

# UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

## FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



---

### “CALIDAD DE SERVICIO EN LA OFICINA REGIONAL DE COORDINACIÓN DE LA ONPE – CUSCO 2019”

---

**TESIS PRESENTADA POR:**

BR. MERY YULIANA, VERA TEJADA

PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

**ASESOR:**

DR. JOSÉ FRANCISCO ARROYO POLANCO

CUSCO - PERÚ

2021

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es describir la calidad de servicio que brinda la Oficina Regional de Coordinación de la Oficina Nacional de Procesos Electorales Cusco 2019, en la cual la población objeto de estudio está conformado por los ciudadanos que acuden por un servicio a dicha oficina. Para el desarrollo de la investigación se utilizó el enfoque cuantitativo utilizando datos para su análisis estadístico, el tipo de investigación fue básico, se analizó de acuerdo a la realidad de la calidad de servicio brindado, el diseño aplicado es no experimental sin alteración de ningún tipo, tomando la opinión y respuesta de los usuarios y el alcance fue descriptivo, porque se caracterizó la variable así como sus dimensiones para su mejor comprensión; la muestra trabajada fue de 329 de 2,290 usuarios de acuerdo al número de atenciones brindadas en la Oficina Regional de Coordinación Cusco entre enero y octubre del año 2019, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario validado de acuerdo al Modelo de Calidad de Servicio: Servperf. Los resultados obtenidos en la Oficina Regional de Coordinación Cusco a partir de las respuestas de los usuarios encuestados, nos indica que el 50.5% opina que la calidad del servicio es malo, el 29.55% indica que es moderado, que logran sus expectativas medianamente y solo el 20.1% indica que es bueno, específicamente en los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía donde la califica como malo, sin embargo el 79.9% indican que existe seguridad en cuanto a la atención de sus solicitudes, se ha demostrado que existen falencias en el servicio que ofrece la Oficina Regional de Coordinación Cusco. Teniendo en cuenta estos resultados, se recomienda mejorar los elementos tangibles y establecer un plan de mejora a través de capacitaciones constantes a los colaboradores a fin de mejorar las capacidades del capital humano y la adquisición de nuevos conocimientos, para brindar un mejor servicio.

**Palabras Clave.** Calidad de Servicio, Oficina Regional de Coordinación de la ONPE

## ABSTRACT

The objective of this research is to describe the quality of service provided by the Regional Coordination Office of the National Office of Electoral Processes Cusco 2019, in which the population under study is made up of citizens who come for a service to said office. For the development of the research, the quantitative approach was used using data for its statistical analysis, the type of research was basic, it was analyzed according to the reality of the quality of service provided, the applied design is non-experimental without alteration of any type, taking the opinion and response of users and the descriptive scope, because the variable was characterized as well as its dimensions for better understanding; The sample worked was 329 out of 2,290 users according to the number of care provided in the Cusco Regional Coordination Office between January and October 2019, the technique used was the survey and the instrument the questionnaire validated according to the Service Quality Model : Servperf. The results obtained in the Cusco Regional Coordination Office from the responses of the surveyed users, indicate that 50.5% think that the service is bad, 29.55% indicate that it is moderate, that they achieve their expectations moderately and only 20.1 % indicates that it is good, specifically in the tangible elements, reliability, responsiveness and empathy where it qualifies as bad, however 79.9% indicate that there is security regarding the attention of their requests, it has been shown that there are shortcomings in the service offered by the Cusco Regional Coordination Office. Taking these results into account, it is recommended to improve the tangible elements and establish an improvement plan through constant training of employees in order to improve the capacities of human capital and the acquisition of new knowledge, to provide a better service.

**Keywords.** Quality of Service, ONPE Regional Coordination Office.