal que labora en la municipalidad.

Tabla 7

Nivel de percepción de los usuarios sobre la empatía del personal que presta servicios sociales en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos del año 2018

<b>Criterios</b>	$f_i$	$h_i(\%)$
INSATISFECHO	125	87,4
NEUTRO	18	12,6
Total	143	100,0

**Nota:**  $f_i$ : frecuencia absoluta;  $h_i(\%)$ : frecuencia relativa. Total: 143 = N = muestra. Encuesta aplicada a los usuarios sobre la calidad de los servicios sociales que reciben en los primeros 6 meses del año 2018 en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.

En la tabla 7, del 100% de los encuestados, se observa que, el 87,4% de los usuarios afirman estar insatisfechos con la empatía que practican los servidores de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos; mientras que, el 12,6% mantiene su respuesta en neutro; esto quiere decir, que los usuarios no están ni insatisfechos ni satisfechos sobre la empatía que practican los trabajadores de dicha institución.

De la tabla se colige que, los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, se encuentran insatisfechos con la empatía que practican los trabajadores de dicha institución con tendencia a neutro; esta sentencia, orienta a que los trabajadores al momento de atender a los usuarios deben mostrar y practicar: amabilidad, buen trato, comprendiendo los requerimientos y urgencias que cada usuario desea satisfacer de forma diligente.

#### **IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

El surgimiento de los avances de la tecnología como producto de la aplicación de la ciencia ha dado lugar que las personas demanden una calidad de atención tanto en las comodidades que ofrece la empresa, la tecnología que emplean para atender con eficacia y eficiencia; pero, la atención en los diferentes servicios sociales que ofrecen las diferentes instituciones tanto públicas y privadas, todavía es deficiente, no hacen uso de la tecnología, la infraestructura es inadecuada; lo que exige que las instituciones tienen que invertir en los elementos tangibles (medios, materiales e infraestructura) y la formación permanente del personal humano con la finalidad de brindar un trato adecuado a los clientes o usuarios. Puesto que, la calidad de atención está relacionado al buen trato, el tiempo más corto y los ambientes adecuados. Berry (1994) citado por Calero (2016), calidad significa dejar satisfecho a los clientes.

Por las razones antes expuestas, se ha desarrollado la investigación referida a la: Percepción de los usuarios de la calidad de los servicios sociales que brinda la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, Ayacucho – 2018.

Como producto del desarrollo de la investigación se concluye que los usuarios se encuentran insatisfechos con la calidad de los servicios sociales que presta la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos. Puesto que, el 93,7% de los usuarios afirman estar insatisfechos. Este resultado es adverso a lo que afirman Medina, Medina y Viguera (S/F): en el sentido que los que concurren a recibir servicios sociales reciben una atención adecuada por parte del personal que atiende en la institución; además, manifiesta que los elementos tangibles dicen que es muy bueno. Lo que implica que los usuarios valoran el tiempo de espera, la prontitud, el ambiente de espera y la capacidad de solución de los problemas por parte de la institución. Por otro lado,

Doménech y Giménez (S/F), avalan el resultado obtenido en la investigación al manifestar que los servicios estatales colisiona con el bienestar de los ciudadanos; además, afirman que los trámites debieran ser simples por tanto mejoraría la calidad de servicios. Las afirmaciones de Doménech y Giménez como producto de la investigación que desarrollaron demuestra que los usuarios exigen que las empresas o instituciones atiendan las necesidades de los usuarios de forma rápida y adecuada; además, demandan que el personal sea capacitado y de buen humor. Por su parte, Martínez (2015), manifiesta que siempre existe la plena relación entre la calidad de servicios y la gestión institucional; es decir, que el personal labora mejor cuando la gestión es pertinente y motivadora. Esta conclusión, nos hace ver que la atención en la calidad de servicios sociales también está supeditado al factor humano y de liderazgo que ejercen las autoridades de las instituciones o empresas que brindan servicios sociales a la colectividad. Finalmente, Quispe (2014), halló resultados opuestos al estudio, puesto que, según él, el 82,7% de los que hacen uso de los servicios de transporte en el terminal sur de Ayacucho, manifiestan estar satisfechos. Esto demuestra también el cuidado y la atención que brinda a sus usuarios de forma simple siempre satisfaciendo a sus clientes.

Asimismo, los resultados específicos demuestran que: Los usuarios se encuentran muy insatisfechos con la tangibilidad de los servicios sociales que presta la Municipalidad Provincial de Huanca sancos. Puesto que, el 56,6% de los usuarios afirman estar muy insatisfechos; el 83,9% de los usuarios afirman estar insatisfechos con la fiabilidad de los servicios sociales; el 81,1% de los usuarios manifiestan estar insatisfechos con la sensibilidad del personal, el 87,4% de los usuarios afirman estar insatisfechos con la empatía que practican los servidores; estos resultados son similares o avalados con los resultados hallados por Doménech y Giménez (S/F), puesto que una atención que no satisface las necesidades de los usuarios genera o es el principio de la insatisfacción y la mala calidad en la atención y el trato que brinda una

institución hacia los usuarios. Además, Martínez (2015), hace notar que las empresas privadas brindan mejor atención a los usuarios que las públicas; entonces significa que las autoridades que dirigen las instituciones del Estado no se interesan por la buena atención a los usuarios; mientras que, para la empresa privada los clientes son los primeros en ser tratados con amabilidad y prontitud, siempre buscando que el cliente queda satisfecho. De forma similar ocurre con los resultados hallados por Quispe (2014), quien menciona que la gestión de la autoridad que está al timón de la empresa, influye en la calidad de atención que brinda la empresa.

Asimismo, Quispe (2014) hace una radiografía de cómo se viene atendiendo en las municipalidades provinciales que están ubicadas en la periferia del departamento de Ayacucho; donde se afirma que los resultados del presente estudio se pueden generalizar, con la finalidad de mejorar en la calidad de servicios que brindar dichas instituciones.

## V. CONCLUSIONES

1. Los usuarios se encuentran insatisfechos con la calidad de los servicios sociales que presta la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos. Puesto que, el 93,7% de los usuarios afirman estar insatisfechos; mientras que, el 6,3% mantiene su respuesta en neutro. Ello implica, que dicha institución no invierte en los elementos tangibles (medios y materiales); la fiabilidad (eficiencia, eficacia, efectividad y resolución de problemas); la mejora de la sensibilidad de los trabajadores (disposición y voluntad para atender al usuario) y poca práctica de la empatía (buen trato) por parte de los servidores de la municipalidad para con los usuarios. (Tabla 3)
2. Los usuarios se encuentran muy insatisfechos con la tangibilidad de los servicios sociales que presta la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos. Puesto que, el 56,6% de los usuarios afirman estar muy insatisfechos; mientras que, el 43,4% manifiesta estar insatisfecho con los servicios que recibe en dicha institución. Esto significa, que dicha institución no invierte en los medios y materiales tales como: las instalaciones físicas, presentación del ambiente, los equipos, la limpieza de los asientos y en la presentación del personal. (Tabla 4)
3. Los usuarios se encuentran insatisfechos con la fiabilidad de los servicios sociales que presta la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos. Puesto que, el 83,9% de los usuarios afirman estar insatisfechos; el 8,4% dice estar muy insatisfecho; mientras que, el 7,7% mantiene su respuesta en neutro. En consecuencia, no cumple con las actividades programadas, no resuelve los problemas de trámite de los usuarios, no cumple con los plazos establecidos en la hora indicada y genera controversias con los usuarios. (Tabla 5)

4. Los usuarios se encuentran insatisfechos con la sensibilidad del personal que presta atención en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos. Puesto que, el 81,1% de los usuarios manifiestan estar insatisfechos; mientras que, el 18,9% mantiene su respuesta en neutro; por lo tanto, no se percibe que desarrollan actividades orientadas al buen trato, servicio de ejecutivo, predisposición para atender y saber escuchar al usuario por parte del personal que labora en la municipalidad. (Tabla 6)
  
5. Los usuarios se encuentran insatisfechos con la empatía que practican los servidores de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos. Puesto que, el 87,4% de los usuarios afirman estar insatisfechos; mientras que, el 12,6% mantiene su respuesta en neutro; este resultado implica que los trabajadores al momento de atender a los usuarios no muestran ni practican: amabilidad, buen trato, sin comprender los requerimientos y urgencias que cada usuario desea satisfacer de forma diligente. (Tabla 7)

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Al señor alcalde de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, desarrollar actividades de entrenamiento sobre el adecuado trato a los usuarios de dicha comuna. Así como, implementar cámaras de video vigilancia para supervisar al personal sobre el trato que brindan los servidores de la municipalidad a los usuarios.
2. A los regidores proponer en el Plan Anual de Trabajo jornadas permanentes de capacitaciones psicológicas y motivadoras sobre la calidad de servicio que deben brindar para los servidores a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.
3. Al Gerente y el asesor de imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, cautelar por los servicios que presta la institución; además, velar por el mantenimiento, pintado y presentación del palacio municipal; así como, implementar con nuevos muebles en la sala de atención.
4. Al gerente y asesor de imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, habilitar una sección de quejas y reclamos, con la finalidad de ir superando y mejorando en la calidad de atención.



## VI. REFERENCIAS

Avanto, W. I. (2016). Diseño y desarrollo del proyecto de investigación. Módulo de trabajo. Trujillo: Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo.

Bernal, C. A. (2010). Metodología de la investigación. Tercera edición. Pearson Educación: Colombia. Recuperado de: <http://biblioteca.utma.edu.pe/sites/default/files/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20-%20C%C3%A9sar%20Augusto%20Bernal>

Calero, J. (2016). Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015. Tesis de Pregrado. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/573>

Caruajulca, N. (2016). Modelo de gestión para la eficiencia y calidad de servicio en la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza, 2015. Tesis Pregrado. Universidad Nacional “Toribio Rodríguez De Mendoza de Amazonas”. Recuperado de: <http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/UNTRM/1182>

Carrasco, S. (2006). Metodología de la investigación científica. Lima: San Marcos.

Di Tella, R. y Savedoff, W. (2002). Diagnóstico: corrupción: el fraude en los hospitales públicos de America Latina. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=evCzBY1LBk0C&pg=PA18&dq=diagnostico+de+la+calidad+de+servicios+en+los+hospitales+del+peru&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi7xvnrnfzaAhWtwVkKHds9AuwQ6AEIKzAB#v=onepage&q=diagnostico%20de%20la%20calidad%20de%20servicios%20en%20los%20hospitales%20del%20peru&f=false>

Doménech, Y. y Giménez, V. (S/F). Percepciones sobre la calidad de los Servicios Sociales de las personas jóvenes usuarias: utilidades para el diseño de estándares de calidad. Investigación realizada en la Universidad de Alicante. Recuperado de:

[http://www.injuve.es/sites/default/files/revista%2097\\_8.pdf](http://www.injuve.es/sites/default/files/revista%2097_8.pdf)

Donabedian, A. (2016) Los diferentes conceptos de la calidad en salud. Recuperado de:

<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>

Figueroa, A. (1993) Crisis distribuida en el Perú. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=90Q7vuhU9oQC&pg=PA143&dq=calidad+de+servicio+en+los+hospitales+del+peru&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjS5faRofzaAhXrpVkKHd3JCegQ6AEIQTAF#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio%20en%20los%20hospitales%20del%20peru&f=false>

Martínez, R. (2015). Gestión institucional y calidad de servicio en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Querobamba. Tesis para obtener el Grado Académico de: Magíster en Administración de la Educación en la Universidad César Vallejo.

Medina, M. E., Medina, E. y Viguera, R. (S/F). Calidad percibida en usuarios/as de servicios sociales comunitarios. Investigación desarrollada en la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia. Recuperado en: [http://www.unavarra.es/digitalAssets/159/159639\\_7\\_p-Medina\\_calidad-1.pdf](http://www.unavarra.es/digitalAssets/159/159639_7_p-Medina_calidad-1.pdf)

Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. Sexta edición. México: Mc Graw-Hill.

Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2006: 205, 208). Metodología de la investigación científica. (5ta Edición en castellano). México: Mc Grau-Hill.

Martínez, R. (2016). Gestión institucional y calidad de servicio en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Querobamba – 2015. Tesis para obtener el grado académico de: Magíster en Administración de la Educación en la Universidad César Vallejo.

Ñaupas, H. (2009). Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis. Lima: Gráfica Retai. S.A.C.

Quispe, A. (2014). Calidad de servicio del transporte terrestre interprovincial en el terminal sur de Ayacucho, 2014. Tesis para obtener el Grado

Académico de: Magíster en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo.

Romero, P. (2017). Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios del centro de atención al ciudadano de la municipalidad provincial de Cajamarca, 2015. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca. Recuperado en: [http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNC\\_b1f5520973d009d80f2275dba97b4713](http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNC_b1f5520973d009d80f2275dba97b4713)

Valderrama, S. (2007), Pasos para Elaborar Proyectos y Tesis de Investigación Científica. Lima: San Marcos.

## **ANEXOS**

**ANEXO N° 01: INSTRUMENTO**

**CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIOS**

Sr, Sra. Srta., se está realizando el presente trabajo de investigación con el objetivo de conocer la calidad de atención brindado en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, servirá para mejorar el servicio en provecho vuestro; razón por lo que se le sugiere colaborar respondiendo a cada una de las preguntas con la mayor objetividad posible. Gracias de antemano.

Edad.....Sexo M ( ) F ( )

Grado de instrucción.....

Provincia de procedencia.....

Tiempo aproximado de uso del servicio.....

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Neutro	Satisfecho	Muy satisfecho
------------------	--------------	--------	------------	----------------

DIMENSIONES	VALORACIÓN					
	1	2	3	4	5	
<b>TANGIBILIDAD; Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales.</b>						
Las instalaciones físicas de la municipalidad lucen atractivas.						
Los empleados de la municipalidad tienen buena apariencia.						
En la municipalidad los asientos siempre están limpios						
<b>FIABILIDAD: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, tales como eficiencia, eficacia, efectividad, repetición y problemas.</b>						
Cuando la municipalidad promete hacer algo lo cumple						

en corto tiempo							
Cuando un usuario tiene un problema en sus trámites la municipalidad se interesa por solucionarlo.							
Realizan el servicio a hora puntual							
Los servicios de la municipalidad en sus diferentes unidades atienden en la hora establecida							
El personal que presta atención no tiene problemas con los usuarios							
<b>SENSIBILIDAD: disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el servicio.</b>							
Los empleados comunican sobre la conclusión de los servicios a los usuarios							
Los empleados ofrecen un servicio rápido a los usuarios							
Los empleados están siempre dispuestos a servir al usuario							
Los empleados nunca están demasiados ocupados como para responder las preguntas de los usuarios							
<b>EMPATÍA: Atención Individualizada que ofrecen los empleados a sus clientes.</b>							
Los empleados dan servicio personalizado a los usuarios							
Los empleados tienen un horario de trabajo acorde a las necesidades de los usuarios							
Los empleados comprenden las necesidades específicas de los usuarios							
Los empleados atienden las necesidades de los usuarios							
Los empleados demuestran amabilidad y buen trato a los usuarios							

¡Muchas gracias!

## FICHA TÉCNICA

INSTRUMENTO	Cuestionario sobre calidad del servicio.
Autores	Virginia Filomena Areche Zarate (Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2013). Quispe Fernández, Alfonso (Universidad César Vallejo - 2014)
Adecuación	Br. Najarro Gutiérrez, Eudisia Br. Melgar Vivanco, Raúl
País de origen	Lima - Perú.
Objetivo	Conocer la calidad del servicio.
Dimensiones	Está conformada por 17 ítems. Las dimensiones que mide el inventario son: Tangibilidad Fiabilidad Sensibilidad Empatía.
Duración	La duración de resolución de este cuestionario es aproximadamente de 20 minutos.
Validez	La validez se obtuvo a través de juicio de expertos con una puntuación de 0,95% de validez.
Índice de fiabilidad	La confiabilidad se obtuvo a mediante la prueba de correlación de Gamma que muestra un resultado de alta confiabilidad (.908)
Escala de medición	La calificación es manual y la puntuación oscila entre 5 (Puntuación Mayor) y 1 (Puntuación Menor). A mayor puntuación, mayor será la calidad de servicio. La gradiente es la siguiente: 1 = Muy insatisfecho 2 = Insatisfecho 3 = Neutro 4 = Satisfecho 5 = Muy satisfecho





## **ANEXO N° 02: Validez**

<b>CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES</b>		
<b>N° de ítems</b>	<b>Correlación de Pearson de (El resultado mayor a 0.21)</b>	<b>Resultado</b>
1	0.29	Válido
2	0.61	Válido
3	0.45	Válido
4	0.50	Válido
5	0.72	Válido
6	0.47	Válido
7	0.85	Válido
8	0.49	Válido
9	0.72	Válido
10	0.74	Válido
11	0.77	Válido
12	0.84	Válido
13	0.45	Válido
14	0.43	Válido
15	0.37	Válido
16	0.44	Válido
17	0.75	Válido

### **Resultados de confiabilidad: Calidad de los servicios sociales**

#### **Resumen del procesamiento de los casos**

		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,823	17

**Estadísticos total-elemento**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	34,1000	22,767	,130	,829
VAR00002	33,9000	19,878	,511	,808
VAR00003	33,5000	20,500	,540	,807
VAR00004	33,7000	19,344	,640	,799
VAR00005	33,3000	19,567	,534	,807
VAR00006	33,2000	21,067	,367	,818
VAR00007	33,4000	20,044	,790	,796
VAR00008	32,7000	21,122	,505	,810
VAR00009	33,1000	19,656	,583	,803
VAR00010	33,0000	20,889	,518	,809
VAR00011	33,4000	24,267	-,191	,843
VAR00012	33,0000	20,222	,670	,801
VAR00013	33,4000	23,600	,000	,827
VAR00014	32,7000	21,567	,401	,816
VAR00015	32,8000	21,956	,176	,832
VAR00016	33,1000	21,433	,432	,814
VAR00017	34,1000	21,433	,432	,814

### ANEXO N° 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** Percepción de los usuarios de la calidad de los servicios sociales que brinda la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos. Ayacucho – 2018.


**AUTORES:** Br. Najarro Gutiérrez, Eudosa y Br. Melgar Vivanco, Raúl.

**ASESOR:** Dr. Obregón Villantoy, Oseas A.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p><b>GENERAL:</b> ¿Cómo es la calidad de los servicios sociales en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos del año 2018?</p> <p><b>ESPECÍFICAS:</b> <b>PE1:</b> ¿Cómo es la tangibilidad de los servicios sociales en la Municipalidad Provincial de Huanca sancos del año 2018?</p> <p><b>PE2:</b> ¿Cómo es manifiesta la fiabilidad de los servicios sociales en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos del año 2018?</p> <p><b>PE3:</b> ¿Cuál es el nivel de sensibilidad del personal que presta servicios sociales en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos del año 2018?</p> <p><b>PE4:</b> ¿Cómo es la expresión de la empatía del personal que presta servicios sociales en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos del año 2018?</p>	<p><b>GENERAL:</b> Evaluar la calidad de los servicios sociales en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos del año 2018.</p> <p><b>ESPECÍFICAS</b> <b>OE1:</b> Describir la tangibilidad de los servicios sociales en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos del año 2018.</p> <p><b>OE2:</b> Conocer la fiabilidad de los servicios sociales en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos del año 2018.</p> <p><b>OE3:</b> Identificar el nivel de sensibilidad del personal que presta servicios sociales en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos del año 2018.</p> <p><b>OE4:</b> Describir la empatía del personal que presta servicios sociales en la Municipalidad Provincial de</p>	<p><b>VARIABLE DE OBSERVACIÓN</b></p> <p><b>DIMESNIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tangibilidad</li> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Sensibilidad</li> <li>• Empatía.</li> </ul>	<p><b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo <b>TIPO:</b> No experimental <b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</b> Descriptivo Simple de corte transversal. <b>POBLACIÓN:</b> 228 usuarios de los servicios sociales de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos del año 2018. <b>MUESTRA:</b> 143 usuarios de los diferentes servicios sociales de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos del año 2018. <b>MUESTREO:</b> No probabilístico.</p> <p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS:</b> <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS:</b> Los datos fueron procesados empleando el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales - SPSS versión 25.0. <b>Análisis descriptivo:</b> Tablas simples con <math>f_i</math> y <math>h_i</math>.</p>

	Huanca Sancos del año 2018.		
--	-----------------------------	--	--

**ANEXO N° 04: Constancia que acredita la realización del estudio**

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCA SANCOS  
Plaza Principal-Huanca Sancos  
"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"

---

EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCA SANCOS, DEL DEPARTAMENTO DE AYACUCHO, OTORGA LA PRESENTE,


**A U T O R I Z A C I Ó N:**

A los señores **RAUL MELGAR VIVANCO**, identificado con DNI N° 42637075, y **EUDOSIA NAJARRO GUTIERREZ**, identificada con DNI N° 45595651, estudiantes de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo-Trujillo, para desarrollar el Proyecto de Investigación titulado: "PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCA SANCOS-AYACUCHO 2018".

El plazo para la revisión documental, bibliográfica y/o aplicación de técnicas e instrumentos de recopilación de datos será hasta fines del mes de junio del 2018.

Se expide la presente Autorización a solicitud de la parte interesada, para los fines que estime conveniente.

Huanca Sancos, 31 de mayo del 2018

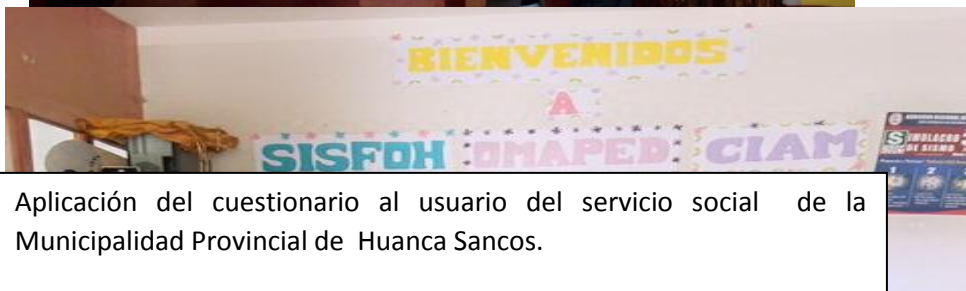
 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
HUANCA SANCOS - AYACUCHO  
  
ELEAZAR MEZA HIYO  
ALCALDE

**ANEXO Nº 05: Otras evidencias**

**REGISTRO FOTOGRÁFICO**



Perfil de la Municipalidad Provincial de Huanca sancos



Aplicación del cuestionario al usuario del servicio social de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.



En el interior del servicio Social de SISFOH de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.



Aplicación del cuestionario a la usuaria del servicio social de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.





En el interior de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.

## BASE DE DATOS

CALIDAD DE SERVICIOS SOCIALES																							
N°	TANGIBILIDAD				FIABILIDAD						SENSIBILIDAD					EMPATIA					TOTAL		
	P1	P2	P3	TOTAL 1	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL 2	P9	P10	P11	P12	TOTAL 3	P13	P14	P15	P16	P17	TOTAL 4	FINAL	
1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3
4	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2
5	2	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	3	2	2	3	2	2	4	2	1	2	2	2
6	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2
8	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3
9	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
10	1	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2
11	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
13	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2
14	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2
15	2	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	3	4	2	1	2	2	2
16	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2
18	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2
19	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
20	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2
21	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2

22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
23	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2
24	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2
25	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3
26	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
27	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
28	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2
29	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2
30	1	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2
31	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
32	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3
33	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2
34	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2
35	2	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	2	4	2	1	2	2
36	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
38	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2
39	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
40	1	1	1	1	2	1	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2
41	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
42	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2
43	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2
44	1	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2
45	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
47	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3
48	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2

49	2	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	2	4	2	1	2	2
50	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
51	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
52	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	1	3	2
53	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
54	1	1	1	1	2	1	2	1	3	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	1	3	2
55	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
56	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2
57	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2
58	2	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	3	4	2	1	2	2
59	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
60	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
61	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2
62	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2
63	1	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2
64	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
65	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
66	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2
67	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2
68	2	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	1	2	2	2	3	3	4	2	1	3	2
69	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
70	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2
71	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2
72	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
73	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3
74	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
75	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2

76	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2
77	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2
78	2	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	3	4	2	1	2	2
79	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
80	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
81	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2
82	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2
83	1	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	1	3	2
84	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
85	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
86	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2
87	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2
88	2	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	3	2	2	3	2	2	4	2	1	2	2
89	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
90	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
91	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2
92	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
93	1	1	1	1	2	1	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2
94	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2
95	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2
96	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2
97	1	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	1	2	2	2	3	3	3	3	1	3	2
98	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
99	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
100	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2
101	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2
102	2	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	2	4	2	1	2	2

103	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2
104	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2
105	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2
106	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
107	1	1	1	1	2	1	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	4	3	2	2
108	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
109	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
110	2	2	1	2	1	1	2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2
111	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
112	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	3	3	1	2	2	2	2	3	4	2	3	2	2
113	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
114	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
115	2	2	1	2	1	1	2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2
116	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2
117	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2
118	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
119	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
120	2	2	1	2	1	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2
121	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
122	2	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	4	2	3	2	3
123	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
124	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
125	2	2	1	2	1	1	2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2
126	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
127	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
128	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
129	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

130	2	2	1	2	1	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2
131	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
132	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	3	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2
133	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2
134	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
135	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
136	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
137	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2
138	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2
139	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
140	2	2	1	2	1	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2
141	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2
142	2	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
143	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2

## ACTA DE ORIGINALIDAD



### **ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, Oseas Arístides Obregón Villantoy, docente del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: Percepción de los usuarios de la calidad de los servicios sociales que brinda la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos. Ayacucho - 2018, de los estudiantes **Eudisia Najarro Gutiérrez y Raúl Melgar Vivanco**, he constatado por medio del uso de la herramienta **turnitin** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 18% verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa turinitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad César Vallejo**.

Trujillo, 27 de julio de 2018

  
\_\_\_\_\_  
Oseas Arístides Obregón Villantoy  
DNI: 28309477  
Docente

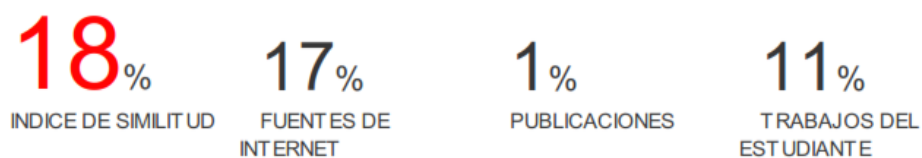
**Tesis:**



Percepción de los usuarios de la calidad de los servicios sociales que brinda la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos. Ayacucho - 2018.

**Estudiantes:** Eudosa Najarro Gutiérrez y Raúl Melgar Vivanco.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>docs.wixstatic.com</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>2</b>	<b>www.grin.com</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>www.buenastareas.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>www.injuve.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to CONACYT</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to UNAPEC</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS







**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo, **EUDOSIA NAJARRO GUTIERREZ** identificada con DNI N° **45595651** y Yo, **RAUL MELGAR VIVANCO** identificada con DNI N° **42637075**, egresadas del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizamos (x), no autorizamos ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES QUE BRINDA LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCA SANCOS, AYACUCHO - 2018"**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

---

 FIRMA DNI: 45595651		 FIRMA DNI: 42637075	
---	---	--	---

Trujillo, 25 de agosto del 2018

## ARTÍCULO CIENTÍFICO

### 1. TÍTULO:

Percepción de los usuarios de la calidad de los servicios sociales que brinda la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, Ayacucho – 2018.

### 2. AUTORES:

<b>Nombres y apellidos</b>	<b>Correo electrónico</b>	<b>Afiliación institucional</b>
Br. Najarro Gutiérrez, Eudosa	eunajarro@ <a href="mailto:hotmail.com">hotmail.com</a>	UGEL Huanca Sancos
Br. Melgar Vivanco, Raúl	ramelvi@hotmail.com	Municipalidad Provincial de Huamanga

### 3. RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue evaluar la calidad de los servicios sociales en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos del año 2018. El diseño de investigación adoptado fue descriptivo simple de enfoque cuantitativo. La unidad de análisis (población) estuvo integrada por 228 usuarios de ellos se tomó como muestra a 143 usuarios de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos que acudieron durante los 6 primeros meses del año 2018, elegido no probabilísticamente. El instrumento utilizado para el acopio de la información fue el cuestionario sobre la calidad de servicios. Los datos fueron procesados utilizando el software IBM SPSS versión 25.0, cuyos resultados demuestran que: el 56,6% están muy insatisfechos con los elementos tangibles; el 83,9% están insatisfechos con la fiabilidad de los servicios sociales; el 81,1% están insatisfechos con la sensibilidad que practican los servidores; mientras que, 87,4% están insatisfechos con la empatía que practican los trabajadores de dicha municipalidad. Por lo que se concluye que: Los usuarios se encuentran insatisfechos con la calidad de los servicios sociales que presta la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos. Puesto que, el 93,7% de los usuarios afirman estar insatisfechos; mientras que, el 6,3% mantiene su respuesta en neutro. Ello implica, que dicha institución tiene que invertir en los elementos tangibles (medios y materiales); la fiabilidad (eficiencia, eficacia, efectividad y resolución de

problemas); mejorar la sensibilidad de los trabajadores (disposición y voluntad para atender al usuario) y en la práctica de la empatía (buen trato) por parte de los servidores de la Municipalidad para con los usuarios.

**4. Palabras clave:** Calidad de servicios sociales.

## **5. ABSTRACT**

The objective of the present study was to evaluate the quality of social services in the Provincial Municipality of Huanca Sancos in 2018. The research design adopted was a simple descriptive quantitative approach. The unit of analysis (population) was integrated by 228 users of them was taken as sample to 143 users of the Provincial Municipality of Huanca Sancos who attended during the first 6 months of the year 2018, chosen not probabilistically. The instrument used for the collection of information was the questionnaire on the quality of services. The data was processed using the software IBM SPSS version 25.0, whose results show that: 56.6% are very dissatisfied with the tangible elements; 83.9% are dissatisfied with the reliability of social services; 81.1% are dissatisfied with the sensitivity of the servers; while, 87.4% are dissatisfied with the empathy practiced by the workers of said municipality. So it is concluded that: Users are dissatisfied with the quality of social services provided by the Provincial Municipality of Huanca Sancos . Since, 93.7% of users say they are dissatisfied; while, 6.3% maintains its response in neutral. This implies that said institution has to invest in the tangible elements (means and materials); reliability (efficiency, effectiveness, effectiveness and problem solving); improve the sensitivity of workers (willingness and willingness to serve the user) and the practice of empathy (good treatment) by the municipality's servers to the users.

**6. Keywords:** Quality of social services.

## **7. INTRODUCCIÓN.**

La presente investigación titulada, “Percepción de los usuarios de la calidad de los servicios sociales que brinda la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, Ayacucho – 2018”. **Se basa en los Trabajos Previos que** al iniciar el trabajo de

la redacción de los antecedentes se ha logrado obtener estudios referidos al tema estudiado partiendo desde las investigaciones internacionales, nacionales, regionales, locales e institucionales sobre la percepción de los usuarios de la calidad de los servicios sociales. Medina, Medina y Viguera (S/F) en España, en la investigación titulada: "Calidad percibida en usuarios/as de servicios sociales comunitarios". Estudio desarrollado en la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia. Tomado como muestra 111 usuarios, utilizando el cuestionario para medir la variable de estudio. Llegó a las siguientes conclusiones: Los que concurren a recibir servicios afirman que reciben una atención adecuada por parte del personal que atiende en la institución; además, manifiesta que los elementos tangibles dicen que es muy bueno.

Por otro lado, Doménech y Giménez (S/F), en España, en el trabajo de investigación titulada: Percepciones sobre la calidad de los Servicios Sociales de las personas jóvenes usuarias: utilidades para el diseño de estándares de calidad. Investigación realizada en la Universidad de Alicante en una muestra que oscila entre 18 y 35 años representa no menos de una cuarta parte de las personas usuarias utilizando el cuestionario. Concluye que: Los servicios estatales colisiona con el bienestar de los ciudadanos; además, afirman que los trámites debieran ser simples por tanto mejoraría la calidad de servicios. Por otro lado, Martínez, en Ayacucho, el año 2016, en el trabajo de investigación titulada: Gestión institucional y calidad de servicio en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Quero bamba - 2015. Tesis para obtener el Grado Académico de: Magíster en Administración de la Educación en la Universidad César Vallejo. En una muestra de 25 docentes, utilizando el cuestionario para la recolección de la información llegó a las siguientes conclusiones: Que siempre existe la plena relación entre la calidad de servicios y la gestión institucional; es decir, que el personal labora mejor cuando la gestión es pertinente y motivadora. Además, Quispe, en la provincia de Huamanga, el año 2014, en la investigación titulada: Calidad de servicio del transporte terrestre interprovincial en el terminal sur de Ayacucho, 2014. Tesis en la Universidad César Vallejo. En una muestra de 295 usuarios, empleando el cuestionario de SERVPEF. Su conclusión es la siguiente: El 82,7% de los que hacen uso de los servicios de transporte en el terminal sur de Ayacucho, manifiestan estar satisfechos.

Para la investigación se ha basado en las teorías de: **La calidad de los servicios sociales**; La calidad de los servicios sociales en los municipios establece el beneficio a la población vinculado al tiempo como resultado de producir un cambio a favor del servicio; se refiere al grado en el que el servicio satisface a toda una provincia en sus necesidades, deseos y expectativas, **Teorías de la calidad**; Existen grandes teóricos de la calidad que destacan por su importancia; tales como, Deming, Juran e Ishikawa. Respecto a Deming, uno de sus aportes fundamentales para lograr el desarrollo de la calidad son los principios gerenciales, por lo que considero importante adoptar una filosofía para afrontar a desafío de una nueva economía y liderar el cambio, mejorar constantemente siempre el sistema, eliminar el miedo para que toda una organización pueda laborar con eficacia; el autor centra su atención en la transformación del mundo.

La medición de la calidad del servicio, está estrechamente relacionada con la percepción y el análisis del cliente, en ambos términos existe un binomio calidad-grado de satisfacción, en la cual Zeithami, Parasuraman y Berry (1993 citado por Romero, 2017, p.27) incorpora un indicador mediante el método SERVQUAL, que permite conocer los puntos débiles y fuertes de la organización, en las siguientes dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles. Además la investigación tiene las siguientes dimensiones: Dimensión fiabilidad, es cuando una empresa, en este caso una municipalidad promete hacer algo en cierto tiempo, es sincero, lo realiza el servicio la primera vez, logra crear confianza ante dicha organización, Dimensión capacidad de respuesta, se refiere a la buena comunicación por parte de los trabajadores frente a los usuarios que realizan el servicio, la rapidez, la ayuda y respuesta a preguntas, logra crear una percepción positiva en el usuario. Dimensión seguridad, los clientes se sienten seguros ante los servicios que brinda; más aún con el trato afable por parte de los empleados, Dimensión empatía, se define como una atención personalizada a los usuarios, es preocuparse por el interés, la necesidad y la disponibilidad de tiempo del cliente. La entidad pública establece horarios flexibles, Dimensión elementos tangibles, las instalaciones físicas, los elementos materiales, equipos de primera, lograr reducir el costo del tiempo y vender una imagen moderna. Los cuales están

planteadas a base de las siguientes problemas; ¿Cuál es la calidad de los servicios sociales que brinda la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos en el año 2018?, ¿Cómo es la tangibilidad de los servicios sociales en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos del año 2018?, ¿Cómo es la fiabilidad de los servicios sociales en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos del año 2018?, ¿Cuál es el nivel de sensibilidad del personal que presta servicios sociales en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos del año 2018?, ¿Cómo es la empatía del personal que presta servicios sociales en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos del año 2018?

Para la justificación del presente trabajo que trata sobre la calidad de servicios, para lo cual se ha tomado cinco criterios planteados por Hernández, Fernández y Baptista (2014), que continuación se detallan:

Por conveniencia, el presente estudio apunta a describir sobre la calidad de servicios que se brinda la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, con la finalidad de posteriormente proponer alternativas de intervención para mejorar la calidad de servicios; por lo tanto, cabe indicar que el trabajo es conveniente su desarrollo por la descripción antes expuesta.

Por relevancia social, el presente estudio tiene trascendencia para la sociedad puesto se va estudiar o diagnosticar la calidad de servicios que se brinda en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos; por consiguiente, los directos beneficiados serán los usuarios que acuden a la institución antes señalada. De forma similar, las implicancias prácticas, del presente estudio buscan presentar de forma real la calidad de atención que reciben los usuarios que acuden a la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos; por consiguiente, las acciones futuras tomando como base la investigación permitirán resolver problemas expuestos en el desarrollo de la investigación.

Asimismo, el valor teórico, los resultados hallados en la investigación permitirán a los investigadores e instituciones públicas y privadas podrán tomar como antecedentes el presente estudio; además, llenará algunos vacíos del conocimiento referido a la calidad de servicios que prestan en las municipalidades. La investigación se concretó teniendo como objetivo; Evaluar la calidad de los servicios sociales en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos

durante el primer semestre del año 2018, teniendo como unidad de análisis a usuarios (varones y mujeres) de los servicios sociales de la Municipalidad.

**8. METODOLOGÍA.** El diseño elegido por las características del estudio fue **descriptivo simple**. Este diseño en el lenguaje que emplea Córdova (2013), es un diseño que permite diagnosticar la variable observada y brindar el tratamiento pertinente. La Variable de observación: Calidad de los servicios sociales. Córdova (2013) afirma que la población está integrada por todos los integrantes de una comunidad. Entonces, partiendo de la afirmación antes indicada, se ha tomado como población de estudio a 228 usuarios de los servicios sociales de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos del departamento de Ayacucho, en los seis primeros meses del año 2018. Para ello la muestra de estudio para el presente trabajo de investigación se ha tomado a 143 usuarios del Distrito de Sancos de los diferentes servicios sociales de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos del departamento de Ayacucho. El tipo de muestreo elegido para la elección de la muestra fue no la probabilística. La técnica aplicada es la encuesta y el instrumento el cuestionario constituido por 17 preguntas; el cual fue aplicado en las instalaciones y/o frontis de la Municipalidad.

## 9. RESULTADOS.

Tabla 3

Nivel de percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios sociales en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos del año 2018

<b>Criterios</b>	$f_i$	$h_i(\%)$
INSATISFECHO	134	93,7
NEUTRO	9	6,3
Total	143	100,0

**Nota:**  $f_i$ : frecuencia absoluta;  $h_i(\%)$ : frecuencia relativa. Total: 143 = N = muestra. Encuesta aplicada a los usuarios sobre la calidad de los servicios sociales que reciben en los primeros 6 meses del año 2018 en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.

En la tabla 3, del 100% de los encuestados, se observa que, el 93,7% de los usuarios afirman estar insatisfechos con la calidad de los servicios sociales que presta la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos; mientras que, el 6,3%



mantiene su respuesta en neutro; es decir, que ni está insatisfecho ni satisfecho con los servicios que recibe en dicha institución.

De la tabla se concluye que, los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, se encuentran insatisfechos con la calidad de los servicios sociales que reciben en dicha institución con tendencia a neutro; ello implica, que dicha institución tiene que invertir en los elementos tangibles (medios y materiales); la fiabilidad (eficiencia, eficacia, efectividad y resolución de problemas); mejorar la sensibilidad de los trabajadores (disposición y voluntad para atender al usuario) y en la práctica de la empatía (buen trato) por parte de los servidores de la municipalidad para con los usuarios.

Tabla 4

Nivel de percepción de los usuarios sobre la tangibilidad de los servicios sociales en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos del año 2018

<b>Criterios</b>	$f_i$	$h_i(\%)$
MUY INSATISFECHO	81	56,6
INSATISFECHO	62	43,4
Total	143	100,0

**Nota:**  $f_i$ : frecuencia absoluta;  $h_i(\%)$ : frecuencia relativa. Total: 143 = N = muestra. Encuesta aplicada a los usuarios sobre la calidad de los servicios sociales que reciben en los primeros 6 meses del año 2018 en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.

En la tabla 4, del 100% de los encuestados, se observa que, el 56,6% de los usuarios afirman estar muy insatisfechos con la tangibilidad de los servicios sociales que presta la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos; mientras que, el 43,4% manifiesta estar insatisfecho con los servicios que recibe en dicha institución.

De la tabla se concluye que, los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, se encuentran muy insatisfechos con la tangibilidad de los servicios que reciben en dicha institución con tendencia a insatisfecho; esto significa, que dicha institución tiene que invertir en los medios y materiales tales como: las instalaciones físicas, presentación del ambiente, los equipos, la limpieza de los asientos y en la presentación del personal.

Tabla 5

Nivel de percepción de los usuarios sobre la fiabilidad de los servicios sociales en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos del año 2018.

<b>Criterios</b>	$f_i$	$h_i(\%)$
MUY INSATISFECHO	12	8,4
INSATISFECHO	120	83,9
NEUTRO	11	7,7
Total	143	100,0

**Nota:**  $f_i$ : frecuencia absoluta;  $h_i(\%)$ : frecuencia relativa. Total: 143 = N = muestra. Encuesta aplicada a los usuarios sobre la calidad de los servicios sociales que reciben en los primeros 6 meses del año 2018 en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.

En la tabla 5, del 100% de los encuestados, se observa que, el 83,9% de los usuarios afirman estar insatisfechos con la fiabilidad de los servicios sociales que presta la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos; el 8,4% dice estar muy insatisfecho; mientras que, el 7,7% mantiene su respuesta en neutro; esto quiere decir, que los usuarios no están ni insatisfechos ni satisfechos los servicios que recibe en dicha municipalidad.

De la tabla se infiere que, los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, se encuentran insatisfechos con la fiabilidad de los servicios que reciben en dicha Municipalidad con tendencia a muy insatisfecho; en consecuencia, urge mejorar en el cumplimiento de las actividades programadas en corto tiempo, resolver los problemas de trámite de los usuarios, cumplir los plazos establecidos en la hora indicada y no generar controversias con los usuarios.

Tabla 6

Nivel de percepción de los usuarios sobre la sensibilidad del personal que presta servicios sociales en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos del año 2018

<b>Criterios</b>	$f_i$	$h_i(\%)$
INSATISFECHO	116	81,1
NEUTRO	27	18,9
Total	143	100,0

**Nota:**  $f_i$ : frecuencia absoluta;  $h_i$  (%): frecuencia relativa. Total: 143 = N = muestra. Encuesta aplicada a los usuarios sobre la calidad de los servicios sociales que reciben en los primeros 6 meses del año 2018 en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.

En la tabla 6, del 100% de los encuestados, se observa que, el 81,1% de los usuarios manifiestan estar insatisfechos con la sensibilidad del personal que presta atención en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos; mientras que, el 18,9% mantiene su respuesta en neutro; esto quiere decir, que los usuarios no están ni insatisfechos ni satisfechos con la sensibilidad de los trabajadores de dicho concejo.

De la tabla se deduce que, los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, se encuentran insatisfechos con la sensibilidad de los trabajadores que prestan servicios en dicha institución con tendencia a neutro; por lo tanto, se hace necesario desarrollar actividades orientadas al buen trato, servicio de ejecutivo, predisposición para atender y saber escuchar al usuario por parte del personal que labora en la municipalidad.

Tabla 7

Nivel de percepción de los usuarios sobre la empatía del personal que presta servicios sociales en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos del año 2018

<b>Criterios</b>	$f_i$	$h_i$ (%)
INSATISFECHO	125	87,4
NEUTRO	18	12,6
Total	143	100,0

**Nota:**  $f_i$ : frecuencia absoluta;  $h_i$  (%): frecuencia relativa. Total: 143 = N = muestra. Encuesta aplicada a los usuarios sobre la calidad de los servicios sociales que reciben en los primeros 6 meses del año 2018 en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos.

En la tabla 7, del 100% de los encuestados, se observa que, el 87,4% de los usuarios afirman estar insatisfechos con la empatía que practican los servidores de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos; mientras que, el 12,6% mantiene su respuesta en neutro; esto quiere decir, que los usuarios no están ni insatisfechos ni satisfechos sobre la empatía que practican los trabajadores de dicha institución.

De la tabla se colige que, los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, se encuentran insatisfechos con la empatía que practican los trabajadores de dicha institución con tendencia a neutro; esta sentencia, orienta a que los trabajadores al momento de atender a los usuarios deben mostrar y practicar: amabilidad, buen trato, comprendiendo los requerimientos y urgencias que cada usuario desea satisfacer de forma diligente.

## **10. DISCUSIÓN.**

El surgimiento de los avances de la tecnología como producto de la aplicación de la ciencia ha dado lugar que las personas demanden una calidad de atención tanto en las comodidades que ofrece la empresa, la tecnología que emplean para atender con eficacia y eficiencia; pero, la atención en los diferentes servicios sociales que ofrecen las diferentes instituciones tanto públicas y privadas, todavía es deficiente, no hacen uso de la tecnología, la infraestructura es inadecuada; lo que exige que las instituciones tienen que invertir en los elementos tangibles (medios, materiales e infraestructura) y la formación permanente del personal humano con la finalidad de brindar un trato adecuado a los clientes o usuarios. Puesto que, la calidad de atención está relacionado al buen trato, el tiempo más corto y los ambientes adecuados. Berry (1994) citado por Calero (2016), calidad significa dejar satisfecho a los clientes.

Por las razones antes expuestas, se ha desarrollado la investigación referida a la: Percepción de los usuarios de la calidad de los servicios sociales que brinda la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos, Ayacucho – 2018.

Como producto del desarrollo de la investigación se concluye que los usuarios se encuentran insatisfechos con la calidad de los servicios sociales que presta la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos. Puesto que, el 93,7% de los usuarios afirman estar insatisfechos. Este resultado es adverso a lo que afirman Medina, Medina y Viguera (S/F): en el sentido que los que concurren a recibir servicios sociales reciben una atención adecuada por parte del personal que atiende en la institución; además, manifiesta que los elementos tangibles dicen que es muy bueno. Lo que implica que los usuarios valoran el tiempo de espera,

la prontitud, el ambiente de espera y la capacidad de solución de los problemas por parte de la institución. Por otro lado, Doménech y Giménez (S/F), avalan el resultado obtenido en la investigación al manifestar que los servicios estatales colisiona con el bienestar de los ciudadanos; además, afirman que los trámites debieran ser simples por tanto mejoraría la calidad de servicios. Las afirmaciones de Doménech y Giménez como producto de la investigación que desarrollaron demuestra que los usuarios exigen que las empresas o instituciones atiendan las necesidades de los usuarios de forma rápida y adecuada; además, demandan que el personal sea capacitado y de buen humor. Por su parte, Martínez (2015), manifiesta que siempre existe la plena relación entre la calidad de servicios y la gestión institucional; es decir, que el personal labora mejor cuando la gestión es pertinente y motivadora. Esta conclusión, nos hace ver que la atención en la calidad de servicios sociales también está supeditado al factor humano y de liderazgo que ejercen las autoridades de las instituciones o empresas que brindan servicios sociales a la colectividad. Finalmente, Quispe (2014), halló resultados opuestos al estudio, puesto que, según él, el 82,7% de los que hacen uso de los servicios de transporte en el terminal sur de Ayacucho, manifiestan estar satisfechos. Esto demuestra también el cuidado y la atención que brinda a sus usuarios de forma simple siempre satisfaciendo a sus clientes.

Asimismo, los resultados específicos demuestran que: Los usuarios se encuentran muy insatisfechos con la tangibilidad de los servicios sociales que presta la Municipalidad Provincial de Huanca sancos. Puesto que, el 56,6% de los usuarios afirman estar muy insatisfechos; el 83,9% de los usuarios afirman estar insatisfechos con la fiabilidad de los servicios sociales; el 81,1% de los usuarios manifiestan estar insatisfechos con la sensibilidad del personal, el 87,4% de los usuarios afirman estar insatisfechos con la empatía que practican los servidores; estos resultados son similares o avalados con los resultados hallados por Doménech y Giménez (S/F), puesto que una atención que no satisface las necesidades de los usuarios genera o es el principio de la insatisfacción y la mala calidad en la atención y el trato que brinda una institución hacia los usuarios. Además, Martínez (2015), hace notar que las empresas privadas brindan mejor atención a los usuarios que las públicas; entonces significa que las autoridades

que dirigen las instituciones del Estado no se interesan por la buena atención a los usuarios; mientras que, para la empresa privada los clientes son los primeros en ser tratados con amabilidad y prontitud, siempre buscando que el cliente queda satisfecho. De forma similar ocurre con los resultados hallados por Quispe (2014), quien menciona que la gestión de la autoridad que está al timón de la empresa, influye en la calidad de atención que brinda la empresa.

Asimismo, Quispe (2014) hace una radiografía de cómo se viene atendiendo en las municipalidades provinciales que están ubicadas en la periferia del departamento de Ayacucho; donde se afirma que los resultados del presente estudio se pueden generalizar, con la finalidad de mejorar en la calidad de servicios que brindar dichas instituciones.

## **11. CONCLUSIONES.**

6. Los usuarios se encuentran insatisfechos con la calidad de los servicios sociales que presta la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos. Puesto que, el 93,7% de los usuarios afirman estar insatisfechos; mientras que, el 6,3% mantiene su respuesta en neutro. Ello implica, que dicha institución no invierte en los elementos tangibles (medios y materiales); la fiabilidad (eficiencia, eficacia, efectividad y resolución de problemas); la mejora de la sensibilidad de los trabajadores (disposición y voluntad para atender al usuario) y poca práctica de la empatía (buen trato) por parte de los servidores de la municipalidad para con los usuarios. (Tabla 3)
  
7. Los usuarios se encuentran muy insatisfechos con la tangibilidad de los servicios sociales que presta la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos. Puesto que, el 56,6% de los usuarios afirman estar muy insatisfechos; mientras que, el 43,4% manifiesta estar insatisfecho con los servicios que recibe en dicha institución. Esto significa, que dicha institución no invierte en los medios y materiales tales como: las instalaciones físicas, presentación del ambiente, los equipos, la limpieza de los asientos y en la presentación del personal. (Tabla 4)

8. Los usuarios se encuentran insatisfechos con la fiabilidad de los servicios sociales que presta la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos. Puesto que, el 83,9% de los usuarios afirman estar insatisfechos; el 8,4% dice estar muy insatisfecho; mientras que, el 7,7% mantiene su respuesta en neutro. En consecuencia, no cumple con las actividades programadas, no resuelve los problemas de trámite de los usuarios, no cumple con los plazos establecidos en la hora indicada y genera controversias con los usuarios. (Tabla 5)
9. Los usuarios se encuentran insatisfechos con la sensibilidad del personal que presta atención en la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos. Puesto que, el 81,1% de los usuarios manifiestan estar insatisfechos; mientras que, el 18,9% mantiene su respuesta en neutro; por lo tanto, no se percibe que desarrollan actividades orientadas al buen trato, servicio de ejecutivo, predisposición para atender y saber escuchar al usuario por parte del personal que labora en la municipalidad. (Tabla 6)
10. Los usuarios se encuentran insatisfechos con la empatía que practican los servidores de la Municipalidad Provincial de Huanca Sancos. Puesto que, el 87,4% de los usuarios afirman estar insatisfechos; mientras que, el 12,6% mantiene su respuesta en neutro; este resultado implica que los trabajadores al momento de atender a los usuarios no muestran ni practican: amabilidad, buen trato, sin comprender los requerimientos y urgencias que cada usuario desea satisfacer de forma diligente. (Tabla 7)

## 12. REFERENCIAS

Avanto, W. I. (2016). *Diseño y desarrollo del proyecto de investigación. Módulo de trabajo*. Trujillo: Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo.

Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Tercera edición. Pearson Educación: Colombia. Recuperado de: <http://biblioteca.utma.edu.pe/sites/default/files/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20-%20C%C3%A9sar%20Augusto%20Bernal>

Calero, J. (2016). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015*. Tesis de Pregrado. Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/573>

Caruajulca, N. (2016). *Modelo de gestión para la eficiencia y calidad de servicio en la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Rodríguez de Mendoza, 2015*. Tesis Pregrado. Universidad Nacional "Toribio Rodríguez De Mendoza de Amazonas". Recuperado de: <http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/UNTRM/1182>

Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.

Di Tella, R. y Savedoff, W. (2002). *Diagnostico: corrupción: el fraude en los hospitales públicos de America Latina*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=evCzBY1LBk0C&pg=PA18&dq=diagnostico+de+la+calidad+de+servicios+en+los+hospitales+del+peru&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi7xvnrnfzaAhWtwVkkHds9AuwQ6AEIKzAB#v=onepage&q=diagnostico%20de%20la%20calidad%20de%20servicios%20en%20los%20hospitales%20del%20peru&f=false>

Doménech, Y. y Giménez, V. (S/F). *Percepciones sobre la calidad de los Servicios Sociales de las personas jóvenes usuarias: utilidades para el diseño de estándares de calidad*. Investigación realizada en la Universidad de Alicante. Recuperado de: [http://www.injuve.es/sites/default/files/revista%2097\\_8.pdf](http://www.injuve.es/sites/default/files/revista%2097_8.pdf)

Donabedian, A. (2016) Los diferentes conceptos de la calidad en salud. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>

Figueroa, A. (1993) Crisis distribuida en el Perú. Recuperado de:



<https://books.google.com.pe/books?id=90Q7vuhU9oQC&pg=PA143&dq=calidad+de+servicio+en+los+hospitales+del+peru&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjS5faRofzaAhXrpVkKHd3JCegQ6AEIQTAF#v=onepage&q=calidad%20de%20servicio%20en%20los%20hospitales%20del%20peru&f=false>

Martínez, R. (2015). *Gestión institucional y calidad de servicio en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Querobamba*. Tesis para obtener el Grado Académico de: Magíster en Administración de la Educación en la Universidad César Vallejo.

Medina, M. E., Medina, E. y Viguera, R. (S/F). *Calidad percibida en usuarios/as de servicios sociales comunitarios*. Investigación desarrollada en la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia. Recuperado en: [http://www.unavarra.es/digitalAssets/159/159639\\_7\\_p-Medina\\_calidad-1.pdf](http://www.unavarra.es/digitalAssets/159/159639_7_p-Medina_calidad-1.pdf)

Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta edición. México: Mc Graw-Hill.

Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2006: 205, 208). *Metodología de la investigación científica*. (5ta Edición en castellano). México: Mc Grau-Hill.

Martínez, R. (2016). *Gestión institucional y calidad de servicio en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público de Querobamba – 2015*. Tesis para obtener el grado académico de: Magíster en Administración de la Educación en la Universidad César Vallejo.

Ñaupas, H. (2009). *Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis*. Lima: Gráfica Retai. S.A.C.

Quispe, A. (2014). *Calidad de servicio del transporte terrestre interprovincial en el terminal sur de Ayacucho, 2014*. Tesis para obtener el Grado Académico de: Magíster en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo.

Romero, P. (2017). *Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios del centro de atención al ciudadano de la municipalidad provincial de Cajamarca, 2015*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca.  
Recuperado en:  
[http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNC\\_b1f5520973d009d80f2275dba97b4713](http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNC_b1f5520973d009d80f2275dba97b4713)

Valderrama, S. (2007), *Pasos para Elaborar Proyectos y Tesis de Investigación Científica*. Lima: San Marcos.