



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Percepción de los Servicios municipales y la mediana,
pequeña y micro empresa en el distrito del Rímac 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Moisés Arístides Gálvez Arana

ASESOR:

Dr. Carlos Wenceslao Sotelo Estacio

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección del Estado

PERÚ - 2016

Página del jurado

Dr. Michell Alberto Alarcón Díaz

Presidente

Dr. Jorge Díaz Dumont

Secretario

Dr. Carlos Wenceslao Sotelo Estacio

Vocal

Dedicatoria

A Dios por su infinita bondad y misericordia.

A la memoria de mis amados padres, Moisés Arístides y María Asunción, a quienes les debo todo.

A mi esposa, mis hijos y a mi familia en general, que son la fuerza, el estímulo y el gran apoyo para concretar mis sueños y cumplir con mis anhelos.

Moisés

Agradecimiento

A los docentes de la Universidad César Vallejo, por su entrega y dedicación para transmitirnos sus enseñanzas y experiencias, a fin de enriquecer nuestros conocimientos en los asuntos de Gestión Pública y volcarlos después al servicio del Estado, en beneficio de todos los peruanos.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Moisés Arístides Gálvez Arana estudiante del Programa Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 08114150 con la tesis titulada “Percepción de los Servicios municipales y la mediana, pequeña y micro empresa en el distrito del Rímac 2016”.

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 optar algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la presencia de fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 15 de noviembre del 2016

Moisés Arístides Gálvez Arana

DNI: 08114150

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presentamos ante ustedes la Tesis titulada “Percepción de los Servicios municipales y la mediana, pequeña y micro empresa en el distrito del Rímac 2016”, la misma que someto a vuestra consideración.

Los contenidos que se desarrollan son:

I: Introducción: En esta parte se hace una panorámica sobre el tema planteándose la situación problemática y la intencionalidad del proyecto de investigación manifestada en los objetivos. Como marco teórico se narran los antecedentes y el marco teórico.

II: Marco Metodológico: En esta parte se precisa el tipo de investigación, diseño, variables y su operacionalización, se precisan los métodos y técnicas de obtención de datos, se define la población y se determina la muestra. Por último se señala el tipo de análisis de los datos.

III: Resultados: Los resultados se presentan de acuerdo a los objetivos propuestos, para ello se utilizaron gráficos y tablas donde se sistematizaron los datos obtenidos en la investigación.

IV: Discusión: Se comparan los resultados obtenidos con otros obtenidos por otros investigadores, citados en los antecedentes

V: Conclusiones: Se sintetizan los resultados y se formulan a manera de respuestas a los problemas planteados en la introducción.

VI: Recomendaciones: Emergen de las discusiones del estudio. Están orientados a las autoridades del sector y también a los investigadores sobre temas que continuarían en esta temática.

VII: Referencias Bibliográficas contiene la lista de todas las citaciones contenidas en el cuerpo de la tesis.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

El autor

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación teórica y organizacional	21
1.3. Justificación	37
1.4. Problema	38
1.5. Hipótesis	41
1.6. Objetivos de la investigación	42
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	45
2.2. Operacionalización de variables	45
2.3. Metodología	46
2.4. Tipo de estudio	47
2.5. Diseño de investigación	48
2.6. Población, muestra y muestreo	49
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
2.8. Métodos de Análisis de datos	54
III. RESULTADOS	55
IV. Discusión	76
V. Conclusiones	81

VI. Recomendaciones	83
VII. Referencias	85
VIII Apéndice	90

Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización: variable Servicios municipales.	41
Tabla 2	Operacionalización: variable Mediana, pequeña y micro empresa.	41
Tabla 3	Población de mediana, pequeña y micro empresa del distrito del Rímac 2016.	48
Tabla 4	Análisis de consistencia interna de la variable servicios municipales.	52
Tabla 5	Validación por juicio de expertos del instrumento servicios municipales.	52
Tabla 6	Análisis de ítems-test entre la variable servicios municipales.	53
Tabla 7	Participación de la Mediana, pequeña y micro empresa del distrito del Rímac 2016.	56
Tabla 8	Nivel de percepción de los servicios municipales ofertados a la mediana, pequeña y micro empresa del distrito del Rímac 2016.	57
Tabla 9	Nivel de percepción del desarrollo urbano ofertado a la mediana, pequeña y micro empresa del distrito del Rímac 2016.	58
Tabla 10	Nivel de percepción de los servicios a la ciudad ofertado a la mediana, pequeña y micro empresa del distrito del Rímac 2016	59
Tabla 11	Nivel de percepción del desarrollo económico ofertado a la mediana, pequeña y micro empresa del distrito del Rímac 2016.	60
Tabla 12	Nivel de percepción del Desarrollo humano y social ofertado a la mediana, pequeña y micro empresa del distrito del Rímac 2016.	61
Tabla 13	Nivel de percepción de los servicios de seguridad ciudadana ofertado a la mediana, pequeña y micro empresa del distrito del Rímac 2016.	62
Tabla 14	Nivel de percepción de los servicios de fiscalización administrativa ofertado a la mediana, pequeña y micro empresa	63

	del distrito del Rímac 2016	
Tabla 15	Nivel de los servicios municipales y la mediana, pequeña y micro empresa en el distrito del Rímac 2016	64
Tabla 16	Nivel del servicio de desarrollo urbano municipal y la mediana, pequeña y micro empresa en el distrito del Rímac 2016	66
Tabla 17	Nivel de los servicios a la ciudad municipal y la mediana, pequeña y micro empresa en el distrito del Rímac 2016	68
Tabla 18	Nivel de servicios de desarrollo económico municipal y la mediana, pequeña y micro empresa en el distrito del Rímac 2016	69
Tabla 19	Nivel de servicios de desarrollo humano y social municipal y la mediana, pequeña y micro empresa en el distrito del Rímac 2016	71
Tabla 20	Nivel de servicios de seguridad ciudadana municipal y la mediana, pequeña y micro empresa en el distrito del Rímac 2016	72

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1	Mediana, pequeña y micro empresa del distrito del Rímac 2016. 56
Figura 2	Nivel de percepción de los servicios municipales ofertados a la mediana, pequeña y micro empresa del distrito del Rímac 2016 57
Figura 3	Nivel de percepción del desarrollo urbano ofertado a la mediana, pequeña y micro empresa del distrito del Rímac 2016 58
Figura 4	Nivel de percepción de los servicios a la ciudad ofertado a la mediana, pequeña y micro empresa del distrito del Rímac 2016. 59
Figura 5	Nivel de percepción del desarrollo económico ofertado a la mediana, pequeña y micro empresa del distrito del Rímac 2016. 60
Figura 6	Nivel de percepción del desarrollo humano y social ofertado a la mediana, pequeña y micro empresa del distrito del Rímac 2016. 61
Figura 7	Nivel de percepción de los servicios de seguridad ciudadana ofertado a la mediana, pequeña y micro empresa del distrito del Rímac 2016. 62
Figura 8	Nivel de percepción de los servicios de fiscalización administrativa ofertado a la mediana, pequeña y micro empresa del distrito del Rímac 2016. 63
Figura 9	Barra entre nivel de los servicios municipales y la mediana, pequeña y micro empresa en el distrito del Rímac 2016. 65

Resumen

El trabajo de investigación tuvo como objetivo asociar las variables servicios municipales y la mediana, pequeña y micro empresa en el distrito del Rímac, según la percepción de los mismos, durante el periodo 2016.

El tipo de investigación fue básica, enfoque cuantitativo y diseño no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 166 empresarios distribuidos entre la mediana, pequeña y micro empresa del distrito del Rímac, en el año 2016. Se aplicó como instrumento una escala tipo Lickert, construido por Gálvez, (2016), validado por juicio de expertos, se obtuvo la confiabilidad a través del alfa de cronbach (0.899) y su validez de constructo con r de Pearson. Se utilizó es estadístico no paramétrico Chi 2 para contrastar la hipótesis general y las específicas con una significancia de < 0.05 .

En cuanto a los resultados: el 48.8% de los encuestados manifestó que los servicios municipales se imparten de una mala manera, el 21.7% manifiesta una buena prestación de servicios y por último solo el 21.7% percibe una regular prestación de los servicios municipales. En cuanto a la prueba de hipótesis el valor chi2 es de 28.702 con una significancia de 0,000 $p < 0,05$ por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe una asociación significativa entre el nivel de los servicios municipales y la mediana, pequeña y micro empresa en el distrito del Rímac 2016.

Palabras Clave: servicios municipales, mediana, pequeña y micro empresa.

Abstract

The present research work aimed to associate the variable municipal services and the medium, small and micro enterprise in the District of Rímac, according to the perception of them, during the period 2016.

The type of research was basic, quantitative approach and not experimental, descriptive correlational design of cross-section. The sample consisted of 166 entrepreneurs distributed between medium, small and micro enterprise in the District of Rímac, in 2016. Applied as instrument a scale type Lickert, built by Gálvez, M. (2016), validated by expert opinion, reliability was obtained through the alpha of cronbach (0.899) and its construct validity of with Pearson's r. We used is statistical non-parametric Chi 2 to contrast the specific and the general hypothesis with a significance of < 0.05 .

As regards them results: the 48.8% of the respondents said that them services municipal is taught of a bad way, the 21.7% manifest a good provision of services and finally only the 21.7% perceived a regular provision of them services municipal. In terms of the value hypothesis test chi2 is 28.702 with a significance of 0.000 $p < 0,05$ therefore the null hypothesis is rejected and accepted the alternate hypothesis: there is a significant association between the level of municipal services and the medium, small and micro enterprise in the District of Rímac 2016.

Key words: services municipal, medium, small and micro enterprise.