

**ESCUELA DE POST GRADO**  
**MAESTRIA EN INGENIERIA CIVIL**  
**MENCION: GERENCIA DE LA CONSTRUCCION**



---

**“CALIDAD DEL SERVICIO EN LA SUPERVISION DE OBRAS VIALES**  
**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OCOBAMBA PROVINCIA DE**  
**CHINCHEROS- REGION APURIMAC PERIODO 2016-2017”**

---

Presentado por:

**Br. Melbia Torres Fernández**, para optar al grado académico de Maestro en Ingeniería Civil, con mención en Gerencia de la Construcción.

*Asesora:*

*Mgt. María Esther Venero Gibaja*

**CUSCO – PERÚ**

**2019**

## **RESUMEN**

Por lo expuesto, el tema de investigación pretende ser una contribución para el mejoramiento y aplicación de los sistemas de la calidad del servicio de la forma más óptima y que sea de satisfacción de los usuarios y de conveniencia para la supervisión de obras viales en el distrito de Ocobamba.

El Tipo de investigación es Descriptivo – Prospectivo porque describe los sistemas de calidad del servicio y propone nuevas políticas para la supervisión de las obras.

Respecto a las técnicas de recolección de información, se aplicaron técnicas de observación, encuestas, entrevistas y análisis documental.

Respecto a los instrumentos, se utilizaron: Fichas de observación, cuestionario encuesta, cuestionario de entrevista, fichas de recopilación de datos.