



UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE NEGOCIOS Y COMPETITIVIDAD

TESIS

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE
CAFAE - MEF EN LA ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN A
FUNCIONARIOS, LIMA 2015

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

AUTORA

Br. NAVEROS CORIMANYA JOHANA ELIZABETH

ASESORA

Dra. CARHUANCHO MENDOZA IRMA MILAGROS

LIMA - PERÚ

2015

Resumen

La investigación titulada: “Percepción de la Calidad de servicio de CAFAE - MEF en la actividad de capacitación a funcionarios, Lima 2015”, tuvo como objetivo general: Determinar el nivel de percepción de la calidad de servicio de CAFAE-MEF en la actividad de capacitación a funcionarios, Lima 2015.

El estudio de investigación es de tipo descriptiva se realizó con el diseño descriptivo simple, el método utilizado fue descriptivo, la población de estudio estuvo conformada por 600 funcionarios y una muestra de 120, para la recopilación de datos se utilizó el cuestionario de Percepción de la calidad de servicio.

Los resultados evidenciaron que en el nivel de percepción de la Calidad de servicio tangibilidad, el 100% indico estar insatisfecho; en cuanto al nivel de fiabilidad también la totalidad de los encuestados indico estar insatisfecho y por último en el nivel de empatía solo el 3% indico estar satisfecho con el servicio brindado por CAFAE – MEF.

Se concluyó que en los diferentes niveles de percepción de la Calidad de servicio, la totalidad de los funcionarios indicó estar insatisfecho con la calidad de servicio brindada por CAFAE – MEF en el seminario realizado el 2015.

Palabras clave: Calidad de servicio, tangibilidad, fiabilidad y empatía.