



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA



TESIS

**“CALIDAD DEL SERVICIO DE LIMPIEZA PÚBLICA Y LA SATISFACCIÓN
DEL USUARIO EN EL DISTRITO DE CUSCO, 2018”**

PRESENTADO POR:

Bach. Amache Arcondo Madeleyne Sharon Geena

Bach. Huaman Romero Marilyn Diana

Tesis para optar el Título Profesional de Economista

ASESORA:

Dra. Urrutia Mellado Benedicta Soledad

CUSCO – PERÚ

2019



RESUMEN

La investigación se realizó en el año 2018, considerando el Modelo Servqual se considera las variables satisfacción del usuario que viene a ser nuestra variable dependiente y Calidad de servicio como variable independiente. El objetivo es incrementar la satisfacción del usuario a través de la calidad del servicio dado por la municipalidad para generar una conciencia de pago de arbitrios por lo que genera un incremento en los ingresos. Se considera los antecedentes nacionales, internacionales y locales para la formulación de propuestas para la mejora del servicio de limpieza pública.

Los parámetros considerados para explicar la Satisfacción del usuario son Infraestructura, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Empatía y Seguridad que representan a la variable independiente Calidad de servicio, cada parámetro cuenta con tres indicadores, los cuales se midieron a través de una encuesta liker que se realizó a 96 usuarios.

Se realizó un diagnóstico actual del servicio de limpieza pública de la municipalidad distrital del Cusco, el cual nos muestra una gran deficiencia en infraestructura, personal y capacidad de gestión.

Para poder analizar de forma cualitativa se toma todos los comentarios y respuestas de los encuestados para medir su percepción del servicio a través del modelo Servqual de brechas y poder elaborar estrategias desde el punto de vista del usuario.

Para el análisis cuantitativo se someten la información que para cada componente se aplica el criterio de la ponderación promedio del aporte de cada componente, sobre la variable que representa a la dimensión, obteniendo el indicador representativo para cada observación, se obtiene el modelo econométrico el cual nos muestra que las variables más relevantes para el usuario son Fiabilidad, Capacidad de respuesta y seguridad.



La tesis presentada aporta estrategias, objetivos y acciones óptimas para mejorar la calidad del servicio de limpieza pública en el Distrito de Cusco, incrementando la satisfacción a través de las dimensiones Servqual.

PALABRAS CLAVES:

Servicio de Limpieza Pública, Residuos Sólidos, Satisfacción del Usuario, Calidad de Servicio, Infraestructura, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Empatía y Seguridad.

**ABSTRACT**

The research was carried out in 2018, considering the Servqual Model, the variables of user satisfaction that come to be our dependent variable and quality of service as an independent variable are considered. The objective is to increase user satisfaction through the quality of the service given by the municipality to generate an awareness of payment of excise taxes, which generates an increase in revenues. The national, international and local background is considered for the formulation of proposals for the improvement of the public cleaning service.

The parameters considered to explain User Satisfaction are Infrastructure, Reliability, Response Capacity, Empathy and Security that represent the independent variable Quality of service, each parameter has three indicators, which were measured through a liker survey that was performed to 96 users.

A current diagnosis was made of the public cleaning service of the district municipality of Cusco, which shows a great deficiency in infrastructure, personnel and management capacity.

In order to analyze qualitatively, all the comments and responses of the respondents are taken to measure their perception of the service through the Servqual model of gaps and to be able to elaborate strategies from the point of view of the user.

For the quantitative analysis, the information that for each component the criterion of the average weighting of the contribution of each component is applied, on the variable that represents the dimension, obtaining the representative indicator for each observation, the econometric model is obtained. shows us that the most relevant variables for the user are reliability, responsiveness and security.



The presented thesis provides strategies, objectives and optimal actions to improve the quality of the public cleaning service in the District of Cusco, increasing satisfaction through the Servqual dimensions.

KEYWORDS:

Public cleaning service, Solid waste, User satisfaction, Quality of service, Infrastructure, Reliability, Response capacity, Empathy and Security.