



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La gestión de servicios sociales y la calidad de servicio de la municipalidad
distrital de Huañec – Yauyos, Lima 2018

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

AUTORA

Isla Duran, Gisela

ASESOR

Mg. Romero Escalante, Víctor Fabián

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2018


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
**DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N° 127(D)- 2018 II-UCV Lima Ate /PFA/EP-ADM**

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 151-2018 II-UCV Lima Ate/PFA/EP-ADM de la Escuela Profesional de Administración acuerdan:

PRIMERO. -

Aprobar pase a publicación ()
 Aprobar por unanimidad (X)
 Aprobar por mayoría ()
 Desaprobar ()

La tesis presentada por el (la) estudiante ISLA DURAN, GISELA, denominado:

“LA GESTIÓN DE SERVICIOS SOCIALES Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAÑEC-YAUYOS. LIMA 2018”

SEGUNDO. - Al culminar la sustentación, el (la) estudiante ISLA DURAN, GISELA, obtuvo el siguiente calificativo:

NUMERO	LETRAS	CONDICIÓN
15	QUINCE	APROBADO POR UNANIMIDAD

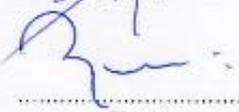
Presidente (a): DR. ROBERTO TEJADA ESTRADA


.....
Firma

Secretario: MGTR. PÉREZ HUAMÁN, JULIO ROBERTO


.....
Firma

Vocal: MGTR. VICTOR ROMERO ESCALANTE


.....
Firma




 MGTR. Gonzales Figuerca, Iris Katherine
 Coordinador de Escuela
 UCV – Lima Ate

C.c: Archivo
 Escuela Profesional, Interesados, Archivo

Somos la universidad de los
 que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

DEDICATORIA

A Dios por ser siempre como guía en mi vida, a mi madre Natalia por su amor incondicional, por apoyarme e inculcarme valores y ser mi motivo para seguir adelante

AGRADECIMIENTOS

A Dios por darme la vida y mantenerme con salud. A la Universidad Cesar Vallejo por brindarme la oportunidad de seguir estudiando para ser una persona de bien para la sociedad. A mi asesor de tesis Mg. Victor Fabián Romero Escalante por sus enseñanzas.

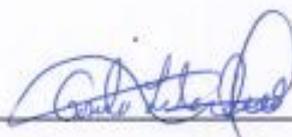
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Isla Duran Gisela, estudiante de la escuela de administración, de la Universidad César Vallejo, campus Ate; declaro que el trabajo titulado gestión de los servicios sociales y calidad de servicio de la municipalidad distrital de Huañec – Yauyos, Lima 2018,

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 01 de diciembre de 2018



Isla Duran, Gisela

DNI: 45462981

PRESENTACIÓN

Presentación Señores miembros del jurado: En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada:

LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES Y CALIDAD DE SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE HUAÑEC YAUYOS, LIMA 2018, con la finalidad de obtener el Título Profesional de Licenciada de Administración

El desarrollo de este trabajo lo someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación.

INDICE

INDICE DE TABLAS	8
INDICE DE FIGURAS	9
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1 Realidad Problemática.....	12
1.2 Trabajos previos	13
1.2.1 Antecedentes nacionales	13
1.2.2 Antecedentes internacionales	16
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.3.1 Gestión de servicios sociales.....	18
1.3.1.1 Dimensiones de Gestión de servicios sociales	19
1.1.1.1 Calidad de servicio	20
Dimensiones de Calidad de Servicio.....	21
1.2 Formulación del problema	21
1.3 Justificación del estudio	22
1.4 Hipótesis.....	23
1.5 MÉTODO.....	24
1.6.1 Diseño de investigación	24
1.7 Variables, operacionalización	1
1.8 Población y Muestra.....	1
1.9 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	1
1.10 Métodos de análisis de datos	3
1.10.1 Aspectos éticos.....	3
2 RESULTADOS.....	4
2.1 Estadística Descriptiva	4
2.2 Estadística Inferencial	11
3 DISCUSIÓN	14
4 CONCLUSIONES	16
5 RECOMENDACIONES	17
REFERENCIAS	18
ANEXOS.....	21
Anexo 1: Instrumento.....	21

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variables Operacionalización.....	1
Tabla 2 Técnica e instrumentos.....	1
Tabla 3 Validación de Expertos	2
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad de los servicios sociales.....	2
Tabla 5 Estadísticas de fiabilidad calidad de servicios	2
Tabla 6 Frecuencia de la variable gestión de servicios sociales.....	4
Tabla 7 Frecuencia de la variable calidad de servicios.....	5
Tabla 8 Distribución de frecuencia para la gestión de servicios sociales y calidad de servicio	6
Tabla 9 Distribución de frecuencia de la dimensión ejecución de obras publicas.....	7
Tabla 10 Distribución de frecuencia para ejecución de obras públicas y calidad de servicio.....	8
Tabla 11 Distribución de frecuencia para desarrollo de obras sociales.....	9
Tabla 12 Distribución de frecuencia para desarrollo de obras sociales y calidad de servicio	10
Tabla 13 Pruebas de hipótesis general.....	11
Tabla 14 Pruebas de hipótesis específica 1.....	12
Tabla 15 Pruebas de hipótesis específica 2.....	13

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Frecuencia de la variable gestión de servicios sociales.....	4
Figura 2 Frecuencia de la variable calidad de servicio	5
Figura 3 Ejecución de obras públicas	7
Figura 4 Ejecución de obras sociales	9

RESUMEN

La presente tesis La gestión de los servicios sociales y calidad de servicios de la municipalidad de Huañec Yauyos, Lima 2018 tuvo como Objetivo general determinar la relación que existe entre La gestión de los servicios sociales y calidad de servicios de la municipalidad de Huañec Yauyos, Lima 2018. Para realizar el estudio se tomó como autor a la Contraloría General de la Republica, 2018, con sus etapas de identificación del problema en gestión de los servicios sociales y calidad de servicio (Lovelock, Wirt, 2015), con las siguientes dimensiones empatía, fiabilidad, certidumbre, respuesta, tangibles.

El estudio de investigación es de tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal, enfoque cuantitativo, con una población y muestra de 75 pobladores, como instrumento se utilizó el cuestionario con 18 preguntas de tipo cerrado para el objeto de estudio escala de Likert asimismo la validación del contenido fue por juicio de expertos, en la confiabilidad se utilizó el alfa Cronbrach, en el procesamiento de los datos se empleó el software estadístico SPSS versión 24 con los resultados obtenidos sirvió para discutir concluir y recomendar. Como conclusión se determina que existe una correlación alta positiva de los resultados hallados con la prueba de Rho de Spearman (0.000) entre la gestión de los servicios sociales y la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Huañec- Yuyos, Lima 2018. Por tanto, se comprobó la hipótesis y el objetivo del estudio.

Palabras Clave: Gestión, servicios sociales, calidad de servicio

ABSTRAC

The present thesis The Management of the social services and quality of services of Huañec Yauyos's municipality, Lima 2018 had as general Aim determine the relation that exists between The management of the social services and quality of services of Huañec Yauyos's municipality, Lima 2018. To realize the study there took as an author to the General Controllershship of the Republic, 2018, with his stages of identification of the problem in management of the social services and quality of service (Lovelock, Wirt, 2015), with the following dimensions empathy, reliability, certainty, response, tangible.

The study of investigation is of type applied, descriptive level correlacional, not experimental design of transverse court, quantitative approach, with a population and sample of 75 settlers, since instrument was in use the questionnaire with 18 questions of type closed for the object of study Likert's scale likewise the validation of the content was for experts' judgment, In the reliability there was in use the alfa Cronbrach, in the processing of the information there was used the statistical software SPSS version 24 with the obtained results served to discuss to conclude and to recommend. Since there decides conclusion that there exists a high positive correlation of the results found with Rho de Spearman's test (0.000) between the management of the social services and the quality of service of the Municipality distrital of Huañec - Yuyos, Lima 2018. Therefore, there was verified the hypothesis and the aim of the study.

keywords: Management, social services ,quality of service

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo pretende dar a conocer la correlación existente entre la gestión de los servicios sociales y la calidad de servicios del distrito de Huañec, provincia de Yauyos y departamento de Lima.

La investigación realizada tuvo un nivel descriptivo, de tipo aplicada, y contó con un diseño no experimental. Se puso como propósito establecer la relación existente entre la gestión de los servicios sociales y la calidad de servicio en la localidad de Huañec provincia de Yauyos departamento de Lima en el año 2018.

Dentro del desarrollo de investigación está constituido en siete capítulos en la cual se pronuncia del marco introductorio, la metodología de estudio. Luego se demuestran los resultados arrojados en la investigación, se afronta la discusión con los antecedentes con los resultados, se brindan conclusiones, recomendaciones a implementar, y por último y referencias bibliográficas.

Realidad Problemática

En los últimos periodos se ha considerado a las Municipalidades como instituciones encargadas de liderar a una población o distrito gestionando de manera adecuada los recursos del estado, para lograr así los objetivos planteados durante su gobierno.

La gestión municipal es de suma importancia ya que establecen los regímenes locales para servir y resuelven las peticiones de las comunidades, encaminando al logro del objetivo y cumplimiento de los planes y programa del trabajo.

En el Perú Municipalidades son lideradas por el alcalde donde trabaja juntamente con el consejo Municipal debido a que está encargada de velar por el desempeño de las políticas municipales, programas y proyectos de desarrollo, todo Alcalde debe ser un gerente que escuche a los líderes de las comunidades para la buena calidad de servicio a los pobladores del distrito.

Todos los alcaldes cumplen un rol muy importante ya que son los encargados de prevenir y detectar los conflictos dentro un distrito actuando de manera imparcial así lograr un buen trabajo en equipo y será reflejado al final de su gobierno.

La provincia de Yauyos pertenece al departamento de lima en la se encuentra el distrito Huañec, bajo la gestión del régimen provincial de lima, el resultado de un buen trabajo es el reflejo de una buena calidad de servicios a los pobladores que conforman el distrito.

Según el MEF, en el año 2017, se tuvo que las municipalidades de mayor y menor ejecución presupuestal estuvo la provincia de Yauyos.

La Municipalidad de Colonia encabezó el ranking de comunas de la provincia de Yauyos con mayor realización presupuestaria en el año 2017, el consejo distrital ejecuto 97.6% de los recursos estatales estipulados. Le continuaron los distritos de Lincha 97.4% y Putinza 97.3% mientras que, en que, por la otra parte, es decir el menor gasto realizado fue por la municipalidad de Huañec 59.8%, Huampara 53.8 % y Tupe 53.7.

Según el censo Nacional XI de población y VI DE vivienda 2.007, el distrito de Huañec cuenta con una población 466 hab. Y una densidad poblacional de 13,24 hab/km² de las cuales 52.89% son varones y 47.11 % son mujeres, que integran 192 viviendas, con la siguiente distribución según la edad:

Provincia de Yauyos	Total	GRANDES GRUPOS DE EDAD					
		MENOS DE 1 AÑO	1 A 14 AÑOS	15 A 29 AÑOS	30 A 44 AÑOS	45 A 64 AÑOS	65 A MAS AÑOS
Distrito Huañec	466	3	95	97	78	93	100

1.1 Trabajos previos

1.1.1 Antecedentes nacionales

Tacure (2017) con su tesis con titulo “*Gestión de Aprovechamiento para mejorar la calidad de servicio en supermercados Wong, San Borja, Lima 2016*”. En la presente investigación tuvo como objetivo establecer de qué manera la gestión de aprovechamiento mejora la calidad de servicio en supermercado Wong, san Borja 2016. Los datos que se utilizaron en la investigación fueron durante mes y medio del área de almacén y de los clientes en el supermercado, la técnica usada fue de la observación y como instrumento, las fichas de observación.

La investigación fue validada mediante el instrumento y esto se dió a través de criterios del juicio de expertos en la materia. Para el estudio de datos se procedió a usar el programa estadístico IBM SPSS Statistics con la cual se presentó las respuestas expresado en números para la interpretación de los resultados. La primera variable, la independiente, fue la gestión de aprovisionamiento con sus respectivas dimensiones gestión de pedidos y abastecimientos. La calidad de servicio fue la variable dependiente con su dimensión fiabilidad y la capacidad de respuesta; Las deducciones cuyos obtenidos fueron representados en tablas y gráficos de contingencia. Dicha investigación concluyó en que la gestión de aprovechamiento mejorar la calidad de servicio en supermercados Wong, san Borja 2016.

Quispe (2017) en su tesis de licenciatura “*Gestión Municipal de los residuos sólidos en el distrito de Chao en el año 2017*” La presente investigación se realizó con la finalidad de evaluar la gestión municipal de los residuos sólidos en el distrito de Chao en el año 2017. La evaluación se representó en dimensiones como: recolección, transporte, tratamiento, almacenamiento, transferencia disposición final y peligros coligados al manejo de los residuos sólidos. La investigación realizada fue descriptiva, contó con un diseño no experimental y de corte transversal. Tuvo una técnica de investigación la cual fue la encuesta, quien estuvo dirigido a los colaboradores del área de residuos sólidos de la Municipalidad Distrital de Chao en la cual se recolecto los datos para los estudios correspondientes, llegando a concluir que dicha la gestión realizada no se encontró de manera eficiente, quedando en nivel regular.

Campos (2017) en sus tesis de licenciatura “*Repercusión de la Calidad de Servicio en la imagen Institucional de la Municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera al 2017*”. El presente trabajo de investigación se efectuó con la finalidad de determinar el efecto de la calidad del servicio en la imagen institucional que aprecian los contribuyentes pertenecientes a la Municipalidad Distrital de Victor Larco Herrera en el año 2017. En el trabajo no se manipularon las variables, por tal motivo dicha investigación es no experimental y solamente se describirán, mediante teorías de autores se puso medir y estudiar la variable de calidad de servicio. Se aplicó encuestas a los participantes que cursan la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera durante el año 2017, el cuestionario fue el instrumento utilizado según el modelo SERVQUAL, la investigación en mención finiquitó que los contribuyentes de la Municipalidad distrital de Victor Larco Herrera cuentan con una percepción en un rango

medio bajo con respecto a las variables de calidad de servicio e imagen.

Castillo (2004) en sus tesis de grado Doctor en ciencias contables y empresas en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos "*Reingeniería y Gestión Municipal*". La metodología usada en la investigación fue comparar las deducciones de gestión en gobiernos locales con resultados obtenidos en dicha investigación se han que han empleado en la reingeniería como herramienta de gestión eficiente y eficaz. En la hipótesis se corrobora con lo caso Chrysler y Ford donde los resultados fueron exitosos de la reingeniería – Municipalidad de Rosario Argentina – la reingeniería lo ubica como ejemplo para otras ciudades de la Argentina y del mercado común del Sur (MERCOSUR). El hallazgo principal pudo definir que la reingeniería no significa un despido de personas, sino es participación entre personas, por ello podemos decir que la reingeniería en la gestión municipal va más allá, porque involucra el traslado del personal de áreas naturalizadas a áreas que optimen la prestación a la comunidad, la reingeniería implica proceso de mejora continua y habitual para el progreso de la organización. Dentro de las recomendaciones se identificó que se debería desarrollar un sistema para lograr una buena toma de decisiones, y de esa manera se logre una transformación de la cultura de la entidad, y de esta manera promover una buena gestión municipal que sea democrática y sobre todo participativa.

Briceño (2016) en la Universidad Mayor de Trujillo obtener su título presentó su tesis que lleva como título "*Gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Chugay, año 2016*". La presente investigación se realizó en la Sierra de la Libertad, departamento del Perú, en la Municipalidad Chugay. Dicha investigación tuvo como objetivo respaldar la manera que la gestión municipal influía en la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Chugay. Una vez examinado y contrastado con la realidad, se pudo observar que había una problemática, la cual se ha planteado en dicha: ¿Cómo influye la gestión municipal en la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Chugay, año 2016? Teniendo como instrumento a las encuestas teniendo en cuenta que son dos ciudades, teniendo en cada una de ellas las mismas las muestras que viene a ser dieciocho dirigentes responsables de área y quince dirigentes de las juntas vecinales. Como complemento a la investigación se ha verificado y revisado todo tipo de documento físicos y virtuales de la municipalidad tales son como: presupuestos corporativas, realización de ingresos y gastos, y planillas de los dos últimos años, los resultados arrojados

al concluir la investigación ha permitido que se logre el desarrollo de la investigación desarrollar, analizar y discutir, llegando a la conclusión mediante la validez de la hipótesis general la cual es, que la gestión municipal influye en forma directa y restrictiva en el sector pública. Dentro de las conclusiones principales de reflejo que la dimensión que interviene en calificar como debilidad en la variable independiente (lentos trámites administrativos, deficiencia suministros de agua potable y alcantarillado, y poca inspección de alumbrado público entre otros). Se dio como recomendaciones implementar programas para reforzar la mejora concerniente al régimen de contratación con profesionalismo en los colaboradores.

1.1.2 Antecedentes internacionales

Antilef (2014) en sus tesis para obtener al grado de Magister en gestión y políticas públicas. *“Análisis de la efectividad en la aplicación del programa de acreditación de los servicios Municipales”*. En la presente investigación se verificó que la Universidad de Chile, ha desarrollado proyectos que indican que los municipios son la base de la organización y participación ciudadana.

Si bien es cierto que es complejo que esta iniciativa llegue a transformarse en política pública, razón por la cual la canalización y obtención de recursos no tendrá mayores modificaciones al respecto, se recomendó aspectos más índoles y particulares para desarrollar algunas propuestas. Se concluye que los procesos internos propios de la institución, será un excelente punto de partida que permita mejorar los niveles de comunicación en el municipio.

Oliver (2014) en sus tesis para optar la licenciatura *“Viabilidad de un sistema de gestión de calidad internacional en una pyme con mercado local; caso Fonix”*.

En la presente investigación se considera a las pequeñas y medianas empresas como parte fundamental de la economía en el país de México debido al número de totalidad que compone el rubro empresarial del país; en lo específico lo concerniente a la adquisición de un sistema de calidad total. La calidad total es el elemento fundamental en la investigación, adicionando a las Pymes se tienen como objetivo estandarización al sistema ISO. La calidad debe emprenderse de manera eficaz, esto es, mediante la gestión de la calidad. Fonix utilizó el enfoque del BSC, buscando principalmente lo que busca básicamente es integrar los indicadores económicos con los indicadores no económicos con la finalidad de poder lograr

un control y de esta manera se logren óptimos resultados de tal forma que la compañía puede tener buen resultado en un menor tiempo posible.

Gómez (2012) en sus tesis Doctoral “*Evaluación de la calidad de programas de servicios sociales*”

En dicha investigación doctoral se desarrolló un guía conceptual y metodológico. El cual examino la evolución de los servicios sociales del Estado, así como los programas y prestaciones fundamentales en España y Andalucía. El planteamiento fue conceptual y tipología relativas a la evaluación de programas sociales, y se analizaron de forma específica los modelos básicos existentes para el estudio de la calidad del servicio.

Se utilizaron diferentes opciones de producción de datos cuantitativos y cualitativos, - encuestas aplicadas al grupo de personas. el resultado muestra una claro y elevado con el servicio y con las diferentes dimensiones del mismo.

Girón (2006) en sus tesis para optar la licenciatura “*La gestión social y trabajo social*”

La investigación mencionada verifico la formación de estudiantes hasta lograr ser profesionales en trabajo social. Lo cual incurre en la correcta conceptualización y los hábitos prácticos de la Gestión Social Profesional, que se llevó a realizar mediante un trabajo en campo, es decir en la vida diaria. El método de la investigación que se realizo fue un método inductivo – deductivo ya que obtendremos conclusiones partiendo de lo generala lo especifico y viceversa.

Espadas (2006) en sus tesis de doctorado “**El tercer sector construyendo ciudadanía. La participación del tercer sector en los servicios sociales en Andalucía**”

En la presente investigación doctoral se desarrolló bajo el planeamiento metodológico abordando un análisis empírico, lo cual ha sido el resultado de los procesos de construcción de construcción del conocimiento que se ha desarrollado. El diseño usado en la metodología plural (distributivo y estructural), los transcurso de la investigación encontraron que la hipótesis general plante la intervención del sector en los servicios sociales.

En conclusión, esta investigación se realizó con docentes con la finalidad tener devolución de información y contrastarlos con las soluciones de la investigación que fueron especialmente enriquecedoras.

1.2 Teorías relacionadas al tema

1.2.1 Gestión de servicios sociales

Gestión

Según Contreras, Tito (2013)

La gestión de conocimiento se enfrenta a retos en el proceso de su implementación en las organizaciones , como la de fomentar la cultura corporativa que permite que el conocimiento se comparta entre los componentes de la organización ; la de buscar mecanismo, instrumentos y herramientas que permite medir y evaluar la gestión del conocimientos tratándose de un bien intangible que es el conocimiento : el establecimiento de límites de la posesión del conocimientos entre las personas y las organizaciones. (p. 104)

Según Aguilar (2015)

La gestión estatal o también llamada publica se da a través de cambios es estructura procesos de toda organización del sector público con la finalidad de tener una mejor funcionalidad su vez lograr las metas de la institución. Dentro de la estructura y de los procesos se encuentra lo bueno y los cambios en estructura, ya que las autoridades distribuyen funciones de trabajo mediante el flujograma de la institución lo cual permite que se dé una buena comunicación, todo ello se resume en modernización, reingeniería, reestructuración, innovación, rediseño, reinención (p. 500).

Según Andía (2014)

La municipalidad se caracteriza por contar con una distribución administrativa con orden jurídico, y patrimonio independiente con la función coordinar con el estado y demás entidades públicas en beneficio de los habitantes de una población (p. 33).

Según Andía (2014)

La gestión de servicios públicos es el proceso en la cual mediante el cual el Estado encarga a una la prestación de un servicio. La prestación de servicios estatales de una

localidad puede ser de manera directa o indirecta, con la finalidad de brindar beneficios eficientes a los habitantes, dependiendo del presupuesto económico que controle la municipalidad. Para realizar los servicios públicos previamente debe considerar el equilibrio presupuestal del municipio, para evitar el desequilibrio económico.” (p. 216).

Servicios sociales

Según la RAE

Servicios; acción y efecto de servir

Sociales; perteneciente o relativo a la sociedad.

Es decir, son programas de prestaciones que influyen en la mejora para la población y con ello ayudar a tener mejor la calidad de vida de sus habitantes.

Gestión de los servicios sociales

Según la Contraloría General de la Republica (2018)

Evalúa el ser de la cooperación existencia de actuaciones de la corporación municipales que promueve el desarrollo los programas y proyectos para la interacción social, la atención de necesidades y los problemas sociales de la comunidad.

1.2.1.1 Dimensiones de Gestión de servicios sociales

(i) Ejecución de obras publicas

Según la Ley 30225

Con fines se considera obra pública a la construcción, remodelación, ampliación y habilitación de todo bien inmueble de alguna carretera, edificación, puente que necesitara que lo dirige un técnico mediante mano de obra, materiales y equipos. Así lo señala el anexo de definiciones del reglamento de la nueva Ley de

Contrataciones del Estado – Ley 30225.

Según Andía (2014)

Los bienes destinados directamente al uso público, como los caminos, puentes, calles, plazas, parques, aguas y obras públicas de servicio general cuya conservación sean de competencia del municipio. (p. 77).

Según sus indicadores se procederá a medir de la siguiente manera equipamiento y maquinarias, obras de ornato, manteniéndolo de vías públicas y el personal calificado

Por el tiempo y los años la vía pública es necesario que tenga un mantenimiento requerido y necesario. Como por ejemplo el empedrado de todas las calles de distrito Huañec.

(ii) Desarrollo de obras sociales

Según Garay (2014)

Las obras sociales vienen a ser organizaciones de la seguridad social, que han sido financiadas mediante la contribución y aportes obligatoria, de todos los colaboradores que están prestas a ser controladas por un sistema nacional, cuyos fines sociales a los colaboradores, como la prestación de servicios de salud., se tiene la opción de elegir la entidad.

Según sus indicadores se procederá a medir de la siguiente manera ejecución obras sociales benéficas, culturales, turísticas y atención de planes de salud -

1.1.1.1 Calidad de servicio

Según (Solanelas, 2014)

Indica que cuando hablamos de calidad, mucha gente piensa directamente en

manuales de calidad, en mapas de procesos, etc. Pero para que se instaure efectivamente la calidad en la empresa debemos pensar en cosas más simples y más sencillas de aplicar. Trabajar en la perspectiva de la evidencia del grado de madurez, por lo que el primer paso se verifica en la necesidad de mejora (p.131)

Según (Solorzano; Aceves , 2013)

La calidad en el servicio es uno de los temas más principales que se deben cumplir dentro de cada organización; sin importar la estructura, el tamaño, y naturaleza de sus operaciones, las cuales se debe mostrar las habilidades que se tiene para desempeñarse en esta área, ya que al ser la primera impresión que se brinda al usuario y este mantenga un posicionamiento o preferencias para que la empresa no decaiga y no se convierta en una amenaza. Aunque en muchas situaciones en las organizaciones se da un mal servicio por parte de los empleados que afectan al desarrollo y crecimiento de las mismas.

Palabras claves: Calidad, Servicio, Cliente, Importancia, Empresas, Atención.

Lovelock , Wirtz (2015)

Indica que toda persona de una empresa requiere de diferentes acciones para poder realizar acciones de medición de calidad (p.128).

Dimensiones de Calidad de Servicio

Empatía; Accesibilidad, respeto, atención y un contacto personal amistoso

Fiabilidad; veracidad, honestidad del proveedor del servicio.

Certidumbre; pericia, trato, y seguridad.

Respuesta; habilidad para cooperar a los clientes

Tangibles; equipo, personal y materiales de información. (p.129)

1.2 Formulación del problema

Según (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010)

No ayudara de nada tener un método y estar con todas las ganar, si uno no sabe

investigar. Pues analizar el punto del problema y realizar una estructurar en la cual apoye a la idea de investigar (p. 36).

1.2.1 Problema general

¿De qué manera se relaciona la gestión de servicios sociales con la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Huañec - Yauyos, Lima 2018?

1.2.3 Problema Específico

¿De qué manera se relaciona la ejecución de obras públicas con la calidad de servicio en la municipalidad de Huañec - Yauyos, Lima 2018?

¿De qué manera se relaciona el desarrollo de obras sociales con la calidad de servicio municipalidad de Huañec – Yauyos, Lima 2018?

1.3 Justificación del estudio

1.3.1 Justificaciones de prácticas

Con los resultados alcanzados se podrá describir, la relación entre las variables, ya que brindaran a los pobladores con respecto a la Municipalidad de Huañec – Yauyos, generando un mayor impacto social y logrando incremento económico a consecuencia del buen direccionamiento del presupuesto anual que brinda el estado, obteniendo así desarrollo de todo el pueblo.

1.3. Justificación teórico

En el aspecto teórico la importancia de esta investigación es determinar si se enlaza la gestión de los servicios sociales y la calidad de servicio con la calidad de servicio, a través de los conceptos básicos sobre los temas a tratar, de tal forma pueda contribuir al desarrollo de nuevas investigaciones con relación al mismo tema, ya que es fundamental tener un Alcalde que trabaje como un líder gerencial que no se limite y brinde una calidad servicio óptima para todo el pueblo.

Justificación social

Dicha investigación tendrá un impacto social a todos los pobladores del distrito de Huañec – Yauyos, Lima, quienes serán los beneficiarios para el desarrollo de todo un pueblo.

1.4 Hipótesis

Según (GOMEZ, 2012)

La hipótesis es el enunciado de un hecho futuro cuyo desenlace no se conoce. La hipótesis de puede dar de diferentes puntos de vista. Lo cual se puede deducir que la hipótesis es el enunciado de un acontecimiento que se dará en un tiempo futuro, cuyo resultado no se conoce. La hipótesis se puede ampliar desde distintos aspectos, lo cual sirve como guía para obtener datos, pero va depender el problema; la hipótesis es una proposición que nos admite establecer relaciones entre hechos, y su valor radica en explicar por qué se producen estas relaciones”. (P.31)

1.4.1. Hipótesis general

La Gestión de servicios sociales se relaciona con la Calidad de servicios que brinda la Municipalidad de Huañec Yauyos 2018

1.4.2. Hipótesis específica

- La ejecución de obras públicas se relacionan la calidad de servicios que brinda la Municipalidad de Huañec Yauyos, Lima año 2018.
- El desarrollo de obras sociales se relacionan la calidad de servicios que brinda la Municipalidad de Huañec Yauyos, Lima año 2018.

1.5.1 Objetivos General

Determinar la relación que existe entre la Gestión de servicios sociales y la calidad de servicio de la Municipalidad distrital de Huañec – Yauyos 2018

1.5.2 Objetivos Específicos

- Determinar la relación que existe entre la ejecución de obras y la calidad de servicios que brinda la Municipalidad de Huañec Yauyos, Lima año 2018.
- Determinar la relación que existe entre el desarrollo de obras sociales y la calidad de servicios que brinda la Municipalidad de Huañec Yauyos, Lima año 2018.

1.5 MÉTODO

1.6.1 Diseño de investigación

La investigación es no experimental porque no se realizó manipulaciones en las variables y es de corte transversal ya que solo se realizó la recolección de datos en dado momento.

De nivel descriptivo correlacional.

Diagrama:

Considerando el universo finito

Fórmula de cálculo

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N-1) + (Z^2 * p * q)} \quad z =$$

Nivel de confianza

p = Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado

q = Porcentaje de la población que no tiene atributo deseado = 1-p

N = Tamaño del universo

e = Error de estimación máximo aceptado

n = Tamaño de la muestra

Datos

$Z =$	1.96
$P =$	50%
$q =$	50%
$N =$	93
$E =$	5%

Tamaño de muestra

$n = 75$

1.7 Variables, operacionalización

Tabla 1 variables Operacionalización

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA
GESTIÓN DE SERVICIOS SOCIALES	Ejecución de obras públicas	Equipo, material	1	Ejemplo si es ordinal: 1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo
		Obras de ornato	2	
		Mantenimiento de vías públicas	3	
		Personal Calificado	4	
	Desarrollo de obras sociales	Ejecución de obras sociales benéficas	5	
		Ejecución de obras sociales culturales	6	
		Ejecución de obras sociales turísticas	7	
		Atención de planes de salud	8	
CALIDAD DE SERVICIO	Empatía	Comunicación	9	Ejemplo si es ordinal: 1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo
		Solución de problemas	10	
	Fiabilidad	Disponibilidad	11	
		Tiempo de atención	12	
	Certidumbre	Credibilidad	13	
		Profesionalidad	14	
	Respuesta	Capacidad del personal	15	
		Disposición para ayudar	16	
Tangibles	Infraestructura	17		
	Equipos	18		

1.8 Población y Muestra.

1.7.1 Población

El presente trabajo está estructurado por todos los pobladores del distrito de Huañec, Provincia de Yauyos y departamento de Lima.

1.7.2 Muestra

La muestra del presente trabajo que se estudiara es a un total 75 pobladores del distrito de Huañec Provincia de Yauyos y departamento de Lima.

La edad de las personas que se van encuestar es de 45 años a 64 años

1.9 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

1.8.1 Técnicas e instrumento

Dicho trabajo se realizará encuestas ya que es una herramienta de recolección de datos, esto nos permitirá tener respuestas individuales de los encuestados como los pobladores y como instrumento de recopilación de datos se tendrá en cuenta los cuestionarios elaborados, en la cual se utilizará 18 preguntas.

Tabla 2 Técnica e instrumentos

Variable	Técnica	Instrumento
Gestión de servicios sociales	Encuesta	Cuestionario elaborado por el investigador.
Calidad de Servicio	Encuesta	Cuestionario elaborado por el investigador.

Elaborado por el Investiga

1.8.2 Validación

El instrumento con el que se trabajó en esta investigación fue la encuesta, y para que tenga un cierto valor acerca de la rigurosa de juicio de expertos, lo cual fue dada por tres docentes con grado de magister de la escuela de Administración de la universidad Cesar Vallejo del campus Ate.

Tabla 3 Validación de Expertos

Grado	Nombre y Apellido
MG.	Víctor Fabián Romero Escalante
MG.	Gonzales Figueroa Iris Katherine
MG.	Briceño Doria Gonzalo Alonso

1.8.3 Confiabilidad

Variable 1: Gestión de los servicios sociales

Tabla 4 estadísticas de fiabilidad de los servicios sociales

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,924	,927	8

A través de los datos obtenidos se obtuvo el alfa de cronbach con un valor de 0.924, por ende, existe una fiabilidad alta con la variable de gestión de los servicios de la salud.

Variable 2: Calidad de Servicios

Tabla 5 estadísticas de fiabilidad calidad de servicios

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,946	,948	10

A través de los datos obtenidos se obtuvo el alfa de cronbach con un valor de 0.924 por ende existe una fiabilidad alta con la variable de calidad de servicios.

1.10 Métodos de análisis de datos

1.10.1 Aspectos éticos

Teniendo en cuenta los datos recalcados del presente trabajo, se estimarán aspectos fundamentales, por lo que se analizará información de los pobladores. La fuente de información será interna y se realizará en el distrito de Huañec, provincia de Yauyos. Por otra parte, se guardará confidencialidad en todo el proceso del trabajo.

2 RESULTADOS

2.1 Estadística Descriptiva

EL trabajo cuenta con datos obtenidos de 75 encuestados, cuyos resultados son los siguientes:

Distribución de Frecuencias de la Variable Gestión de servicios sociales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	8	10,7	10,7	10,7
	REGULAR	16	21,3	21,3	32,0
	BUENA	16	21,3	21,3	53,3
	MUY BUENA	35	46,7	46,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Tabla 6 Frecuencia de la variable gestión de servicios sociales

Fuente: Elaboración propia / SPSS

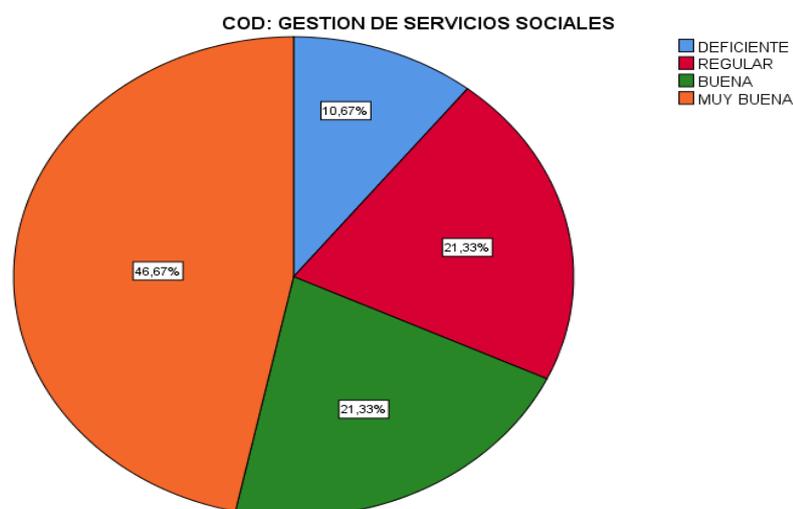


Figura 1 Frecuencia de la variable gestión de servicios sociales

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la distribución de frecuencias que un 46.7% de los encuestados indica que la gestión de los servicios sociales es muy buena y un 10 % que la gestión de los servicios sociales es deficiente.

Distribución de Frecuencias de la Variable Calidad de servicios

		CALIDAD DE SERVICIO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	11	14,7	14,7	14,7
	REGULAR	15	20,0	20,0	34,7
	BUENA	18	24,0	24,0	58,7
	MUY BUENA	31	41,3	41,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Tabla 7 Frecuencia de la variable calidad de servicios

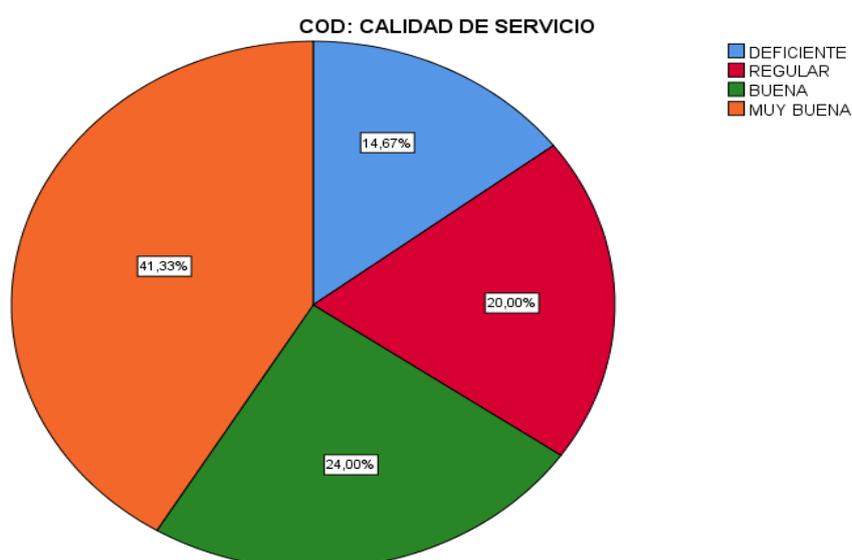


Figura 2 Frecuencia de la variable calidad de servicio

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

En la distribución de frecuencias que un 41.3% de los encuestados indica que la calidad de servicios es muy buena y un 14.7 % que la calidad de servicio es deficiente.

Distribución de frecuencia para Gestión de servicios sociales y calidad de servicio

		COD: CALIDAD DE SERVICIO					
		DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	Total	
COD: GESTION SERVICIOS SOCIALES	DEFICIENTE	Recuento	5	3	0	0	8
		% del total	6,7%	4,0%	0,0%	0,0%	10,7%
	REGULAR	Recuento	3	10	3	0	16
		% del total	4,0%	13,3%	4,0%	0,0%	21,3%
	BUENA	Recuento	3	2	7	4	16
		% del total	4,0%	2,7%	9,3%	5,3%	21,3%
	MUY BUENA	Recuento	0	0	8	27	35
		% del total	0,0%	0,0%	10,7%	36,0%	46,7%
Total	Recuento	11	15	18	31	75	
	% del total	14,7%	20,0%	24,0%	41,3%	100,0%	

Tabla 8 distribución de frecuencia para la gestión de servicios sociales y calidad de servicio

Fuente: Elaboración propia / SPPS

Interpretación

Observamos que la calidad de servicio de manera independiente es un 24.0% buena y que la gestión de servicios sociales es buena en un 21.3 %; también se observa que la calidad de servicio en un 14.7% es deficiente. De manera conjunta podemos decir que mientras la gestión de servicios sociales es buena, la calidad de servicio también en buena en un 24.0%

Distribución de frecuencia de la dimensión ejecución de obras públicas

EJECUCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	21	28,0	28,0	28,0
	REGULAR	11	14,7	14,7	42,7
	BUENA	20	26,7	26,7	69,3
	MUY BUENA	23	30,7	30,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Tabla 9 distribución de frecuencia de la dimensión ejecución de obras publicas

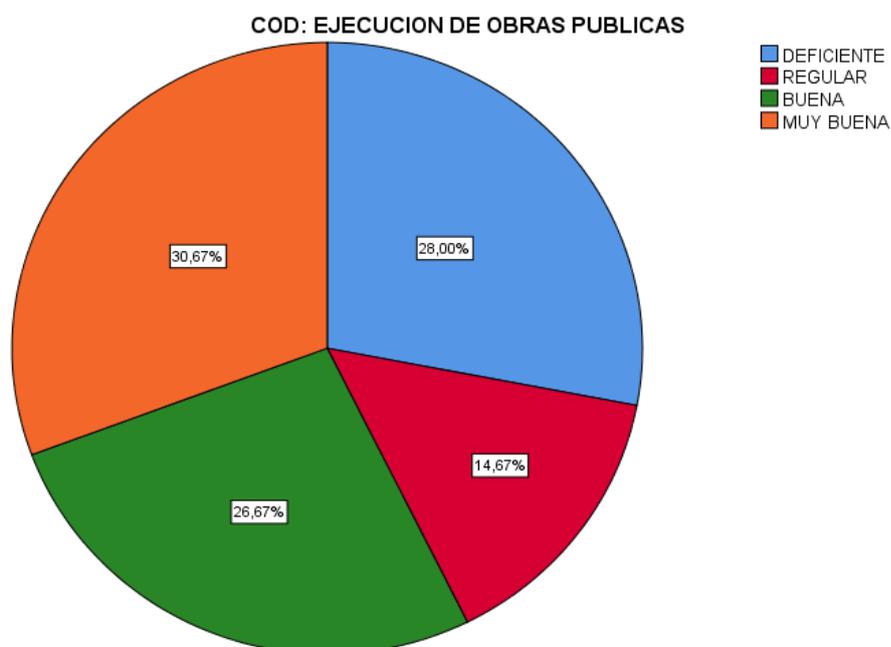


Figura 3 Ejecución de obras públicas

Fuente: Elaboración propia / SPSS

Interpretación

En la distribución de frecuencias que un 30.67% de los encuestados indica que la ejecución de obras públicas es muy buena y un 28.00% que la ejecución de obras públicas es deficiente.

Distribución de frecuencia para ejecución de obras públicas y calidad de servicio

		CALIDAD DE SERVICIO				Total	
		DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA		
EJECUCIÓN DE OBRAS PUBLICAS	DEFICIENTE	Recuento	11	8	2	0	21
		% del total	14,7%	10,7%	2,7%	0,0%	28,0%
	REGULAR	Recuento	0	7	3	1	11
		% del total	0,0%	9,3%	4,0%	1,3%	14,7%
	BUENA	Recuento	0	0	9	11	20
		% del total	0,0%	0,0%	12,0%	14,7%	26,7%
	MUY BUENA	Recuento	0	0	4	19	23
		% del total	0,0%	0,0%	5,3%	25,3%	30,7%
	Total	Recuento	11	15	18	31	75
		% del total	14,7%	20,0%	24,0%	41,3%	100,0%

Tabla 10 distribución de frecuencia para ejecución de obras públicas y calidad de servicio

Fuente: Elaboración propia / SPPS

Interpretación

Observamos que la calidad de servicio de manera independiente es un 24.0% buena y que la ejecución de obras públicas es buena en un 26.7%; también se observa que la calidad de servicio en un 14.7% es deficiente. De manera conjunta podemos decir que mientras la ejecución de obras públicas es buena la calidad de servicio también en buena en un 26.7%

Distribución de frecuencia del desarrollo de obras sociales

DESARROLLO DE OBRAS SOCIALES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DEFICIENTE	21	28,0	28,0	28,0
	REGULAR	10	13,3	13,3	41,3
	BUENA	6	8,0	8,0	49,3
	MUY BUENA	38	50,7	50,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

Tabla 11 distribución de frecuencia para desarrollo de obras sociales

Fuente: Elaboración propia / SPSS

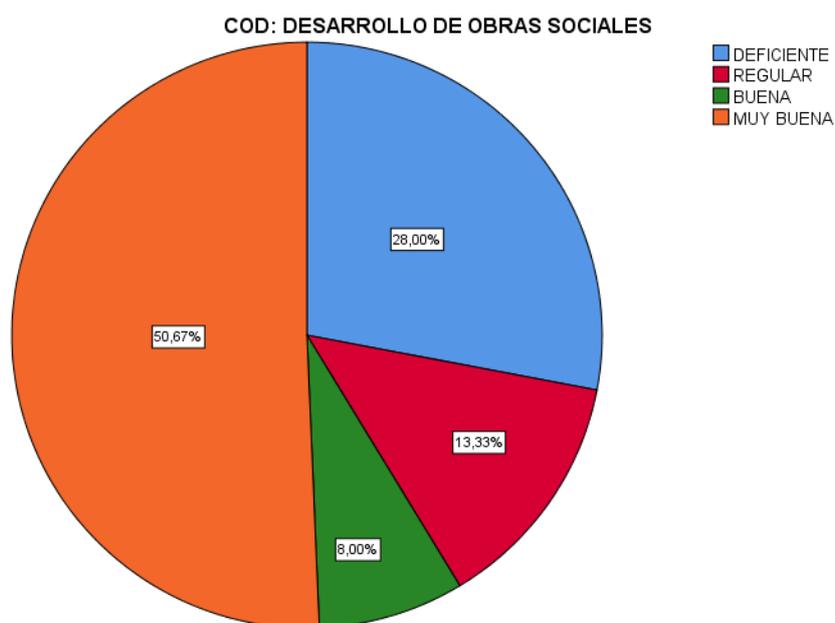


Figura 4 Ejecución de obras sociales

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Se observa en la distribución de frecuencias que un 50.67% de los encuestados indica que el desarrollo de obras sociales es muy bueno y un 28% que el desarrollo de obras sociales es deficiente.

Distribución de frecuencia para desarrollo de obras sociales y calidad de servicio

COD: DESARROLLO DE OBRAS SOCIALES		COD: CALIDAD DE SERVICIO				Total	
		DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA		
COD: DESARROLLO DE OBRAS SOCIALES	DEFICIENTE	Recuento	7	10	3	1	21
		% del total	9,3%	13,3%	4,0%	1,3%	28,0%
	REGULAR	Recuento	1	3	5	1	10
		% del total	1,3%	4,0%	6,7%	1,3%	13,3%
	BUENA	Recuento	1	0	1	4	6
		% del total	1,3%	0,0%	1,3%	5,3%	8,0%
	MUY BUENA	Recuento	2	2	9	25	38
		% del total	2,7%	2,7%	12,0%	33,3%	50,7%
	Total	Recuento	11	15	18	31	75
		% del total	14,7%	20,0%	24,0%	41,3%	100,0%

Tabla 12 distribución de frecuencia para desarrollo de obras sociales y calidad de servicio

Fuente: Elaboración propia / SPPS

Interpretación

Observamos que la calidad de servicio de manera independiente es un 24% buena y que el desarrollo de obras sociales es bueno en un 1.3%; también se observa que la calidad de servicio en un 14.7% es deficiente. De manera conjunta podemos decir que mientras el desarrollo de obras sociales es bueno la calidad de servicio también en bueno en un 8%

2.2 Estadística Inferencial

Prueba de hipótesis General

Dadas las hipótesis estadísticas:

H1. Existe relación entre la gestión de servicios sociales y la calidad de servicios que brinda la Municipalidad de Huañec -Yauyos 2018

H0. No existe relación entre la gestión de servicios sociales y la calidad de servicios que brinda la Municipalidad de Huañec -Yauyos 2018

Prueba de hipótesis General

			GESTION DE SERVICIOS SOCIALES	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	V1: GESTION DE SERVICIOS SOCIALES	Coeficiente de correlación	1,000	,811**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	V2: CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,811**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

Tabla 13 pruebas de hipótesis general

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia / SPSS

Interpretación

Según la prueba de hipótesis mediante la Rho de Spearman tenemos una significancia de 0.000 el cual es menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa infiriendo que existe relación entre gestión de servicios sociales y la calidad de servicio en el distrito de Huañec Yauyos, lima 2018, existe una correlación de 0.811 que según la tabla de interpretación de la rho de Spearman existe una correlación positiva alta.

Prueba de hipótesis específica 1

Dadas las hipótesis estadísticas:

H1. Existe relación entre la ejecución de obras públicas y la calidad de servicios que brinda la Municipalidad de Huañec Yauyos, Lima año 2018.

H0. No existe relación entre la ejecución de obras públicas y la calidad de servicios que brinda la Municipalidad de Huañec Yauyos, Lima año 2018.

Prueba de hipótesis Especifica 1

			EJECUCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	EJECUCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS	Coeficiente de correlación	1,000	,852**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,852**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

Tabla 14 pruebas de hipótesis específica 1

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Fuente: Elaboración propia / SPPS

Interpretación

Según la prueba de hipótesis mediante la Rho de Spearman tenemos una significancia de 0.000 el cual es menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa infiriendo que existe relación entre gestión de servicios sociales y la calidad de servicio en el distrito de Huañec Yauyos, lima 2018, existe una correlación de 0.852 que según la tabla de interpretación de la rho de Spearman existe una correlación positiva alta.

Prueba de hipótesis específica 2

Dadas las hipótesis estadísticas:

H1. Existe relación entre el desarrollo de obras sociales y la calidad de servicios que brinda la Municipalidad de Huañec Yauyos 2018.

H0. No existe relación entre el desarrollo de obras sociales y la calidad de servicios que brinda la Municipalidad de Huañec Yauyos 2018.

Prueba de hipótesis Especifica 2

			DESARROLLO DE OBRAS SOCIALES	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	D2: DESARROLLO DE OBRAS SOCIALES	Coeficiente de correlación	1,000	,588**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	V2: CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,588**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

Tabla 15 pruebas de hipótesis específica 2

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia / SPSS

Interpretación

Según la prueba de hipótesis mediante la Rho de Spearman tenemos una significancia de 0.000 el cual es menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa infiriendo que existe relación entre gestión de servicios sociales y la calidad de servicio en el distrito de Huañec Yauyos, lima 2018, existe una correlación de 0.588 que según la tabla de interpretación de la rho de Spearman existe una correlación positiva moderada.

3 DISCUSIÓN

El estudio se elaboró con el fin de identificar la relación, a modo de correlación, entre la gestión de servicios sociales y la calidad de servicio según el aspecto de los pobladores del distrito de Huañec provincias de Yauyos departamento de lima, para poder realizarlo, se usó los resultados a través de instrumentos que muestren confiabilidad. Este capítulo, los resultados obtenidos son contrastados y discutidos con investigaciones ya realizadas anteriormente con estudios que respaldan las variables de estudio.

Los resultados que se han obtenidos son a partir del objetivo general presentado en este estudio, la cual presentan una correlación continua y relevante entre las dos variables: la gestión de servicios sociales y la calidad de servicio, esto quiere decir que, cuanto mejor sea la gestión de los servicios sociales, mayor será la calidad de servicio percibido por los pobladores.

Se determinó, respecto a la dimensión ejecución de obras el 28% de los pobladores del distrito de Huañec Yauyos respondieron que la ejecución de obras se encuentra en un nivel deficiente; el 42.7% de los pobladores respondieron que se encuentran en un nivel regular y el 69.3% de los pobladores respondieron que es bueno. Por lo tanto, no toda la población está de acuerdo con la gestión. Según Briceño en el año 2016, en su investigación titulada “Gestión municipal y la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Chugay, año 2016” donde concluyó que la calificada como débil fue en la variable independiente, recursos humanos, en la cual interviene en las debilidades la poca rapidez en la atención de trámites documentarios, la falta de supervisión del alumbrado público en las calles del distrito de Chugay.

Se determinó, respecto a la dimensión del desarrollo de obras sociales encontrados en la tabla n° 6, tuvo como propósito hallar la correlación existente entre el desarrollo de obras sociales y calidad de servicio. Se determinó, respecto al desarrollo de obras sociales el 28% de los pobladores Huañec Yauyos respondieron que se encuentra en un nivel deficiente, el 41.3% de los pobladores respondieron que se encuentran en un nivel regular y el 49.3% de los pobladores respondieron que es buena. Por lo tanto, no todos se encuentran de acuerdo con el desarrollo de las obras realizadas en el distrito de Huañec. Según Campos en el año 2017 en su investigación titulada “Repercusión de la calidad de

servicio en la imagen institucional de la Municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera al 2017". Se concluyó que existe una relación muy relevante entre las variables de los elementos intangibles y la comunicación del municipio. A su vez se reflejó dentro de los resultados que la relación entre la empatía y la comunicación la misma entidad pública es mínima , en pocas palabras de poca significatividad.

4 CONCLUSIONES

Culminando la presente investigación se concluye:

Primera. – Referente a la contratación de obtenidos para la hipótesis general, se verifica que, si guarda correlación entre la gestión de los servicios sociales y la calidad de servicio, hallando un valor donde $p= 0,000$ a un nivel de significancia de $0,0000$ (bilateral), asimismo se observa que el R de Pearson muestra un valor positivo alto de 0.811 . De donde se finaliza que existe correlación entre las variables calidad total y productividad.

Segunda. – Referente a la hipótesis específica 1, se verificó que, existe correlación entre la ejecución de obras públicas y la calidad de servicio del municipio de Huañec Yauyos, Lima 2018, hallando un valor donde $p= 0,000$ a un nivel de significancia de $0,05$ (bilateral), asimismo se verifica que el R de Pearson muestra un valor positivo alto de 0.852 . De donde se finaliza que si existe correlación entre ejecución de obras públicas y la calidad de servicio.

Tercera. – En relación a la hipótesis específica 2, se ha observado que guarda correlación entre el desarrollo de obras sociales y calidad de servicio de la Municipalidad de Huañec Yauyos, Lima 2018, hallando un valor donde $p= 0,000$ a un nivel de significancia de $0,05$ (bilateral), asimismo se observó que el R de Pearson muestra un valor positivo alto de 0.588 . Concluyendo que si existe relación entre desarrollo de obras sociales y la calidad de servicio.

5 RECOMENDACIONES

Primero: El municipio de Huañec Yauyos provincia de Lima, deberá mejorar mediante la implementación de programas que mejore la de gestión de calidad, para la cual deberá realizar la contratación de una asesora con experiencia, para lograr altos estándares con respecto a calidad de servicio.

Segundo: Los cambios en modernización se deben realizar con respecto a maquinarias y equipos, la modernización no solo se refiere a la tecnología, es importante tener una visión estratégica hacia el futuro para la adaptación a los distintos cambios constante de clima que pueda afectar al distrito. Huañec debe aspirar a una Gestión Municipal que integre a todos los pueblos de la Provincia de Yauyos, siendo la construcción de carreteras la mejor vía para la vitalización de la economía y desarrollo.

Tercero: Se necesita desarrollar espacios de concertación y participación activa de los grupos humanos, estas actividades lograran el fortalecimiento de organizaciones sociales de base, como resultado se obtendrá focos de desarrollo dentro de la jurisdicción del distrito; como por ejemplo el desarrollo económico, social y cultural, que conlleve mejorar de vida del poblador y de sus familias. Capacitar a la población para impulsar el turismo como medio de desarrollo local.

La salud de los pobladores ya que son un eje fundamental para el desarrollo del distrito, son la mano de obra para la siembra, la crianza de ganado, la agricultura y entre otros, para que todo lo demás marche bien, se recomienda campañas de salud frecuentes de medicina general. A su vez la información correcta con respecto a los planes de salud.

REFERENCIAS

- Antilef, R. (2014). Análisis de la efectividad en la aplicación del programa de acreditación de los servicios Municipales (Tesis de Magister). Recuperada de http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/115568/cf-antilef_rb.pdf;sequence=1
- Aguilar, A. (2015). Metodología de la investigación. Colombia: Ediciones de la u.
- Aguilar, L. (2015). *Gobernanza y Gestión Pública:*
- Andía, J. (2014) *Gestión y Derecho Municipales*
- Briceño, Y. (2016). Gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Chugay, año 2016. (Tesis de Bachiller). Recuperada de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8527/brice%C3%B1ovega_yalene.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Campos, C. (2017). Repercusión de la Calidad de Servicio en la imagen Institucional de la Municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera al 2017 (Tesis de licenciatura).
Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11571/campos_cc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Contreras, T. (2013). *LA GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LAS POLITICAS PÚBLICAS:* Editorial UNIVERSIDAD MARIA AUXILIDORA.

Castillo, J. (2004). Reingeniería y Gestión Municipal (Tesis Doctorado). Recuperada de

<https://es.slideshare.net/ecamju/municipalidades-en-el-peru>

Contraloría General de la Republica, (2018). *Índice de Gestión Municipal*

Espadas, M. (2006). Gestión de Aprovechamiento para mejorar la calidad de servicio en supermercados Wong, San Borja, Lima 2016 (Tesis Doctoral). Recuperada de

<https://biblioteca.ucm.es/tesis/cps/ucm-t29504.pdf>

Hernández, R.; Fernández C.; Baptista P. (2010) Metodología de la Investigación

INEI, (2017). Indicadores de Gestión Municipal

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1474/libro.pdf

Gómez; S. (2012) Metodología de la Investigación

Espadas, M. (2012). El tercer sector construyendo ciudadanía: la participación del tercer sector en los servicios sociales en Andalucía (Tesis Doctoral). Recuperada de

<https://hera.ugr.es/tesisugr/2162107x.pdf>

Girón, Y. (2006). La gestión social y trabajo social

http://www.repositorio.usac.edu.gt/4192/1/15_1330.pdf

Lovelock , Wirtz (2015) Marketing de servicios

Oliver, H. (2014). Viabilidad de un sistema de gestión de calidad internacional en una Pyme con mercado local; caso Fonix (Tesis de Licenciatura). Recuperada de

<https://docplayer.es/51085040-Universidad-nacional-autonoma-de-mexico-licenciatura-en-relaciones-internacionales.html>

Quispe, J. (2017). Gestión Municipal de los residuos sólidos en el distrito de Chao en el año 2017 (Tesis de Licenciatura). Recuperada de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11602/quispe_lj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tacure, A. (2017). Gestión de Aprovechamiento para mejorar la calidad de servicio en supermercados Wong, San Borja, Lima 2016 (Tesis de licenciatura). Recuperada de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/979/Tacure_OAE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, H. (2014). Viabilidad de un sistema de gestión de calidad internacional en una PYME con mercado Local: Caso FONIX (Tesis de Licenciatura). Recuperada de

<http://132.248.9.195/ptd2014/febrero/400039444/400039444.pdf>

Solórzano, Aceves (2013) *Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente*

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento

CUESTIONARIO QUE MIDE LA RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE LA GESTIÓN DE SERVICIOS SOCIALES Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL DISTRITO DE HUAÑEC YAUYOS, LIMA 2018

Estimado:

Estoy realizando una encuesta con el fin de obtener información sobre La relación que existe entre La Gestión de servicios sociales y la Calidad de Servicio en el distrito de Huañec provincia Yauyos 2018. Por lo que solicito su colaboración a través de sus respuestas con veracidad y sinceridad, marcando con una “X” las alternativas que crea usted la conveniente; expresándole que es de carácter anónimo.

Escala:

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

VARIABLE 1: GESTIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que la Municipalidad de Huañec Yauyos cuenta con equipamiento y maquinarias accesibles?					
2	¿Considera usted que existe obras de ornato público en la Municipalidad de Huañec Yauyos?					
3	¿Considera usted que la Municipalidad de Huañec Yauyos cuenta con el mantenimiento de vías públicas?					
4	¿Considera usted que la Municipalidad de Huañec Yauyos cuenta personal calificado para el puesto?					
5	¿Considera usted la Municipalidad de Huañec Yauyos a ejecuta obras sociales benéficas para distrito de Huañec Yauyos?					

6	¿Considera usted que la Municipalidad de Huañec Yauyos ejecuta obras sociales culturales?					
7	¿Considera usted que la Municipalidad de Huañec Yauyos ejecuta obras sociales turísticas?					
8	¿Considera usted que la Municipalidad de Huañec Yauyos brinda eficientemente los planes de salud?					

VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO		1	2	3	4	5
9	¿Considera usted que la Municipalidad maneja una comunicación clara y fácil de entender?					
10	¿Considera usted que la Municipalidad de Huañec se encuentra preparada para la solución de problemas?					
11	¿Considera usted que el personal cuenta la disponibilidad adecuada para atenderlos?					
12	¿Considera que existe una comunicación constante entre el personal administrativo y los pobladores de Huañec?					
13	¿Considera usted que el personal de la Municipalidad atiende con respeto y credibilidad?					
14	¿Considera usted que el personal administrativo de la Municipalidad es la idónea para el puesto?					
15	¿Considera usted que el personal administrativo de la Municipalidad es la idónea para el puesto?					
16	¿Considera usted que el personal administrativo de la Municipalidad se preocupa por la buena atención?					
17	¿Considera usted que la Municipalidad se preocupa por la buena atención?					
18	¿Considera usted que el personal administrativo de la Municipalidad es la idónea para el puesto?					

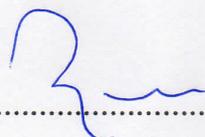
 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Escalante Romero Víctor Fabián, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional Administración. De la Universidad César Vallejo Campus Ate, revisor (a) de la tesis titulada.

"La gestión de servicios sociales y la calidad de servicio de la municipalidad distrital Huañec - Yauyos, Lima 2018", de la estudiante Isla Duran Gisela, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima 23 de mayo 2019



Víctor Fabián Escalante Romero

DNI: 40786760

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Feedback Studio - Google Chrome
 https://ev.turnitin.com/app/carta/ev?u=1054239122&s=1&lang=es&co=1135057245

feedback studio

huafec

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La gestión de servicios sociales y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Huafec - Yauyos, Lima 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA
 Isla Duran, Gisela

ASESOR
 Mg. Romero Escalante, Víctor Fabián

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
 Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ
2018

Resumen de coincidencias

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en Inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida...	10 %
2	repositorio.uv.edu.pe	6 %
3	Entregado a Universida...	1 %
4	dspace.untr.u.edu.pe	1 %
5	dspace.ucuenca.edu.ec	1 %
6	Entregado a Universida...	1 %
7	repositorio.une.edu.pe	1 %
8	www.pe.gob.pe	<1 %

Página: 1 de 33 Número de palabras: 7184 Text-only Report High Resolution Activado 18:16 23/05/2019



Mg. Víctor Fabián Escalante Romero

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
 (a)..... **ISLA DURAN GISELA**.....
 cuyo título es:.....
 **LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES Y LA CALIDAD DE**.....
 **SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAÑEC -**.....
 **YAUYOS, LIMA, 2018**.....

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
 el estudiante otorgándole el calificativo de: **15**....(número)
 **QUINCE**.....(letras).

Trujillo (o Filial) **ATE**, **5** de **12** del 20**18**

.....
 PRESIDENTE

Dr. Roberto Justo Tejada Estrada

.....
 SECRETARIO

Mg. Julio Roberto Pérez Huamán

.....
 LOCAL

Mg. Víctor Fabián Romero Escalante



Elaboró

Dirección de
 Investigación

Revisó



Responsable del SGC



Aprobó

Vicerectorado
 de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

Programa de estudios de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Gisela Isla Duran

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

LA GESTIÓN DE SERVICIOS SOCIALES Y LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAÑEC – YAUYOS, LIMA 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 05 de diciembre

NOTA O MENCIÓN: 15



MGRT. VICTOR FABIAN ROMERO ESCALANTE