

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**Escuela Profesional de Administración**



*Una Institución Adventista*

**Percepción de calidad de servicio en los usuarios de la Sub  
Gerencia de Transporte y Seguridad Vial de la Municipalidad  
Provincial de San Román Juliaca 2019**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en  
Administración y Negocios Internacionales

**Por:**

Bach. Kely Gisela Collanqui Apaza

**Asesor:**

Mg. Amed Vargas Martínez

**Juliaca, diciembre de 2020**

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

Mg. Amed Vargas Martínez, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

### DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: **“Percepción de calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca 2019”** constituye la memoria que presenta la Bachiller Kely Gisela Collanqui Apaza para obtener el título de Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca, a los trece días del mes de julio del año dos mil veintiuno.



---

M. Amed Vargas Martínez



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Pura Aldea Villa Chalmers, a 12 de mayo de 2011 del año 2011, a las 15:00 horas, se suscitó el acto académico del jurado en la Universidad Fermín Vida Campus Jibón, bajo la presidencia del Sr. Presidente:

Mtro. Luis Fernando Maza Rosette el Sr. Secretario: Mtro. Wilmar Cruz  
Mtro. y los demás miembros Sr. Julio Samuel Torres Miranda  
Mtra. Ruth Estela Chiqui Pico y Sr. Secretario: Mtra. Araceli Vargas  
Martínez con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada:

"Preparación de calidad de servicio en las unidades de la Sub Gerencia de Transporte y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de San Ramón"

Juliana 2011 el Sr. Secretario a) Katy Gisela Collanqui Apaza

conducirá a la dirección del título profesional de:

Graduada en Administración y Negocios Internacionales

El Presidente inicia el acto académico de sustentación invitando al (a) Sr. / a (Sra) (Sr) candidato/a a hacer uso del tiempo asignado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente envía a los demás miembros del jurado a abordar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, los cuales hacen abstracción por el (a) Sr. / a (Sra) (Sr) candidato/a. Luego, se produce un momento para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procede a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Dictamen (a) Katy Gisela Collanqui Apaza

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Nota
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	14	C	Aceptable	Buena

Dictamen (b)

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Nota
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Dictamen (c)

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Nota
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invita al (a) Sr. / a (Sra) (Sr) candidato/a a poner de pie, para recibir la evaluación final y finalizar el acto académico de sustentación proscribiéndose a regirse las firmas respectivas.

Mtro.

Sr.

Mtra.

Dictamen (a)

Dictamen (b)

Dictamen (c)

## **Dedicatoria**

A Dios, porque en cada momento de mi vida, guía mi camino y me dio las fuerzas necesarias para poder lograr este objetivo en mi vida.

A mis padres, por guiarme y confiar en mí; y por todo el apoyo incondicional que me brindan en cada trayecto de mi carrera profesional.

A mi hija, por ser una la motivación principal de lograr mis metas y ser el pilar más importante en todo este proceso,

A mis hermanos: Por sus consejos que me permiten seguir adelante y por el tiempo que me brindan en los momentos de dificultades.

## **Agradecimiento**

A Dios, por haberme guiado en sus pasos, por hacer posible que todas mis metas se cumplan, por cuidarme cuidado en mi integridad y brindarme la tranquilidad que necesitaba durante la realización de mi trabajo de investigación.

A mis padres Jesús y Ana, y a mis hermanos(as) por su apoyo, por su comprensión y por su apoyo moral y estima personal que me siempre me brindan, y a ti C.T.D. por tu apoyo y su confianza en mí.

Posteriormente agradezco a los docentes de la Escuela Profesional de Administración por haber contribuido académicamente en mi formación personal y profesional, más aún a los docentes que contribuyeron en la realización de este trabajo de investigación: A mi asesor. Mg. Amed Vargas Martínez por sus enseñanzas y haberme guiado en la elaboración de la presente tesis, y al Mg. Elmer Henry Lupaca Chata por su y apoyo en la contribución del proceso del presente trabajo de investigación.

## Índice

Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice .....	vi
Índice de tablas .....	ix
Índice de Anexos .....	xii
Resumen .....	xiii
Abstract.....	xiv
Capítulo I.....	15
Planteamiento del problema .....	15
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	15
1.2. Formulación del problema.....	17
1.2.1. Problema general. ....	17
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3. Objetivos de la investigación.....	18
1.3.1. Objetivo general. ....	18
1.3.2. Objetivos específicos.....	18
1.4. Justificación de la investigación .....	18
1.5. Presuposición filosófica.....	20
Capítulo II.....	22
Marco teórico.....	22
2.1. Antecedentes de la investigación.....	22
2.1.1. Antecedentes internacionales. ....	22
2.1.2. Antecedentes Nacionales. ....	23
2.1.3. Antecedentes Locales. ....	26
2.2. La percepción .....	28
2.3. Características de la Percepción .....	28
2.4. Calidad.....	29
2.5. Definición de la calidad de servicio .....	29
2.6. Importancia de la calidad de servicio .....	32
2.7. Enfoques de la calidad de servicio .....	33

2.7.1.	El modelo Nórdico.....	33
2.7.2.	El modelo Servqual. ....	34
2.7.2.1.	Elementos tangibles.....	35
2.7.2.2.	Fiabilidad. ....	36
2.7.2.3.	Capacidad de respuesta.....	36
2.7.2.4.	Seguridad.....	36
2.7.2.5.	Empatía.....	36
2.7.3.	El modelo de Pérez. ....	36
2.7.3.1.	Dimensión técnica. ....	37
2.7.3.2.	Dimensión humana.....	38
2.7.3.3.	Dimensión del entorno.....	38
2.8.	Marco conceptual .....	39
2.8.1.	Calidad de servicio. ....	39
2.8.2.	Eficiencia .....	39
Capítulo III .....		40
Metodología de la investigación.....		40
3.1.	Tipo de investigación.....	40
3.2.	Diseño de investigación.....	40
3.3.	Población y muestra.....	40
3.3.1.	Población. ....	40
3.3.2.	Muestra. ....	41
3.4.	Técnica e instrumento de recolección de datos .....	42
3.5.	Técnica para el procesamiento y análisis de datos .....	44
Capítulo IV .....		45
Resultados y discusión.....		45
4.1.	Resultados sociodemográficos .....	45
4.2.	Resultado para el objetivo general.....	47
4.2.1.	Dimensión 1 elementos tangibles de la calidad de servicio .....	47
4.2.2.	Dimensión 2 fiabilidad de la calidad de servicio.....	50
4.2.3.	Dimensión 3 Capacidad de respuesta de la calidad de servicio .....	53
4.2.4.	Dimensión 4 Seguridad de la calidad de servicio.....	56
4.2.5.	Dimensión 5 Empatía de la calidad de servicio.....	58

4.3.	Discusión .....	61
	Capítulo V.....	67
	Conclusiones y recomendaciones .....	67
5.1.	Conclusiones.....	67
5.2.	Recomendaciones .....	68
	Referencias .....	70
	Anexos .....	74

## Índice de tablas

Tabla 1 Estadísticas de fiabilidad .....	43
Tabla 2 Baremo de puntajes de percepción de la calidad de servicio.....	43
Tabla 3 Edad de los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román,Juliaca, 2019 .....	45
Tabla 4 Sexo de los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca,2019. ....	46
Tabla 5 Nivel de estudios de los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca 2019.....	46
Tabla 6 Percepción de calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca, 2019.....	47
Tabla 7 Percepción de los elementos tangibles de la calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román.....	47
Tabla 8 Instalaciones físicas: La sub gerencia de transportes y circulación vial cuentan con equipamiento moderno y atractivo.....	48
Tabla 9 Apariencia del personal: La sub gerencia de transportes y circulación vial tiene instalaciones visualmente atractivas .....	49
Tabla 10 Percepción de la fiabilidad de la calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román.	50
Tabla 11 Profesionalidad: Cuando los servidores públicos de la sub gerencia de transportes y circulación vial prometen hacer algo en una fecha determinada, lo cumple. .....	51

Tabla 12 Interés por el servicio: Cuando los usuarios tienen un problema, los empleados de la sub gerencia de transportes y circulación vial muestran un interés sincere para solucionarlo.....	52
Tabla 13 Honestidad: La sub gerencia de transportes y circulación vial presta el servicio de manera correcta desde el primer momento. ....	52
Tabla 14 Percepción de capacidad de respuesta de la calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román.....	53
Tabla 15 Tiempo de espera: Los servidores públicos de la sub gerencia de transportes y circulación vial comunican con exactitud el momento en que se prestara el servicio....	54
Tabla 16 Disposición por resolver: Los servidores públicos de la sub gerencia de transportes y circulación vial brindan un servicio rápido a los usuarios .....	55
Tabla 17 Percepción de seguridad de la calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román	56
Tabla 18 Credibilidad: Los servidores públicos de la sub gerencia de transportes y circulación vial inspiran confianza a los usuarios .....	56
Tabla 19 Seguridad e igualdad: Los usuarios de la sub gerencia de transportes y circulación vial se sienten seguros de sus trámites. ....	57
Tabla 20 Amabilidad – Cortesía: Los servidores públicos de la sub gerencia de transportes y circulación vial son corteses con los usuarios .....	58
Tabla 21 Percepción de la empatía de la calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Romá..	58
Tabla 22 Compromiso con el usuario: La sub gerencia de transportes y circulación vial tiene horarios de atención adecuados para los usuarios.....	59

Tabla 23 Comprensión de necesidades: La sub gerencia de transportes y circulación vial cuenta cuenta con personal que proporciona atención individualizada. con el usuario.. 60

## Índice de Anexos

Anexo A Matriz de consistencia de la investigación.....	71
Anexo B Instrumento de la investigación.....	72
Anexo C Validacion de Instrumento .....	74
Anexo D. Solicitud para realizar trabajo de investigación.....	76
Anexo E. Carta de autorización de la sub gerencia de transporte y seguridad vial la Municipalidad Provincial de San Roman, Juliaca .....	77

## Resumen

La calidad de servicio es una herramienta estratégica que las entidades públicas pueden implementar para mejorar la atención al usuario, por ello, el objetivo general de la presente investigación describe la percepción de calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca y como objetivos específicos describe la percepción de las dimensiones de calidad servicio de: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial en el periodo 2019.

El diseño de investigación es no experimental y transversal de tipo descriptivo, con una población de 212,927 habitantes, por lo que, la muestra poblacional está representada por 383 usuarios a las sub gerencia transporte de vehículos menores de la Municipalidad Provincial de San Román. La técnica que se aplicó fue la encuesta utilizando como instrumento el “cuestionario SERVQUAL”, desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), dicho instrumento fue adaptado y revalidado con 12 preguntas y cinco criterios de percepción de la calidad de servicio. El procesamiento y análisis de los datos se realizó mediante el programa estadístico SPSS en su versión 22, el cual ayudo a obtener los resultados estadísticos descriptivos. Por tanto, se concluye que la percepción de la calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial es baja, sustentado por las bajas percepciones de las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Palabras clave: Calidad de servicio, percepción, usuario.

## **Abstract**

Service quality is a strategic tool that public entities can implement to improve customer service, therefore, the general objective of this research describes the perception of service quality in users of the transport and road safety sub-management of the provincial municipality of San Román Juliaca and as specific objectives describes the perception of the service quality dimensions of: tangible elements, reliability, response capacity, security and empathy in the users of the transport and road safety sub-management in the period 2019.

The research design is non-experimental and cross-sectional of a descriptive type, with a population of 212,927 inhabitants, therefore, the population sample is represented by 383 users of the sub-management of minor vehicle transport of the provincial municipality of San Román. The applied technique was the survey using the “SERVQUAL questionnaire” as an instrument, developed by Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993). This instrument was adapted and revalidated with 12 questions and five quality perception criteria of service. The data processing and analysis was carried out using the SPSS statistical program in version 22, which helped to obtain the descriptive statistical results. Therefore, it is concluded that the perception of the quality of service in the users of the transport and road safety sub-management is low, supported by the low perceptions of the dimensions of tangible elements, reliability, response capacity, safety and empathy.

**Keywords:** Quality of service, perception, use.

## **Capítulo I**

### **Planteamiento del problema**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

La sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca, tienen como propósito planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar la gestión y fiscalización de los servicios de transporte terrestre urbano e interurbano de pasajeros y de carga a nivel de la Provincia de San Román, por ello, brinda distintos servicios a favor la ciudadanía, sin embargo. El local de atención de la gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román se encuentra alejada del centro histórico con infraestructura deficiente, puesto que, funciona en el segundo nivel del terminal terrestre de la ciudad de Juliaca, contando con poco espacio para el servidor público y para la atención de los usuario que realizan trámites en el terminal zonal y en mesa de partes de la Municipalidad Provincial ubicado en la plaza de armas de la ciudad. Ello genera incomodidad a los usuarios por que se movilizan largas distancias y al llegar al terminal zonal se encuentran con una infraestructura inadecuada, sin señalización para de debida ubicación del servicio público.

Además, se observa que los equipos de cómputo están desfasados y no cuentan con sistemas informáticos que faciliten los trámites de los usuarios generando demoras, incomodidad y molestia.

También se observa que es difícil identificar al personal y cargos de la gerencia de transporte y seguridad vial, puesto que, la mayoría de servidores públicos no cuentan con uniforme y fotocheck, como consecuencia a los usuarios se les hace difícil identificar a los

trabajadores de la sub gerencia de transportes, para desarrollar tramites y consultas, esto muestra deficiente profesionalidad en los servidores públicos.

El personal muestra insuficiente experiencia profesional en el cargo y honestidad debatible, aunque se tiene un marcador de ingreso biométrico para los trabajadores la institución, la atención al público no es puntual generando desinterés por la atención de los usuarios y deficiente comunicación respecto al trámite de los usuarios.

Los servidores públicos presentan largos tiempo de espera y muestran baja disposición por resolver problemas, mostrando imprecisa capacidad de respuesta por falta de capacitación o conocimiento del trámite. Ello genera, largas colas de espera para realizar el trámite y también los servidores públicos muestran desinterés por resolver los problemas que presentan los usuarios de la sub gerencia de transportes, presentándose como una barrera para la obtención de licencias de conducción y formalización de los usuarios, asociaciones y empresas, prefieren trabajar con sus unidades vehiculares de manera informal.

También, se observó que los trámites que realizan los servidores públicos muestran baja cortesía y credibilidad en el cumplimiento de trámites, mostrando preferencia por amistades y familiares, que en algunas ocasiones, desarrollan trámites irregulares, por lo que, buscan agilizar trámites administrativos. Los funcionarios y servidores públicos muestran baja cortesía y credibilidad en el cumplimiento de trámites, esto ocasiona incomodidad, desigualdad y/o preferencia en el orden de atención de los usuarios al realizar trámites y consultas en la sub gerencia de transporte de la Municipalidad Provincial de San Román. Sobre todo, cuando requieren atención personalizada para los tramites y obtención de autorizaciones específicas de gerencia de transportes y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román.

Por lo que, se desconoce acertadamente la percepción de las dimensiones de calidad de servicio (Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía) que

presentan los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general.**

¿Cómo se presenta la percepción de la calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca, 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

¿Cómo se presenta la percepción de los elementos tangibles de la calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román?

¿Cómo se presenta la percepción de la fiabilidad de la calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román?

¿Cómo se presenta la percepción en la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román?

¿Cómo se presentan la percepción en la seguridad de la calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román?

¿Cómo se presenta la percepción en la empatía de la calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general.**

Describir la percepción de calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca, 2019.

#### **1.3.2. Objetivos específicos.**

Describir la percepción de los elementos tangibles de la calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román.

Describir la percepción de la Fiabilidad de la calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román.

Describir la percepción de capacidad de respuesta de la calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román.

Describir la percepción de seguridad de la calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román.

Describir la percepción de la empatía de la calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román.

### **1.4. Justificación de la investigación**

La sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca, tienen como propósito planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar la gestión y fiscalización de los servicios de transporte terrestre urbano e interurbano de pasajeros y de carga a nivel de la provincia de San Román, por ello, brinda distintos servicios

a favor la ciudadanía, sin embargo, El local de atención de la gerencia de transporte y seguridad vial de la municipalidad provincial de San Román se encuentra alejada del centro histórico con infraestructura deficiente, puesto que, funciona en el segundo nivel del terminal terrestre de la ciudad de Juliaca, contando con poco espacio para el servidor público y para la atención de los usuario que realizan trámites en el terminal zonal y en mesa de partes de la Municipalidad Provincial ubicado en la plaza de armas de la ciudad. Ello genera incomodidad a los usuarios por que se movilizan largas distancias y al llegar al terminal zonal se encuentran con una infraestructura inadecuada, sin señalización para de debida ubicación del servicio público.

Además, se observa que los equipos de cómputo están desfasados y no cuentan con sistemas informáticos que faciliten los trámites de los usuarios generando demoras, incomodidad y molestia.

También se observa que es difícil identificar al personal y cargos de la sub gerencia de transporte y seguridad vial, puesto que, la mayoría de servidores públicos no cuentan con uniforme y fotocheck, como consecuencia a los usuarios se les hace difícil identificar a los trabajadores de la sub gerencia de transportes, para desarrollar tramites y consultas, esto muestra deficiente profesionalidad en los servidores públicos.

El Personal muestra insuficiente experiencia profesional en el cargo y honestidad debatible, aunque se tiene un marcador de ingreso biométrico para los trabajadores la institución, la atención al público no es puntual generando desinterés por la atención de los usuarios y deficiente comunicación respecto al trámite de los usuarios.

Los servidores públicos presentan largos tiempo de espera y muestran baja disposición por resolver problemas, mostrando imprecisa capacidad de respuesta por falta de capacitación o conocimiento del trámite. Ello genera, largas colas de espera para realizar el trámite y también los servidores públicos muestran desinterés por resolver los problemas

que presentan los usuarios de la sub gerencia de transportes, presentándose como una barrera para la obtención de licencias de conducción y formalización de los usuarios, asociaciones y empresas, prefieren trabajar con sus unidades vehiculares de manera informal.

También se observó que los trámites que realizan los servidores públicos muestran baja cortesía y credibilidad en el cumplimiento de trámites, mostrando preferencia por amistades y familiares, que, en algunas ocasiones, desarrollan trámites irregulares, por lo que, buscan agilizar trámites administrativos. Los funcionarios y servidores públicos muestran baja cortesía y credibilidad en el cumplimiento de trámites, esto ocasiona incomodidad, desigualdad y/o preferencia en el orden de atención de los usuarios al realizar trámites y consultas en la sub gerencia de transporte de la Municipalidad Provincial de San Román. Sobre todo, cuando requieren atención personalizada para los tramites y obtención de autorizaciones específicas de la sub gerencia de transportes y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román.

Por lo que, se desconoce acertadamente la percepción de las dimensiones de calidad de servicio (Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía) que presentan los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca,

### **1.5. Presuposición filosófica**

Jesús dijo: "...Yo estoy entre vosotros como el que sirve" (Lucas 22:27). Como verdaderos cristianos y discípulos de nuestro señor Jesucristo, nosotros también debemos servir a los demás. Por ello es importante, que los funcionario y servidores publico brinden calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca.

En la biblia el servicio significa prestar asistencia a quienes necesitan ayuda. Por ello, la investigación estimula a los funcionario y servidores públicos brindar servicio cristiano que nace del amor genuino, desinteresado por el bienestar la comunidad

Todos debemos estar dispuestos a prestar servicio, sin tomar en cuenta nuestra posición económica, social ni nuestra edad. Algunos piensan que sólo la gente pobre y desvalida debe servir; otros piensan que únicamente los ricos deben prestar servicio; sin embargo, Jesús enseñó otra cosa. Cuando la madre de dos de sus discípulos le pidió que honrara a sus hijos en su reino, Jesús le respondió: “Mas entre vosotros no será así, sino que el que quiera hacerse grande entre vosotros será vuestro servidor; y el que quiera ser el primero entre vosotros será vuestro siervo” (Reina Valera, 1960, Mateo 20:26-27)

Podemos realizar grandes y pequeños actos de servicio. Nunca debemos dejar de prestar ayuda a alguien por considerar que es muy poco lo que podemos hacer.

## **Capítulo II**

### **Marco teórico**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

La presente investigación titulada “Percepción de calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca 2019”, tiene como precedente investigaciones que se enfocan en estudiar la descripción de la variable de estudio, por tanto, el constructo teórico y metodológico del presente estudio es válido y confiable. A continuación, se presenta algunos estudios relacionados a la presente investigación:

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales.**

La investigación realizada por López (2018) titulada “Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil” tiene por objeto principal determinar la relación entre las variables “calidad de servicio” y “satisfacción del cliente” para posteriormente a partir de los resultados, diseñar y elaborar estrategias que mejoren las deficiencias identificadas. La metodología de la investigación se basó en un enfoque mixto, primeramente se aplicó un modelo cuantitativo de tipo descriptivo correlacional donde se seleccionó el modelo Servqual por medio de su cuestionario para recolectar los datos de los clientes del restaurante, en segundo lugar se aplicó un modelo cualitativo dirigido a todo el personal de la empresa para evaluar por medio de entrevistas personales el nivel de conocimiento, capacitación, motivación y compromiso de los trabajadores para brindar un servicio de calidad. La población identificada para la investigación es de 7280 clientes frecuentes y la muestra poblacional es de 365 clientes habituales. Finalmente, los resultados hallados en la investigación reflejan una correlación

directa entre las variables de estudio, al mismo tiempo se aprecia un grado medio de insatisfacción de los clientes en las dimensiones de “respuesta inmediata y empatía”, por lo que, el tiempo del servicio no es el esperado, así como la atención no es personalizada. Por otro lado, los resultados del modelo cualitativo indican la falta de capacitación y motivación de parte de la empresa hacia sus colaboradores, ya que, éstos se no se encuentran comprometidos con la empresa.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales.**

La investigación realizada por Mimbela, (2017) el cual por título lleva “Percepción del contribuyente de la calidad del servicio de la municipalidad distrital de Laredo, agosto – año 2017”, tiene como objetivo determinar la percepción del contribuyente de la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital de Laredo según el modelo SERVQUAL, para ello, el autor utilizó el modelo SERVQUAL en sus dimensiones: Fiabilidad, Tangibilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía. Además, en el proceso de selección se usó el muestreo sistematizado, En tal sentido, la población identificada para la investigación fue de 27 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Laredo. Finalizando, los resultados hallados en la investigación reflejan que la percepción de la calidad del servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Laredo, es predominantemente de un nivel regular. Investigación.

La investigación realizada por Lalupú, (2016) titulada “Percepción sobre calidad del servicio y satisfacción del contribuyente en municipalidad distrital de Catacaos, Piura, año 2016” tiene como objetivo determinar el nivel de calidad del servicio y de la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016. La metodología incluye: investigación cuantitativa porque incorpora cálculos elaborados por la utilización y recolección de datos; además fue descriptiva pues comprende la descripción, registro,

análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición de procesos o fenómenos, con una interpretación; y además transversal porque se pudo recolectar datos en un solo momento, y en un tiempo único. Los resultados señalaron que existe una percepción de muy alta calidad del servicio y muy alta satisfacción del usuario/contribuyente de la Municipalidad distrital de Catacaos. Las principales conclusiones dan cuenta que existió buena percepción sobre calidad del servicio, sus dimensiones y la satisfacción del usuario/contribuyente.

La investigación realizada por Crisostomo (2018) la cual por título lleva “Calidad de servicio y satisfacción en los clientes de una tienda de supermercados, Ate, 2018” tiene por objeto describir la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente, por ello, la metodología aplicada cita un estudio de diseño no experimental de corte transversal y de tipo descriptivo correlacional. El instrumento utilizado para la investigación fue elaborado en función el modelo SERVQUAL y estuvo conformado por 30 preguntas con una escala de Likert. La población identificada para el estudio fue de 200 clientes y para la muestra a conveniencia del autor se consideró los 200 clientes. Los resultados encontrados en la investigación por medio de la prueba de correlación Rho Spearman indican que existe una relación positiva moderada entre las variables de estudio calidad de servicio y la satisfacción del cliente con un índice de 0,566 y un valor de significancia del 0,00.

La investigación realizada por Apac (2018) titulada “Calidad del servicio y satisfacción de clientes en el supermercado Plaza Vea - Huánuco 2018”, tiene por objetivo analizar la manera en la que se relacionan las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente en la población “Supermercado Plaza Vea” de Huánuco, para ello, la metodología aplicada en la investigación responde a un estudio de diseño no experimental con un enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo correlacional. El instrumento que se utilizó en la investigación estuvo elaborado en base al modelo SERVQUAL con una escala de Likert con 7 alternativas de

marcación. La población de estudio estuvo conformada por 17500 clientes y por consecuencia la muestra poblacional representó 375 clientes frecuentes de la empresa Plaza Vea de Huánuco. Los resultados alcanzados en la investigación muestran por medio del análisis de correlación de Pearson que existe relación directa entre las variables de estudio y sus dimensiones, validando el razonamiento planteado en cada uno de los ítems propuestos y analizados. Por otro lado, según las tablas analizadas se aprecia que la expectativa de los clientes supera el 90% en todos los aspectos, y la percepción varía entre 80 y 90% en algunas dimensiones, es decir, el nivel de satisfacción de los clientes es óptimo según el autor, ya que, se encuentran con un nivel medio, y por ello, los clientes incluso estarían dispuestos a recomendar el supermercado a otras personas.

La investigación realizada por Rojas (2018) la cual por título lleva "La calidad de servicio y la satisfacción de clientes corporativos en la empresa Comercial Li S.A., Sucursal Independencia, 2018", tiene por objetivo determinar la relación entre las variables de estudio calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa comercial Li S.A. Para ello, se trabajó bajo una metodología que responde a un estudio de diseño no experimental de corte transversal, de tipo aplicada con un nivel descriptivo correlacional. La población de investigación constó de 40 clientes corporativos de la empresa Comercial Li S.A, y al ser una población limitada el autor mediante un muestreo censal optó por tomar los 40 clientes como su muestra de estudio. En cuanto al instrumento aplicado para la recopilación de datos se usó un cuestionario de 32 preguntas con cinco opciones de respuesta de escala Likert y para el análisis de datos se utilizó el programa estadístico IBM SPSS en su versión 24. Por último, la investigación tuvo como resultado mediante la prueba de correlaciones de Pearson a un 95% de confianza un coeficiente  $R = 0,551$  demostrando que existe una correlación positiva considerable entre ambas variables; por otro lado, se aprecia que el  $p - \text{valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$ , por ende, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ).

### **2.1.3. Antecedentes Locales.**

La investigación realizada por Ojeda y Quispe (2017) titulada “Calidad de servicio asociado con la satisfacción del cliente en la empresa El Bazar de Charly’s de la ciudad de Juliaca-Puno 2017” tiene por objeto determinar si existe asociatividad entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del cliente, para ello, se aplicó una metodología que consta de un diseño no experimental de corte transversal y con un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional. Para la recolección de datos se utilizó el instrumento del cuestionario con 37 preguntas y con una escala de Likert de 5 opciones basado en el modelo SERVQUAL. La muestra poblacional estuvo conformada por 348 clientes del Bazar Charly’s” de Juliaca. Finalmente, los resultados hallados en la investigación demuestran que existe una asociación positiva y directa entre las variables de estudio, ya que, el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.768 y el valor un p igual a 0.000 ( $p < 0.05$ ), por tanto, se concluyó que la asociatividad entre las variables es altamente significativa y que a mayor calidad de servicio mayor será la satisfacción de los clientes.

La investigación realizada por Jiménez (2016) la cual por título lleva “Percepción de la calidad de servicios de los usuarios en la empresa Comercial de Eventos Dibu E.I.R.L. - 2016”, tiene como objetivo determinar la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio según el modelo SERVQUAL e ISO 9000. En ese sentido la metodología de la investigación responde a un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo no experimental de diagnóstico. La recolección de datos se realizó por medio de un cuestionario de 31 preguntas con una escala de valoración tipo Likert. La población de estudio estuvo conformada por 200 clientes y la muestra poblacional por 79 clientes de la empresa. Por último, los resultados obtenidos reflejan que un 44,3% de los clientes encuestados están de acuerdo con la calidad de servicio que se les está brindando; en función a la dimensión 1 “las estrategias del

servicio” el 38,0% está de acuerdo con las estrategias de servicio que brinda la empresa; en función a la dimensión 2 “la comunicación del servicio” el 39,2% está indeciso con la comunicación efectiva en el servicio brindado; en función a la dimensión 3 “calidad según SERVQUAL” el 38,0% no opina sobre este método y en función a la dimensión 4 “calidad según ISO 9000” el 40,5% no opina sobre el método propuesto.

La investigación realizada por Cruz (2016) titulada “La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente del restaurante La Huerta - Puno, periodo 2015” tiene por objeto analizar y determinar el nivel de satisfacción del cliente en función a la calidad del servicio en base al modelo SERVQUAL. Para ello, la metodología aplicada responde a un diseño no experimental de corte transversal con un enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo correlacional. La población identificada estuvo conformada por 903 clientes del restaurante y por medio de la aplicación del muestreo probabilístico aleatorio simple se pudo obtener una muestra de 80 clientes; para la recolección de datos se utilizó el instrumento del cuestionario, éste fue adaptado del modelo SERVQUAL que consta de 22 ítems con una escala de Likert, cabe recalcar que dicho cuestionario se aplicó 2 veces para cumplir con las premisas del método del SERVQUAL, las cuáles son por un lado evaluar las expectativas de los clientes frente a un servicio y por el otro evaluar las percepciones del cliente frente al mismo servicio. En cuanto al análisis y procesamiento de los datos se hizo uso del programa SPSS en su versión 22, teniendo como resultado que el restaurante “La huerta” ofrece un servicio de calidad regular, ya que, los trabajadores solo atienden moderadamente las necesidades de los clientes, esto a razón de que las percepciones (3,022) en cuanto a la calidad de servicio se ubican por debajo de las expectativas (4,022) de los clientes teniendo como resultado un grado medio de insatisfacción.

## **2.2. La percepción**

Según Carterette y Friedman (1982) la percepción es una parte esencial de la conciencia, es la parte que consta de hechos intratables y, por tanto, constituye la realidad como es experimentada. Esta función de la percepción depende de la actividad de receptores que son afectados por procesos provenientes del mundo físico. La percepción puede entonces definirse como el resultado del procesamiento de información que consta de estimulaciones a receptores en condiciones que en cada 15 caso se deben parcialmente a la propia actividad del sujeto.

Para Schiffman y Lazar (2005) la percepción se define como el proceso mediante el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta los estímulos para formarse una imagen significativa y coherente del mundo. Se afirma que así es “como vemos el mundo que nos rodea”

La teoría de la Gestalt postula que percibimos los objetos como todos bien organizados, más que como partes separadas y asiladas. No vemos pequeños fragmentos desarreglados al abrir nuestros ojos para ver el mundo. Vemos grandes regiones con formas y patrones bien definidos. El "todo" que vemos es algo más estructurado y coherente que un grupo de fragmentos aislados; la forma es más que la simple unión de los fragmentos. (Wertheimer, 1912)

## **2.3. Características de la Percepción**

La percepción según Wertheimer (1912) de un individuo es subjetiva, selectiva y temporal.

- ✓ Es subjetiva, ya que las reacciones a un mismo estímulo varían de un individuo a otro. Ante un estímulo visual, se derivan distintas respuestas. Esta figura representará

para unos individuos un queso, para otros un comecocos, una tarta, o un gráfico de sectores, dependiendo de sus necesidades en ese momento o de sus experiencias. En publicidad es importante conocer las reacciones a un mismo estímulo para identificar los usos posibles que pueden hacerse de un determinado producto y, así, adaptar la comunicación a las ventajas buscadas.

- ✓ La condición de selectiva, en la percepción es consecuencia de la naturaleza subjetiva de la persona que no puede percibir todo al mismo tiempo y selecciona su campo perceptual en función de lo que desea percibir.
- ✓ Es temporal, ya que es un fenómeno a corto plazo. La forma en que los individuos llevan a cabo el proceso de percepción evoluciona a medida que se enriquecen las experiencias, o varían las necesidades y motivaciones de los mismos. Dicha temporalidad permite al responsable de marketing cambiar la percepción del consumidor sobre el producto mediante la variación de cualquiera de los elementos del marketing mix.

## **2.4. Calidad**

La calidad conceptualizada por la Real Academia Española es una cualidad o grupo de cualidades inseparables a algo, cuya propiedad permite darle valor. Esto quiere decir que la calidad se manifiesta como una capacidad que tiene un objeto para satisfacer necesidades. (Real Academia Española, 2018).

## **2.5. Definición de la calidad de servicio**

La calidad de servicio es una herramienta estratégica que todas las empresas en sus diferentes niveles deben aplicar para llegar a permanecer en el mercado y fidelizar a sus clientes, ello por medio de la satisfacción de experiencias durante la estadía del cliente en la

empresa (Guzmán, Tarapuez & Hernández, 2017). En tal sentido, comprender el significado, componentes y el impacto que tiene la calidad en el servicio, es vital para poder analizarla y ponerla en práctica.

Tomando en cuenta lo dicho en el párrafo anterior, citar las primeras teorías de la calidad de servicio nos llevaría a estudiar épocas incluso antes de Cristo (A.C), sin embargo, los estudios que tuvieron mayor influencia e impacto en los últimos tiempos se originaron a inicios del siglo XX, con teorías propuestas por grandes personajes que dejaron valiosos aportes a la historia de la teoría científica. Cabe mencionar que la teoría de la calidad del servicio experimentó muchos cambios y adoptó muchos enfoques para llegar a lo que hoy llamamos “calidad total”, por ello, a continuación, citaremos algunas teorías relevantes de la calidad del servicio:

Según Vera y Trujillo (2017) es difícil determinar algún sector comercial que tenga éxito sin aplicar “calidad” en sus diferentes procesos internos y externos. Por lo tanto, el tamaño de las empresas no expresa una estandarización o exclusión del servicio de atención al cliente, más al contrario, en algunos sectores tiene mucho más valor crear estrategias de diferenciación enfocado en la atención al cliente. En síntesis, destinar más recursos y valores innovadores al proceso de atención al cliente y perfeccionarlo cada día más, provocará una verdadera fuente de superioridad competitiva.

Conforme a lo mencionado por Deming y Nicolau (1989) la calidad de servicio es una estrategia competitiva que busca ser explotada y mejorada para obtener como resultado la diferenciación de las demás empresas que brindan servicios, por otro lado, Alvarado y Trespalacios (2016) indican que la calidad de servicio es una variable que de estar bien empleada generaría mayor rentabilidad y mayor participación en el mercado.

Para Chiavenato (2002) la calidad responde al resultado óptimo del esfuerzo de absolutamente todos los colaboradores de la empresa que cumplieron eficientemente con sus

tareas en sus diferentes áreas, desde las operativas hasta las áreas medias y administrativas, por tanto, el compromiso no solo tiene que ser del área de ventas o de las áreas que tengan un contacto directo con el cliente, por el contrario, la responsabilidad debe ser a nivel global como una fuerza empresarial. Ello con el propósito de mejorar constantemente los procesos administrativos y brindar productos y servicios de calidad.

Del mismo modo, Ishikawa (1994) expresa en su teoría los “Círculos de calidad”, que la calidad consta en formar pequeños grupos de compañeros de trabajo con el propósito de analizar y proponer estrategias de mejora en los diferentes procesos internos y externos de la empresa, además del clima y entorno laboral.

Por su lado Shewhart (1997) afirma que la calidad es un problema de variación, es decir, la relación entre el valor recibido por el valor pagado tiene que ser equitativa y cuantificable. Las medidas estadísticas tienen que ser representadas por las características únicas de los productos y servicios para que sean valoradas ante los ojos del cliente y por medio de su opinión sean posibles medirlas y controlarlas.

Además, Pavón et. al. (2018) mencionan que la calidad de servicio es determinar las necesidades futuras de los clientes en función a las características medibles que tengan estos requerimientos, de esa manera los productos y servicios pueden ser diseñados y ejecutados previamente a un precio accesible para el cliente.

El método de “función de pérdida” de Taguchi et. al. (2005) es uno de los métodos que regula las pérdidas monetarias en función a los productos y servicios de mala calidad, es decir, para cada producto o servicio se tiene un valor objetivo con especificaciones claras, entonces, el método se basa en la hipótesis: mientras menor sea la variación con respecto al valor objetivo mejor será la calidad del producto o servicio y cumplirá con el objetivo especificado y menor será la pérdida económica que genere el producto o servicio.

Por otra parte Crosby (1989) menciona que la calidad se logra llegando a cumplir la meta cero defectos, es decir, una buena calidad no representa pérdidas monetarias, al contrario, las cosas hechas sin calidad causan costos innecesarios para corregir lo que no se hizo bien desde un principio. En síntesis, su teoría implica cuidar los siguientes 4 criterios: cumplimiento de requerimientos, la prevención, mantener un estándar de cero defectos y la medición de los productos y servicios.

El autor Abbott (1955) refiere que la calidad es el equilibrio perfecto entre los atributos deseados por los clientes y el costo que les conllevará pagar por dichos atributos o ingredientes en los productos y servicios. En ese contexto, la calidad en los servicios debe estar enfocado en brindar productos y servicios adecuados para su uso, con unas características comerciales y de ingeniería relacionadas directamente con la satisfacción de las necesidades de los clientes (Feigenbaum, 1991; Juran, 1996).

Otro enfoque a considerar es el de Fayol y Taylor (1971) por ser unos de los pioneros de la teoría clásica de la administración, por ello, su aporte a la calidad se refleja en el proceso administrativo que tiene que efectuar una organización para ser considerado de calidad, básicamente los autores proponen funciones administrativas para ejecutar un buen trabajo en la organización, en las áreas administrativas y operativas de la empresa, y como resultado de ello, brindar un servicio de calidad al cliente. Entre las funciones tenemos: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

## **2.6. Importancia de la calidad de servicio**

Es natural ver en la actualidad que el mercado comercial se encuentre en una situación altamente competitiva, es por ello, que las empresas en sus diferentes sectores trabajan consistentemente para diferenciarse del resto y fidelizar a sus clientes habituales, sin embargo, no todas tienen éxito, ya que, los empresarios o administradores no comprenden

en su totalidad la significancia de la “calidad del servicio al cliente”, es decir, es un parámetro muy importante, ya que, los clientes lo usan para comparar una empresa de otra o incluso en otras situaciones lo usan para justificar su insatisfacción respecto a un determinado servicio (Tarí, 2000). En consecuencia, brindar un buen servicio al cliente ¡No es suficiente!; los empresarios deben entender que llevar el proceso de “atención al cliente” a otro nivel es una ventaja competitiva de gran impacto que se debe planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar en todo su proceso administrativo y operativo (Fayol y Taylor, 1971).

Por otro lado Tigani (2006), también hace énfasis en la importancia que tiene el servicio al cliente, de modo que, en su libro menciona que este factor “es realmente una acción de ventas”, por ende, estimula a los clientes de una determinada empresa a “volver” para realizar nuevas compras y con más frecuencia. En ese sentido, enfocarnos en el nivel de calidad que queremos brindar en nuestro servicio al cliente es crucial y una decisión de empresarios comprometidos que quieran ver crecer sus empresas a mediano y largo plazo.

Por su parte De Jesús, León y Pérez (2017) sostienen que el cliente de estos tiempos le da mayor importancia a las cualidades intangibles de los productos, es decir, al servicio brindado por las empresas. Si bien es cierto, es un nuevo enfoque al cuál se debe atacar estratégicamente para lograr la satisfacción de los clientes bajo el cumplimiento de sus expectativas.

## **2.7. Enfoques de la calidad de servicio**

### **2.7.1. El modelo Nórdico.**

El enfoque de la escuela Nórdica, también conocido como “el modelo de la imagen” fue elaborado por Gronroos citado por Duque (2005) y propone dos dimensiones para que sea posible medir la calidad de servicio bajo esta premisa, su primera dimensión “calidad técnica” mide la satisfacción del cliente en función a lo que “recibe el cliente” que según el

modelo generaría el tipo de imagen de la empresa que se construye en el cliente, es decir, la (calidad esperada), por otro lado, la segunda dimensión “calidad funcional” mide la satisfacción del cliente en función a “como recibe el cliente” que evaluaría la calidad percibida de la atención al cliente. En conclusión, la satisfacción del cliente dependerá de la comparación entre lo que recibe el cliente, el modo en el que lo recibe y de la imagen empresarial creada en el cliente.

Por otro lado Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) sostienen que la calidad total percibida por los clientes está en función a la “diferencia” que existe entre la calidad esperada y la calidad percibida, lo que se ajusta a la teoría propuesta por Gronroos.

### **2.7.2. El modelo Servqual.**

El modelo SERVQUAL propuesto por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) mide la calidad del servicio básicamente en función a la diferencia entre lo que un cliente espera de un producto o servicio (expectativas) y lo que realmente percibirá al momento de comprar el producto o tomar un servicio (percepciones).

El Servqual es uno de los métodos más usados a nivel mundial por la mayoría de sectores empresariales para evaluar o medir la calidad del servicio, por medio de sus 5 dimensiones (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) se puede lograr determinar científicamente el grado de satisfacción de los clientes. Cabe mencionar, que en base a sus dos variantes “expectativas y percepciones” se aplica en el objetivo muestral un cuestionario de estructura genérica elaborado con 22 ítems que responden a las 5 dimensiones ya mencionadas, además, el instrumento cuenta con un buen nivel de fiabilidad y validez, por lo que, el modelo Servqual puede aplicarse en diferentes sectores empresariales en sus diferentes niveles.

Reforzando el conocimiento acerca del método Servqual, es importante mencionar que, para que el constructo teórico se pueda llevar al nivel práctico, el cuestionario deberá aplicarse dos veces, es decir, como el modelo mide la diferencia entre las expectativas y percepciones, primeramente se aplicará el cuestionario con el objeto de medir las expectativas de los clientes respecto a un producto o servicio; posteriormente se volverá a aplicar el mismo instrumento con el propósito de medir las percepciones que tuvo el cliente acerca del mismo producto y servicio. De esta manera se estará realizando una correcta aplicación del instrumento del método Servqual según su constructo teórico.

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) resaltan que el modelo busca determinar la calidad del servicio en función al cálculo de la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los clientes. Es decir, cada cliente encuestado tendrá dos respuestas y por medio del baremo se otorgará un valor numérico a las respuestas obtenidas, las cuáles se tendrán que calcular bajo la fórmula.

Por consiguiente, se conceptualizará cada una de las 5 dimensiones correspondientes al modelo Servqual.

#### **2.7.2.1. Elementos tangibles.**

Esta dimensión evalúa las expectativas y percepciones del cliente en función al aspecto físico de las instalaciones e infraestructura de la empresa, así mismo, del equipamiento mobiliario, tecnológico y demás recursos tangibles que intervengan en el proceso del servicio de atención al cliente.

#### **2.7.2.2. Fiabilidad.**

Esta dimensión evalúa las expectativas y percepciones del cliente en función a la capacidad de los trabajadores de la empresa en su conjunto, para realizar un proceso eficiente, fiable y pulcro en el servicio de atención al cliente.

#### **2.7.2.3. Capacidad de respuesta.**

Esta dimensión evalúa las expectativas y percepciones del cliente en función a la disponibilidad y voluntad de los trabajadores de la empresa para asistir y ayudar a los clientes brindando un servicio rápido y eficaz.

#### **2.7.2.4. Seguridad.**

Esta dimensión evalúa las expectativas y percepciones del cliente en función al nivel de conocimiento de los trabajadores frente a su empleo, así como sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza en los clientes.

#### **2.7.2.5. Empatía.**

Esta dimensión evalúa las expectativas y percepciones del cliente en función a la atención personalizada que brindan los trabajadores en el proceso de ventas.

#### **2.7.3. El modelo de Pérez.**

Pérez (2010), citada por Montenegro (2018), es una experta en recursos humanos y planificación de estrategias para una buena gestión de calidad de servicio y atención al cliente. En su libro titulado “Calidad Total en la Atención al Cliente” Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio, sostiene que la calidad de servicio es el resultado de varios

aspectos y características que se emplean en el sistema asistencial (proceso de atención al cliente) de cada empresa. En ese contexto, la autora plantea tres dimensiones para medir la calidad de servicio: La dimensión de los aspectos técnicos, la dimensión de los vínculos interpersonales y la dimensión de las cualidades del entorno, todo ello en función al servicio de atención al cliente.

En base al constructo teórico de Pérez (2010), citada por Montenegro (2018), a continuación se conceptualizará las dimensiones citadas para su mejor entendimiento:

#### **2.7.3.1. Dimensión técnica.**

Esta dimensión mide aquellos aspectos vinculados directamente con la atención al cliente, factores por los que se busca desarrollar de manera conveniente y estratégica un determinado servicio, por ello, se considera tres indicadores para medir la dimensión técnica que a continuación se detalla:

- **Nivel de eficiencia:** Este indicador mide los resultados de las buenas prácticas realizadas por los trabajadores de la empresa, por ejemplo, que los trabajadores demuestren dominio en el manejo y uso adecuado de los materiales e insumos intervinientes en el proceso de venta, y de esa manera, crear una buena imagen en los clientes.
- **Grado de continuidad:** Este indicador mide la calidad del servicio en función al tiempo empleado por los trabajadores para atender a los clientes, sin intermisiones ni acciones repetitivas, por otro lado, mide la percepción del cliente acerca de la atención personalizada que se le está brindando.

- **Grado de facilidad en el acceso:** Este indicador mide los resultados de las acciones de accesibilidad a los recursos informativos y humanos comprometidos en el proceso de atención al cliente.

#### **2.7.3.2. Dimensión humana**

La dimensión humana es uno de los más significativos, ya que, busca determinar y medir el comportamiento del trabajador frente a las exigencias de su empleo, es decir, evalúa las destrezas y competencias de los trabajadores de la empresa en función a las actividades demandadas por sus áreas de trabajo. Para ello, se presentan tres indicadores a tener en consideración:

- **Comunicación conveniente:** Este indicador mide el nivel de conocimiento del trabajador en relación al servicio y/o producto que brinda, por ejemplo, si el trabajador tiene una comunicación fluida, clara y precisa a la hora de vender, por otro lado, mide el nivel de interacción y persuasión del trabajador en la acción de venta.
- **Grado de amabilidad:** Este indicador busca medir la amabilidad, cordialidad, empatía y la atención pulcra de los trabajadores hacia los clientes.
- **Nivel de respeto:** Este indicador mide el respeto de los trabajadores frente a las distintas condiciones de los clientes, por ejemplo, condición religiosa, cultural, política, entre otras características e ideologías independientes de los clientes.

#### **2.7.3.3. Dimensión del entorno.**

Esta dimensión mide todo lo relacionado al grado de confort y las experiencias percibidas por los clientes durante su estadía en la empresa, es decir, todo aquello referente a las

instalaciones, equipamiento y demás recursos comprometidos en la acción de ventas, por ello, se propone tres indicadores para medir esta dimensión:

- **Grado de confort:** Este indicador mide el bienestar y comodidad de los clientes durante el proceso de venta, entre algunas características podemos mencionar la iluminación del local, la temperatura del local, entre otros.
- **Mantenimiento de las instalaciones:** Este indicador mide la percepción del cliente frente a las instalaciones del establecimiento de la empresa, por ejemplo, la limpieza e higiene de los ambientes y recursos materiales y tecnológicos utilizados, así como, la seguridad que brinda las instalaciones del establecimiento.
- **Nivel de privacidad:** Este indicador mide la percepción del cliente en función al respeto demostrado por los trabajadores de la empresa por su privacidad, intimidad y espacio para tomar decisiones sobre la compra.

## **2.8. Marco conceptual**

### **2.8.1. Calidad de servicio.**

Es una herramienta estratégica que todas las empresas en sus diferentes niveles deben poner en práctica, ya que, de ser bien aplicada influiría en incrementar la participación en el mercado, además de fidelizar y satisfacer a los clientes (Guzmán, Tarapuez y Hernández, 2017).

### **2.8.2. Eficiencia**

El termino eficiencia se conceptualiza como la capacidad de lograr un efecto deseado con la utilización mínima posible de recursos en el menor tiempo posible (Fayol y Taylor, 1971).

## **Capítulo III**

### **Metodología de la investigación**

#### **3.1. Tipo de investigación**

El presente trabajo de investigación mantiene el enfoque cuantitativo manteniendo un tipo de estudio descriptivo, puesto que, Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que el enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio además que cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir” lo que representa importancia en el campo de la investigación.

#### **3.2. Diseño de investigación**

En la presente investigación se aplicó el diseño no experimental de tipo transeccional ya que este tipo de diseño de investigación se realiza sin manipular deliberadamente variables, por tal motivo se observó en su entorno natural (Bernal, 2010, pág. 155), este tipo de diseño de investigación nos permite describir la percepción de la calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la municipalidad provincial de San Román, Juliaca.

#### **3.3. Población y muestra**

##### **3.3.1. Población.**

Según las cifras emitidas por el Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI, censo nacional XII, de población y vivienda 2017, proyectada al 2020 en el boletín demográfico N° 39, Lima - 2019, la provincia de San Román está conformada por una población finita total de 212,927 habitantes, entre varones y mujeres de 18 a más de 60 años de edad que pueden acceder a realizar trámites

personales en la sub gerencia transportes y seguridad vial de la municipalidad provincial de San Román.

### 3.3.2. Muestra.

La muestra está representada por 383 usuarios a las sub gerencia transporte y seguridad vial de la municipalidad provincial de San Román, Juliaca, dicho número se obtuvo que aplicar un muestreo probabilístico para poblaciones finitas, considerando una confiabilidad del 95% y un factor de error del 5%. Calculado bajo la siguiente formula:

$$n = \frac{N.Z^2.p.q}{e^2.(N-1) + Z^2.p.q}$$

Ahí:

n: Es la magnitud de la muestra

N: Es la magnitud de la población.

Z: Es el grado de confianza (1.96), así pues, una cifra del 95% de confianza)

e: Es la exactitud o el fallo (5% de error)

p: Probabilidad de éxito (0.5)

q: Probabilidad de fracaso (0.5)

Cálculo de la muestra:

N= 108 073

Z= 1,96 (95% de confianza)

e= 0,05 (5% de error)

p= 0.5

q= 0.5

Reemplazamos los valores:

$$\frac{108073 \times (0.50) \times (0.50)}{(0.05)^2 \times (293\ 697 - 1) + (1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}$$
$$n = 383$$

### 3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica aplicada es la encuesta, que permitió recopilar la información escrita por medio del instrumento del cuestionario (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El instrumento aplicado para la investigación fue es el cuestionario SERVQUAL, desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) que es una herramienta de escala multidimensional, la misma que incluye 12 preguntas de Percepciones, distribuidos en 5 criterios de evaluación de la percepción de Calidad de servicio:

- ✓ **Fiabilidad:** Habilidad y cuidado de brindar el servicio ofrecido en forma tal como se ofreció y pactó. Preguntas del 01 al 02
- ✓ **Capacidad de Respuesta:** Disposición y buena voluntad de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido y oportuno. Preguntas del 03 al 05.
- ✓ **Seguridad:** Cortesía y habilidad para transmitir credibilidad, confianza y confidencia en la atención con inexistencia de peligros, riesgos o dudas. Preguntas del 6 al 7.
- ✓ **Empatía:** Disponibilidad para ponerse en el lado del otro, pensar primero en el paciente y atender según características y situaciones particulares. Cuidado y atención individualizada. Preguntas del 08 al 10.

- ✓ Aspectos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipamiento, apariencia del personal y materiales de comunicación. Preguntas del 11 al 12.

El instrumento fue revalidado mediante la evaluación por juicio de expertos, conformados por docentes y especialistas de la Universidad Peruana Unión y Universidad Nacional del Altiplano, quienes calificaron con un porcentaje muy favorable la elaboración del instrumento.

Se aplicó la estadística de fiabilidad mediante del alfa de Cronbach que arrojó el coeficiente de 0.893 demostrando la alta confiabilidad estadística del instrumento.

Tabla 1  
*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cron Bach	N de elementos
0,893	12

La Baremación es determina por el nivel de la percepción de la calidad de servicio como indicador que está clasificada por criterio y puntaje del cuestionario siguiendo el estándar de. Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993).

Tabla 2

*Baremo de puntajes de percepción de la calidad de servicio*

	Bajo	Medio	Alto
Calidad de servicio	4596 - 10723	10724 - 21447	21448 - 32172
Fiabilidad	766 - 1786	1787 - 3574	3575 - 5362
Capacidad de Respuesta	1149 -2680	2681 - 5361	5362 - 8043
Seguridad	766 - 1786	1787 - 3574	3575 - 5362
Empatía	1149 -2680	2681 - 5361	5362 - 8043
Aspectos Tangibles	766 - 1786	1787 - 3574	3575 - 5362

### **3.5. Técnica para el procesamiento y análisis de datos**

Una vez revalidado el instrumento se procedió a desarrollar la ejecución de la encuesta mediante la plataforma virtual Surey Monkey, donde se creó la encuesta virtual y luego fue compartida a las unidades muestrales objetivas mediante e-mail, correo electrónico, WhatsApp y Facebook.

El sistema de Surey Monkey tomó en cuenta la fecha, hora y el IP del dispositivo electrónico que sirvió como terminal para el llenado y envío de la encuesta generando un total de 383 encuestas las cuales mostraron la frecuencia, porcentaje, porcentaje válido y porcentaje acumulado de las 5 dimensiones presentadas en el instrumento.

Los resultados recopilados de la plataforma Surey Monkey fueron descargados en hojas de cálculo las cuales con el apoyo del sistema estadístico SPSS versión 22 fueron procesadas para medir la estadística de confiabilidad del alfa de Cronbach y mostrar los resultados en frecuencias.

Los resultados fueron procesados en tablas utilizando Microsoft Excel para la adecuada edición final del informe de tesis.

## Capítulo IV

### Resultados y discusión

Se presenta en el capítulo los resultados logrados a partir de las encuestas realizadas a los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la municipalidad provincial de San Román, Juliaca, 2019, con la finalidad de determinar la calidad de servicio que perciben los usuarios de la mencionada municipalidad.

#### 4.1. Resultados sociodemográficos

Para conocer mejor a los usuarios de la municipalidad provincial de San Román, Juliaca, 2019, se recogió los datos demográficos mostrados a continuación:

**Tabla 3**

*Edad de los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca 2019.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 18 a 26	173	45,2	45	45
27 a 35	68	17,8	18	63
36 a 44	28	7,3	7	70
45 a 52	40	10,4	10	80
53 a 60	60	15,7	16	96
61 a más	14	3,7	4	100
Total	383	100,0	100	

En la tabla 3, se representa los resultados de las edades de los encuestados que se clasificaron en seis rangos, donde; las edades de 18 a 26 años representan el 45%, siendo el primer rango de edad con mayor presencia en el estudio, mientras que, el segundo rango de edad con mayor participación es de 27 a 35 años que representan el 18% , seguido del quinto rango con edades de 53 a 60 años que representan el 16% del estudio, mientras que, los rangos cuarto y tercero con edades de 45 a 52 años y 36 a 44 años representan el 10% y 7%

respectivamente, por último, el sexto rango con edades de 61 a más años representan el 4% siendo la menor participación de encuestados en el estudio como se muestra en la tabla.

**Tabla 4**

*Sexo de los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca 2019.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Masculino	296	77.28%	77	77
Femenino	87	22.72%	23	100
Total	383	100.00%	100	

La tabla 4, se pudo apreciar que el sexo predominante de los usuarios del servicio de la sub gerencia de transporte y seguridad vial es el masculino que representan el 77%, mientras que, los usuarios de sexo femenino tienen una baja presencia con un 23%, se ha observado que en la ciudad de Juliaca existen un mayor número de varones como conductores de unidades vehiculares mayores y menores, mientras que, las mujeres tienen escasa presencia, pero, las conductoras mujeres están en crecimiento, porque se observa el aumento de féminas que conducen unidades vehiculares menores y mayores.

**Tabla 5**

*Nivel de estudios de los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca 2019.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Sin Estudios	142	37.08%	37	37
Primaria	112	29.24%	29	66
Secundaria	129	33.68%	34	100
Total 383	383	100.00%	100	

En la tabla 5, se puede evidenciar que los participantes no cuentan con grado de instrucción Por tanto, el 37% de los encuestados consideran que no tienen estudios, pero se requiere un fundamento básico de lectura y escritura para poder realizar los trámites, el 29%

cuentan con estudios primarios y el 34% cuentan con estudios secundarios, por lo que no tiene dificultades en la realización de trámites administrativos en las distintas dependencias de la Municipalidad Provincial, como se puede apreciar en la tabla.

#### 4.2. Resultado para el objetivo general

**Tabla 6**

*Percepción de calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca, 2019.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	102	26.63%	27	27
	Medio	271	70.76%	71	98
	Alto	10	2.61%	3	100
	Total	383	100%	100	

Los resultados en la tabla 6, indica la percepción general de la calidad de servicio que ofrece la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la municipalidad provincial de San Román, Juliaca donde el 71% de los usuarios perciben una calidad media en el servicio, el 27% perciben una calidad baja en el servicio ofrecido y un porcentaje mínimo del 3% perciben que la sub gerencia de transporte y seguridad vial ofrece alta calidad en el servicio público.

##### 4.2.1. Dimensión 1 elementos tangibles de la calidad de servicio

**Tabla 7**

*Percepción de los elementos tangibles de la calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	19	4.96%	5	5
Muy en desacuerdo	137	35.77%	36	41

En desacuerdo	120	31.33%	31	72
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	76	19.84%	20	92
De acuerdo	19	4.96%	5	97
Muy de acuerdo	8	2.09%	2	99
Totalmente de acuerdo	4	1.04%	1	100
Total	383	100.00%	100	

Los resultados en la tabla 7, indica que el 72% de los encuestados tienen una “baja” y “muy baja” percepción de la calidad de servicios de los elementos tangibles, puesto que, el 36% y el 31% están “en desacuerdo” y “muy en desacuerdo”, el 5% está totalmente en desacuerdo respecto a la calidad de servicio presentado en las instalaciones e infraestructura físicas y la apariencia personal de los servidores públicos de la sub gerencia de transporte y seguridad vial, donde se observó que sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román se encuentra alejada del centro histórico con infraestructura acondicionada y deficiente, que funciona en el segundo nivel del terminal terrestre de la ciudad de Juliaca, sin señalización para la debida ubicación de las oficinas de servicio público. Además el área de “mesa de partes” se encuentra ubicado en la plaza de armas de la ciudad, también es difícil identificar al personal y sus respectivos cargos, porque, la mayoría de servidores públicos no cuentan con uniforme y fotocheck que los distinga como servidores públicos, por lo que, es difícil identificar a los servidores públicos de la sub gerencia de transportes y seguridad vial, para desarrollar tramites y consultas lo que demuestra deficiente profesionalidad en los servidores públicos.

**Tabla 8**

*Instalaciones físicas: La sub gerencia de transportes y circulación vial cuentan con equipamiento moderno y atractivo.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	21	5.48%	5	5
Muy en desacuerdo	137	35.77%	36	41

En desacuerdo	148	38.64%	39	80
Ni acuerdo ni desacuerdo	50	13.05%	13	93
De acuerdo	21	5.48%	5	98
Muy de acuerdo	2	0.52%	1	99
Totalmente de acuerdo	4	1.04%	1	100
Total	383	100%	100	

En la tabla 8, se presenta la percepción de calidad respecto a las instalaciones e infraestructura que es negativa, puesto que, El 39% y 36% de los encuestados manifiestan que estar “en desacuerdo” y “muy en desacuerdo”, El 5% de usuarios están “Totalmente en desacuerdo” con las instalaciones físicas donde la sub gerencia desarrolla el servicio público. Solo el 5% de los usuarios manifestaron estar de acuerdo con las instalaciones físicas, el 1% están “muy de acuerdo” y “Totalmente en muy desacuerdo” con las instalaciones físicas que tienen la sub gerencia, sin embargo, un 13% de usuarios le parece indiferente la situación de las instalaciones físicas de la sub gerencia de transporte y seguridad vial. Se observó que la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román se encuentra alejada del centro histórico con infraestructura acondicionada y deficiente, que funciona en el segundo nivel del terminal terrestre de la ciudad de Juliaca, sin señalización para la debida ubicación de las oficinas de servicio público. y cabe señalar que el área de mesa de partes se encuentra ubicado en la plaza de armas de la ciudad.

Tabla 9

*Apariencia del personal: La sub gerencia de transportes y circulación vial tiene instalaciones visualmente atractivas.*

Apariencia del Personal	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	121	31.59%	31	31
Muy en desacuerdo	87	22.72%	23	54
En desacuerdo	64	16.71%	17	71
Ni acuerdo ni desacuerdo	73	19.06%	19	90
De acuerdo	28	7.31%	7	97
Muy de acuerdo	6	1.57%	2	99
Totalmente de acuerdo	4	1.04%	1	100

Total	383	100.00%	100
-------	-----	---------	-----

La tabla 9, se muestra los resultados de la percepción de calidad respecto a la apariencia personal es muy negativa, porque el 31% de los encuestados manifiestan estar “Totalmente en desacuerdo”, el 23% están “Muy en desacuerdo” y el 17% están “en desacuerdo” con la apariencia personal de los funcionarios y servidores públicos de la sub gerencia de transporte y seguridad vial.

Un menor porcentaje del 7% está “de acuerdo”, 2% está en muy de acuerdo y el 1% está “totalmente de acuerdo” con la apariencia personal que muestran los servidores y funcionarios públicos en la sub gerencia de transporte y seguridad vial, mientras que un 19% de los usuarios le parece indiferente la apariencia personal de los servidores públicos. Se observó que es difícil identificar al personal y sus respectivos cargos de la sub gerencia de transporte y seguridad vial, puesto que, la mayoría de servidores públicos no cuentan con uniforme y fotocheck, como consecuencia, a los usuarios se les hace difícil identificar a los servidores públicos de la sub gerencia de transportes y seguridad vial, para desarrollar tramites y consultas, esto muestra deficiente profesionalidad en los servidores públicos.

#### 4.2.2. Dimensión 2 fiabilidad de la calidad de servicio

Tabla 10

*Percepción de la fiabilidad de la calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	0.26%	0.3	0.3
Muy en desacuerdo	97	25.33%	25	26
En desacuerdo	176	45.95%	46	72
Ni en desacuerdo ni desacuerdo	82	21.41%	21	93
De acuerdo	19	4.96%	5	98
Muy de acuerdo	4	1.04%	1	99
Totalmente desacuerdo	4	1.04%	1	100
Total	383	100.00%	100	

Respecto a la tabla 10, se presenta que el 46% y 25% de los usuarios están “en desacuerdo” y “Muy en desacuerdo” con el resultado de la dimensión fiabilidad, donde la percepción de profesionalidad que muestran los servidores públicos, es negativa, porque, los usuarios perciben que no se cumplen con el proceso administrativo de manera eficiente y en la fecha determinada, se percibe muy bajo interés y confianza en los servidores públicos para solucionar los problemas de los usuarios y perciben baja honestidad y servicio transparente desde el inicio del proceso de servicio administrativo en la de la sub gerencia, mientras que, una minoría del 5% están “de acuerdo” y el 1% están “muy de acuerdo” y ”totalmente de acuerdo” con la profesionalidad que muestran los servidores públicos, Cabe señalar que un 21% de los usuarios son indiferentes a la percepción de fiabilidad que presenta la sub gerencia de transportes y circulación vial de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca.

Tabla 11

*Profesionalidad: Cuándo los servidores públicos de la sub gerencia de transportes y circulación vial prometen hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	90	23.50%	24	24
Muy en desacuerdo	76	19.84%	20	44
En desacuerdo	124	32.38%	32	76
Ni acuerdo ni desacuerdo	73	19.06%	19	95
De acuerdo	11	2.87%	3	98
Muy de acuerdo	5	1.31%	1	99
Totalmente de acuerdo	4	1.04%	1	100
Total	383	100.00%	100	

En la tabla 11, se puede evidenciar que el 32% de los usuarios están “en desacuerdo”, el 24% están Totalmente en desacuerdo y un 20% están “Muy en desacuerdo” respecto a la percepción de la profesionalidad que muestran los servidores públicos, puesto que, se ha observado que los usuarios perciben que no se cumplen con el proceso administrativo de

manera eficiente y en la fecha determinada, mientras que, una minoría del 3% están “de acuerdo”, el 1% están “muy de acuerdo “ y “totalmente de acuerdo” con la profesionalidad que muestran los servidores públicos. Cabe señalar que un 19% son indiferentes a la profesionalidad que se presenta en la sub gerencia de transportes y circulación vial.

Tabla 12

*Interés por el servicio: Cuando los usuarios tienen un problema, los empleados de la sub gerencia de transportes y circulación vial muestran un interés sincero para solucionarlo.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	73	19.06%	19	19
Muy en desacuerdo	80	20.89%	21	40
En desacuerdo	115	30.03%	30	70
Ni acuerdo ni desacuerdo	68	17.75%	18	88
De acuerdo	39	10.18%	10	98
Muy de acuerdo	2	0.52%	1	99
Totalmente de acuerdo	6	1.57%	1	100
Total	383	100.00%	100	

Respecto a la tabla 12, se muestra que el 30% de los usuarios manifiestan estar “en desacuerdo”, el 21% “muy en desacuerdo” y el 19% indican estar “totalmente en desacuerdo” respecto a la percepción del interés y confianza de los servidores públicos para solucionar los problemas de los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial. Mientras que una minoría de usuarios, formados por el 10% que indican estar “de acuerdo”, el 1% “muy de acuerdo” y el 1% “totalmente de acuerdo” con el interés y confianza que muestran los servidores públicos. Cabe señalar que el 18% de los usuarios son indiferentes al indicador de “interés por el servicio”.

Tabla 13

*Honestidad: La sub gerencia de transportes y circulación vial presta el servicio de manera correcta desde el primer momento.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	66	17.23%	17	17

Muy en desacuerdo	106	27.68%	28	45
En desacuerdo	107	27.94%	28	73
Ni acuerdo ni desacuerdo	61	15.93%	16	89
De acuerdo	33	8.62%	9	98
Muy de acuerdo	4	1.04%	1	99
Totalmente de acuerdo	6	1.57%	1	100
Total	383	100.00%	100	

En la tabla 13, se presenta que el 28% de los usuarios estas “en desacuerdo” y “completamente en desacuerdo”, el 17% están “totalmente en desacuerdo respecto a la percepción de honestidad y servicio transparente de manera correcta desde el inicio del proceso de servicio administrativo, mientras que una minoría de usuarios, como es el 9% “están de acuerdo”, el 1% están “Muy de acuerdo “ y el 1% están “totalmente de acuerdo” en como la sub gerencia de transportes y circulación vial presta el servicio de manera correcta desde el primer momento, existe un 16% de los usuarios que no están de acuerdo ni en desacuerdo con el indicador de honestidad de los servidores públicos.

#### 4.2.3. Dimensión 3 Capacidad de respuesta de la calidad de servicio

Tabla 14

*Percepción de capacidad de respuesta de la calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	0.26%	0,3	0,3
Muy en desacuerdo	87	22.72%	23	23
En desacuerdo	146	38.12%	38	61
Ni en desacuerdo y de acuerdo	120	31.33%	31	92
De acuerdo	27	7.05%	7	99
Totalmente de acuerdo	2	0.52%	1	100
Total	383	100.00%	100	

En la tabla 14, muestra los resultados de la capacidad de respuesta que perciben los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial es muy baja, puesto que el 38% manifiestan estar en desacuerdo y el 23% están “muy en desacuerdo” con la disponibilidad y voluntad de los servidores públicos para asistir a tiempo el servicio público puesto que, no inician puntualmente su jornada laboral y además se observó que se presentan largos tiempos de espera cuando atienden a los usuarios brindando un servicio lento y deficiente, sin embargo, el 7% de los usuarios están “de acuerdo” y el 1% están “totalmente de acuerdo” con la rapidez de la atención y comunicación que brinda a los usuarios la Municipalidad Provincial de San Román. Es necesario recalcar que aproximadamente una tercera parte de los encuestados que representados por el 31% son indiferentes a la disposición que tienen los servidores públicos por resolver problemas de la dimensión de capacidad de respuesta.

Tabla 15

*Tiempo de espera: Los servidores públicos de la sub gerencia de transportes y circulación vial comunican con exactitud el momento en que se prestara el servicio.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	91	23.76%	24	24
Muy en desacuerdo	41	10.70%	11	35
En desacuerdo	104	27.15%	27	62
Ni acuerdo ni desacuerdo	102	26.63%	27	89
De acuerdo	39	10.18%	10	98
Muy de acuerdo	4	1.04%	1	99
Totalmente de acuerdo	2	0.52%	1	100
Total	383	100.00%	100	

En la tabla 15, se puede apreciar que el 27% de los usuarios está “en desacuerdo”, el 24% está “totalmente en desacuerdo” y el 11% está “muy en desacuerdo” respecto a la percepción del tiempo de espera, disponibilidad y voluntad de los servidores públicos para asistir a tiempo el servicio público, puesto que los servidores públicos no inician puntualmente su jornada laboral, sabiendo que muchas veces ingresan puntualmente a la institución y además

se observó que se presentan largos tiempos de espera cuando atienden a los usuarios, mientras que, un bajo porcentaje de usuarios, con un 10% están “de acuerdo”, el 1% están “muy de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” con la atención y comunicaciones que se brinda con exactitud en el momento en que se presta el servicio público, también se puede apreciar que, aproximadamente una tercera parte de los usuarios son indiferentes al tiempo de espera que presenta la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román.

Tabla 16

*Disposición por resolver: Los servidores públicos de la sub gerencia de transportes y circulación vial brindan un servicio rápido a los usuarios.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	50	13.05%	13	13
Muy en desacuerdo	64	16.71%	17	30
En desacuerdo	128	33.42%	33	64
Ni acuerdo ni desacuerdo	124	32.38%	32	96
De acuerdo	13	3.39%	3	98
Muy de acuerdo	2	0.52%	1	99
Totalmente de acuerdo	2	0.52%	1	100
Total	383	100.00%	100	

En la tabla 16, se presenta que los usuarios de la sub gerencia de transportes y seguridad vial tienen una percepción negativa respecto a la disposición por resolver problemas con la disponibilidad y voluntad de los servidores públicos para ayudar brindando un servicio rápido y eficaz, puesto que el 33% están “en desacuerdo”, el 17% están “muy en desacuerdo” y el 13% están “totalmente en desacuerdo”. Por otra parte, existe muy bajo porcentaje de usuarios, con un 3% que están “de acuerdo” y el 1% están “muy de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” con el servicio rápido brindado a los usuarios en la Municipalidad Provincial de San Román, sin embargo, el 32% que representa una tercera parte de los usuarios también son indiferentes a la disposición que tienen los servidores públicos por resolver problemas.

#### 4.2.4. Dimensión 4 Seguridad de la calidad de servicio

Tabla 17

*Percepción de seguridad de la calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	74	19.32%	19	19
En desacuerdo	147	38.38%	38	57
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	133	34.73%	35	92
De acuerdo	25	6.53%	6	99
Muy de acuerdo	2	0.52%	1	99
Totalmente de acuerdo	2	0.52%	1	100
Total	383	100.00%	100	

En la tabla 17, muestra los resultados donde el 38% de los usuarios están “en desacuerdo” y el 19% están “muy en desacuerdo” con la credibilidad, seguridad, igualdad y cortesía que muestran los servidores públicos, puesto que, los usuarios perciben la carencia de conocimiento cuando asumen su función en el puesto de trabajo, mostrando desigualdad con el curso regular de sus trámites y baja amabilidad y cortesía, mientras que la percepción de un pequeño porcentaje de usuarios representados por el 6% están “de acuerdo”, el 1% están “muy de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” con la confianza y seguridad que infunden los servidores públicos en sus trámites y que estos se desarrollaran con equidad, a la vez, muestran amabilidad y cortesía que infunden confianza en los servidores públicos. Es necesario recalcar que el 35% de los usuarios, más de la tercera parte, son indiferentes a la dimensión de seguridad, es decir, no muestran interés por la credibilidad, seguridad, igualdad y cortesía que ofrecen los servidores públicos de la sub gerencia de transportes y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román.

Tabla 18

*Credibilidad: Los servidores públicos de la sub gerencia de transportes y circulación vial inspiran confianza a los usuarios.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

Totalmente en desacuerdo	49	12.79%	13	13
Muy en desacuerdo	54	14.10%	14	27
En desacuerdo	131	34.20%	34	61
Ni acuerdo ni desacuerdo	120	31.33%	31	92
Muy en desacuerdo	0	0.00%	0	92
De acuerdo	27	7.05%	7	99
Totalmente de acuerdo	2	0.52%	1	100
Total	383	100%	100	

En la tabla 18, se presentan los resultados que el 34% de los usuarios están “en desacuerdo”, el 14% están “muy en desacuerdo” y el 13% están “totalmente en desacuerdo” con la credibilidad del conocimiento de los servidores públicos cuando asumen su función en el puesto de trabajo, mientras que, un pequeño porcentaje de usuarios representados por el 7% y el 1% están “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” con la confianza que infunden los servidores públicos de la sub gerencia de transportes y circulación vial, por otro lado, el 31% de los usuarios se muestran indiferentes con la credibilidad de los funcionarios públicos de la Municipalidad Provincial de san Román.

Tabla 19

*Seguridad e igualdad: Los usuarios de la sub gerencia de transportes y circulación vial se sienten seguros de sus trámites.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	46	12.01%	12	12
Muy en desacuerdo	79	20.63%	21	33
En desacuerdo	140	36.55%	37	70
Ni acuerdo ni desacuerdo	66	17.23%	17	86
De acuerdo	49	12.79%	13	99
Muy en desacuerdo	0	0.00%	0	99
Totalmente de acuerdo	3	0.78%	1	100
Total	383	100.00%	100	

En la tabla 19, se presenta que el 37% de los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial están “en desacuerdo”, el 21% están “muy en desacuerdo” y el 12% están

“totalmente en desacuerdo” con la seguridad e igualdad con el que procederán sus trámites, puesto que, no confían en las habilidades de los servidores públicos, por el contrario, el 13% y 1% de los usuarios tienen seguridad que sus trámites se desarrollaran con equidad. El 17% de los usuarios son indiferentes a la seguridad e igualdad que transmiten los servidores públicos.

Tabla 20

*Amabilidad – Cortesía: Los servidores públicos de la sub gerencia de transportes y circulación vial son corteses con los usuarios.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	41	10.70%	11	11
Muy en desacuerdo	74	19.32%	19	30
En desacuerdo	136	35.51%	36	66
Ni acuerdo ni desacuerdo	98	25.59%	26	91
De acuerdo	29	7.57%	8	98
Muy de acuerdo	3	0.78%	1	99
Totalmente de acuerdo	2	0.52%	1	100
Total	383	100.00%	100	

En la tabla 20, se puede apreciar que el 36% de los usuarios están “en desacuerdo”, el 19% están “muy en desacuerdo” y el 11% están “totalmente en desacuerdo” con la amabilidad y cortesía que ofrecen los servidores públicos, mientras que. El 8% de los usuarios están “de acuerdo” y el 1% están “muy de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” con la amabilidad y cortesía que muestran los servidores públicos llegando a tener confianza en ellos, pero un 26 % de los usuarios se muestran indiferentes con la cortesía que ofrecen los servidores públicos de la sub gerencia de transportes y circulación vial.

#### **4.2.5. Dimensión 5 Empatía de la calidad de servicio**

Tabla 21

*Percepción de la empatía de la calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

Totalmente en desacuerdo	24	6.27%	6	6
Muy en desacuerdo	115	30.03%	30	36
En desacuerdo	123	32.11%	32	68
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	96	25.07%	25	93
De acuerdo	21	5.48%	5	98
Muy de acuerdo	2	0.52%	1	99
Totalmente de acuerdo	2	0.52%	1	100
Total	383	100.00%	100	

En la tabla 21 muestra los resultados donde el 32 % de los usuarios están “en desacuerdo”, el 30% están “muy en desacuerdo” y el 6% están “totalmente en desacuerdo” con la dimensión empatía, que evalúa las percepciones del cliente en función a la atención personalizada que brindan los servidores públicos a los usuarios; mostrando un bajo compromiso por el cumplimiento del horario de trabajo, observando que la atención no inicia en forma puntual y cierran los distintos servicios en horas de refrigerio, generando incomodidad a los usuarios que realizan colas de espera, por el contrario, una minoría de usuarios representados por el 5% están “de acuerdo”, el 1% están “muy de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” con el horario de atención y el servicio individualizado que brindan los servidores públicos mientras que, aproximadamente la tercera parte de los encuestados, representado por el 32% son indiferentes a la empatía que muestran los servidores públicos de la sub gerencia de transportes y seguridad vial.

Tabla 22

*Compromiso con el usuario: La sub gerencia de transportes y circulación vial tiene horarios de atención adecuados para los usuarios.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	58	15.14%	15	15
Muy en desacuerdo	81	21.15%	21	36
En desacuerdo	134	34.99%	35	71
Ni acuerdo ni desacuerdo	74	19.32%	19	90
De acuerdo	32	8.36%	8	98

Muy de acuerdo	2	0.52%	1	99
Totalmente de acuerdo	2	0.52%	1	100
Total	383	100.00%	100	

En la tabla 22, se presenta que el 35 % de los usuarios están “en desacuerdo”, el 21% están “muy en desacuerdo” y el 15 % están “totalmente en desacuerdo” con el compromiso por el usuario respecto a la atención brindada en horarios adecuados, puesto que se ha observado, que la atención no inicia en forma puntual y cierran los distintos servicios en horas de refrigerio, generando incomodidad a los usuarios que realizan colas de espera, sin embargo el 8% están “de acuerdo”, el 1% están “muy de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” con el horario de atención, puesto que consideran que es el adecuado para la atención de los usuarios. Mientras que, el 19% de usuarios no muestran interés por el cumplimiento del horario de atención de los servidores públicos de la sub gerencia de transportes y seguridad vial.

Tabla 23

*Comprensión de necesidades: La sub gerencia de transportes y circulación vial cuenta con personal que proporciona atención individualizada. con el usuario.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	81	21.15%	21	21
Muy en desacuerdo	65	16.97%	17	38
En desacuerdo	166	43.34%	43	81
Ni acuerdo ni desacuerdo	51	13.32%	13	94
De acuerdo	16	4.18%	4	98
Muy de acuerdo	2	0.52%	1	99
Totalmente de acuerdo	2	0.52%	1	100
Total	383	100.00%	100	

Los resultados de la tabla 23, indican que el 43% de los usuarios están “en desacuerdo”, el 21% están “totalmente en desacuerdo” y el 17% están “muy en desacuerdo” con la atención personalizada que brindan los servidores públicos a los usuarios de la sub gerencia

de transportes y seguridad vial, puesto que se ha observado largas colas de espera, por lo que, aparentemente los servidores públicos no tienen tiempo para comprender las necesidades particulares de los usuarios, cabe señalar, que las oficinas se encuentran en un segundo nivel del terminal terrestre, no cuentan con rampas y ascensor para personas discapacitadas, que desean realizar trámites en las distintas oficinas de la sub gerencia de transporte y seguridad vial, sin embargo, una minoría de usuarios representados por el 4% están “de acuerdo”, el 1% están “muy de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” con la atención individualizada que ofrecen los servidores públicos, también existen un 13% de usuarios que se muestran indiferentes a la comprensión de necesidades que muestran los servidores públicos de la sub gerencia de transportes y seguridad vial.

#### **4.3.Discusión**

La investigación se basó en el modelo de percepción de la calidad SERQUAL, donde la calidad del servicio se evalúa al momento de hacer uso del servicio público en la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca. Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993).

La percepción tiene 5 dimensiones correspondientes al modelo Servqual:

**Elementos tangibles** esta dimensión evalúa las percepciones del cliente en función al aspecto físico de las instalaciones e infraestructura de la sub gerencia de transporte y seguridad vial, así mismo, evalúa el equipamiento, mobiliario, tecnología y demás recursos tangibles que intervengan en el proceso del servicio de atención al usuario.

**La Fiabilidad** es la dimensión que evalúa la percepción del usuario en función a la capacidad de los servidores públicos en su conjunto, para realizar un proceso eficiente, fiable y pulcro en el servicio de atención al usuario.

**La Capacidad de respuesta** es la dimensión que evalúa la percepción del usuario en función a la disponibilidad y voluntad de los servidores públicos de la Municipalidad para asistir y ayudar a los usuarios brindando un servicio rápido y eficaz.

**La Seguridad** es la dimensión que evalúa las percepciones del usuario en función al nivel de conocimiento de los servidores públicos frente a su puesto de trabajo, así como sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza en los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román.

**La Empatía** es la dimensión que evalúa las percepciones del cliente en función a la atención personalizada que brindan los trabajadores en el proceso del trámite del servicio público de la sub gerencia de transportes y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca.

La investigación realizada por Cruz (2016) titulada “La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente del restaurante La Huerta - Puno, periodo 2015” tuvo como objetivo principal analizar y determinar el nivel de satisfacción del cliente en función a la calidad del servicio en base al modelo SERVQUAL. (...) como resultado de la investigación concluyo que, el restaurante “La huerta” ofrece un servicio de calidad regular, ya que, los trabajadores solo atienden moderadamente las necesidades de los clientes, esto a razón de que las percepciones en cuanto a la calidad de servicio se ubican por debajo de las expectativas de los clientes teniendo como resultado un grado medio de insatisfacción.

En la región Puno los clientes de empresas privadas y usuarios de servicio público no son indiferentes a la calidad de servicio, puesto que, como indican Cruz (2016) los clientes de la región Puno buscan calidad de servicio y cuyas percepciones son superiores sus expectativas, en concordancia, que los usuarios de la municipalidad provincial de San Román, tienen expectativas altas en la calidad de servicio que ofrece la entidad pública.

Mimbela, (2017) concluye que “La percepción de los contribuyentes respecto a la calidad de servicio que brinda la municipalidad distrital de Laredo [Distrito de la Provincia de Trujillo], en cada dimensión del modelo SERVQUAL (tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, empatía) tiene como resultado un nivel regular “ (p. 47), mientras que la presente investigación realizada en la Municipalidad Provincial de San Román concluye que la percepción de la calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial es baja, sustentado por las bajas percepciones de las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Por tanto, existe discrepancias en los resultados de la calidad de servicio obtenidos en dichas municipalidades, tomando en cuenta, que Mimbela desarrollo sus conclusiones con las mismas dimensiones de la presente investigación, donde los usuarios del servicio municipal califican la percepción de la calidad de servicio como “Regular“, satisfaciendo parcialmente a los usuarios, mientras que, en la municipalidad provincial de San Román califican la percepción de calidad de servicio como “Baja “, esto indica que los usuarios no están satisfechos con los servicios que presta la sub gerencia de transporte y seguridad vial.

Lalupú presento resultados con dimensiones que son compartidas por la presente investigación, mostrando la percepción de calidad de servicio en órganos de gobiernos municipales bajo las siguientes dimensiones:

Lalupú “...Evidenció la existencia de una percepción de alta calidad sobre los bienes tangibles del servicio en la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016 y ello genera muy alta satisfacción de los usuarios/contribuyentes.” Mientras que en la presente investigación se presentó un bajo nivel de percepción de calidad de servicio en la dimensioe de elementos tangibles respecto a la calidad de las instalaciones, infraestructura física y la apariencia personal de los servidores públicos, cuentan con infraestructura que esta acondicionada en el segundo nivel del terminal terrestre de la ciudad de Juliaca.

Respecto a la dimensión de fiabilidad Lalupú “...Comprobó la existencia de una percepción de muy alta calidad sobre la fiabilidad del servicio en la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016 y ello genera una muy alta satisfacción de los usuarios/contribuyentes.” Mientras que en la presente investigación se presenta un bajo nivel de calidad de servicio en la dimensión fiabilidad, donde la percepción de profesionalidad que muestran los servidores públicos es negativa, porque, los usuarios perciben que no se cumplen con el proceso administrativo de manera eficiente y en la fecha determinada.

En la dimensión de responsabilidad del servicio Lalupú “...Demostró la existencia de una percepción de muy alta calidad sobre la responsabilidad del servicio en la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016 y ello genera muy alta satisfacción de los usuarios/contribuyentes; Mientras que, en la presente investigación, referido a la dimensión de capacidad de respuesta se percibe muy baja calidad de servicio, esto implica, que el usuario percibe bajo nivel de responsabilidad en los funcionarios y servidores públicos.

Respecto a la dimensión seguridad Lalupú “...Definió la existencia de una percepción de muy alta calidad sobre la seguridad del servicio en la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016 y ello genera muy alta satisfacción de los usuarios/contribuyentes”, Mientras que, en la presente investigación, en la dimensión seguridad, se percibe baja calidad de servicio, puesto que se evidencio un bajo nivel de credibilidad, seguridad, igualdad y cortesía que ofrecen los funcionarios y servidores públicos.

En la dimensión empatía Lalupú “...Comprobó la existencia de una percepción de muy alta calidad sobre la empatía del servicio en la Municipalidad distrital de Catacaos, 2016 y ello genera muy alta satisfacción de los usuarios/contribuyentes. Mientras que en la presente investigación se percibe una baja calidad se servicio en la dimensión empatía, donde se evalúa las percepciones del usuario en función a la atención personalizada que brindan los servidores públicos, el compromiso y cumplimiento del horario de trabajo.

Por tanto, La investigación realizada por Mimbela, (2017) concluye con una percepción de calidad “regular”, Lalupú, (2016) concluye con una percepción de calidad “muy alta“ y en la presente investigación se concluye una baja percepción de calidad de servicio, mostrando resultados contradictorios a las anteriores investigaciones, sabiendo que son aplicadas a gobiernos Municipales donde los usuarios califican indistintamente la percepción de la calidad de servicio por los motivos expuestos líneas arriba.

El Conforme a lo mencionado por Deming y Nicolau (1989) la calidad de servicio es una estrategia competitiva que busca ser explotada y mejorada para obtener como resultado la diferenciación de las demás empresas que brindan servicios, por otro lado, Alvarado y Trespacios (2016) indican que la calidad de servicio es una variable que de estar bien empleada generaría mayor rentabilidad y mayor participación en el mercado.

Según Deming y Nicolau (1989) nos refiere que la calidad de servicio es parte de una planificación que tenga la capacidad de mejorar y obtener mejores resultados con el servicio brindado a los usuarios, por otro lado, Alvarado y Trespacios (2016) nos refiere que la calidad de servicio es una variable, si cada empresa aplica de forma correcta atraería una mayor rentabilidad y mejoras en la participación del mercado. Por tanto, la calidad de servicio es la variable aplicada a la presente investigación.

Para Chiavenato (2002) la calidad responde al resultado óptimo del esfuerzo de absolutamente todos los colaboradores de la empresa que cumplieron eficientemente con sus tareas en sus diferentes áreas, desde las operativas hasta las áreas medias y administrativas, por tanto, el compromiso no solo tiene que ser del área de ventas o de las áreas que tengan un contacto directo con el cliente, por el contrario, la responsabilidad debe ser a nivel global como una fuerza empresarial. Ello con el propósito de mejorar constantemente los procesos administrativos y brindar productos y servicios de calidad. Por lo que, Chiavenato (2002) la calidad está enfocado en los resultados obtenidos por todos los servidores públicos, sabiendo

que no solo depende de aquellos que atienden directamente a los usuarios, sino también, de los demás funcionarios y servidores públicos que desarrollan la atención de trámites en la subgerencia de transporte y seguridad vial.

Del mismo modo, Ishikawa (1994) expresa en su teoría los “Círculos de calidad”, que la calidad consta en formar pequeños grupos de compañeros de trabajo con el propósito de analizar y proponer estrategias de mejora en los diferentes procesos internos y externos de la empresa, además del clima y entorno laboral. Por tanto, Ishikawa (1994) son “círculos de calidad” que debe de formarse en grupos entre compañeros de la subgerencia y circulación vial con el objetivo de analizar y dar opiniones para definir técnicas que ayuden a mejorar los procesos internos y externos de la Municipalidad Provincial de San Román.

Según Guzmán, Tarapuez y Hernández (2017). La calidad de servicio es una herramienta estratégica que todas las empresas en sus diferentes niveles deben poner en práctica, ya que, de ser bien aplicada influiría en incrementar la participación en el mercado, además de fidelizar y satisfacer a los clientes, por lo tanto, la calidad de servicio como herramienta estratégica pueden ser tomada en la subgerencia de transporte y seguridad vial, que ayudará a satisfacer las necesidades de los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Román. Guzmán, Tarapuez y Hernández (2017).

## Capítulo V

### Conclusiones y recomendaciones

#### 5.1. Conclusiones

Después de realizar la presente investigación y analizado cada uno de los datos obtenidos, se llegó a las siguientes conclusiones:

**Respecto al objetivo general:**

Se concluye que la percepción de la calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial es baja, sustentado por las bajas percepciones de las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

**Respecto al primer objetivo específico:** Se presenta un bajo nivel de percepción de calidad de servicio en la dimensión de elementos tangibles respecto a la calidad de las instalaciones, infraestructura físicas y la apariencia personal de los servidores públicos, cuentan con infraestructura que esta acondicionada en el segundo nivel del terminal terrestre de la ciudad de Juliaca, además no cuenta con señalización para de debida ubicación del servicio público, los equipos de cómputo están desfasados y no cuentan con sistemas informáticos que faciliten los trámites, también es difícil identificar al personal y cargos de la gerencia de transporte y seguridad vial, puesto que, la mayoría de servidores públicos no cuentan con uniforme y fotocheck institucional.

**Respecto al segundo objetivo específico :** Se presenta un bajo nivel de calidad de servicio en la dimensión fiabilidad, donde la percepción de profesionalidad que muestran los servidores públicos es negativa, porque, los usuarios perciben que no se cumplen con el proceso administrativo de manera eficiente y en la fecha determinada, además se percibe muy bajo Interés y confianza en los servidores públicos para solucionar los problemas de

los usuarios y perciben baja Honestidad y servicio transparente desde el inicio del proceso de servicio administrativo..

**Respecto al tercer objetivo específico:** En la dimensión capacidad de respuesta se percibe muy baja calidad de servicio, puesto que es deficiente la disponibilidad y voluntad de los servidores públicos para asistir a tiempo el servicio público, además, no inician puntualmente su jornada laboral y brindan un servicio lento.

**Respecto al cuarto objetivo específico:** En la dimensión seguridad se percibe baja calidad de servicio, puesto que la percepción de credibilidad, seguridad, igualdad y cortesía que ofrecen los servidores públicos es bajo, porque los servidores públicos muestran carencia de conocimiento cuando asumen su función del cargo, mostrando desigualdad con el curso regular de sus trámites y baja amabilidad y cortesía.

**Respecto al quinto objetivo específico:** En la dimensión empatía, que evalúa las percepciones del cliente en función a la atención personalizada que brindan los servidores públicos, se presenta un bajo compromiso por el cumplimiento del horario de trabajo, observando que la atención no inicia en forma puntual y cierran los distintos servicios en horas de refrigerio, generando incomodidad a los usuarios que realizan colas de espera en las oficinas de la sub gerencia de transportes y seguridad vial de la municipalidad Provincial de San Román Juliaca

## **5.2. Recomendaciones**

Obteniendo las conclusiones del resultado del trabajo de investigación, se recomienda lo siguiente al sub gerente y servidores públicos de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la municipalidad provincial de San Román, por lo tanto, considero que es importante cada una de las recomendaciones propuestas.

**Primero:** Se recomienda que la municipalidad pueda ofrecer a los usuarios infraestructura adecuada para el funcionamiento de las oficinas de la sub gerencia de transporte y seguridad vial y que además cuenten con habilitación de defensa civil que permita el acceso de personas que pueden ser servidores públicos y usuarios con habilidades especiales.

**Segundo:** Se recomienda que se pueda promover el uso de uniformes y fotochek institucional, que permitan mejorar la percepción y comunicación no verbal con una imagen profesional a los usuarios de la municipalidad provincial de San Román.

**Tercero:** Se recomienda presentar programas de capacitación en calidad de servicio y trabajo en equipo, puesto que, la calidad de servicio es el resultado de los tramites y procesos administrativos que se realizan los servidores públicos en las distintas oficinas de la Municipalidad Provincial de San Román.

**Cuarto:** Se recomienda que se considere un control digital en cada puesto de trabajo y cuya marcación se desarrolle al inicio de la atención al público, también se recomienda emitir tiquetes de atención al usuario con el fin de proyectar el tiempo y orden de atención, tomando en cuenta el horario de refrigerio y termino de la jornada laboral.

## Referencias

- Abbott, L. (1955). *Quality and Competition: An Essay in Economic Theory* (Columbia University Press, Ed.). Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=knM1vgEACAAJ>
- Alvarado, J., & Trespacios, M. (2016). Entendiendo la evaluación de la espera desde la psicología del consumidor: efectos de las expectativas y los llenadores de tiempo. *Revista INNOVAR*, 26, 57-68. <https://doi.org/10.15446/innovar.v26n62.59388>. CITACI
- Apac, D. (2018). *CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE CLIENTES EN EL SUPERMERCADO PLAZA VEA-HUÁNUCO 2018*. Universidad de Huánuco.
- Carterette E., y Friedman M. (1982). *MANUAL DE PERCEPCION RAICES HISTORICAS Y FILOSOFICAS*.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones* (McGraw-Hill, Ed.). Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=LupjQgAACAAJ>
- Crisostomo, K. (2018). «*Calidad de servicio y satisfacción en los clientes de una tienda de supermercados, Ate, 2018*». Universidad César Vallejo.
- Crosby, P. B. (1989). *La organización permanentemente exitosa* (McGraw-Hill, Ed.). Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=9i96rgEACAAJ&dq=organizacion+permanentemente+exitosa&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiqtdTA77XI AhVt1lkKHSWxBEcQ6AEIKDAA>
- Cruz, R. (2016). «*LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL RESTAURANTE LA HUERTA-PUNO, PERIODO 2015*». Universidad Nacional del Altiplano.
- De Jesús, A., León, A., & Pérez, B. (2017). *Gestión del conocimiento desde el modelo*

- servperf: un estudio de la calidad del servicio en una comercializadora*. Guadalajara.
- Deming, E., & Nicolau, J. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salidad de la crisis* (Díaz de Sa). Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover&dq=calidad+productividad+y+competitividad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiUkZ2L37XlAhWPq1kKHQTNAL8Q6AEIKDAA#v=onepage&q&f=false>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar Journal*, 15, 64-80.
- Fayol, H., & Taylor, F. W. (1971). *Administración industrial y general: coordinación, control, previsión, organización, mando* (E. Universitaria, Ed.). Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=RnQ\\_jwEACAAJ](https://books.google.com.pe/books?id=RnQ_jwEACAAJ)
- Feigenbaum, A. (1991). *Control total de la calidad* (Compañía Editorial Continental, Ed.). Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=7EsuQwAACAAJ>
- Guzmán, B., Tarapuez, E., & Hernández, R. (2017). Estrategia y calidad en empresas colombianas de servicios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22, 80. <https://doi.org/1315-9984>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (McGraw-Hill Educación, Ed.). Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=oLbjoQEACAAJ>
- Ishikawa, K. (1994). *Introducción al control de calidad* (E. D. de Santos, Ed.). Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=GzNmAAAACAAJ>
- Jimenez, G. (2016). *Percepción de la calidad de servicios de los usuarios en la empresa Comercial de Eventos Dibu E.I.R.L.-2016*. Universidad Peruana Unión.
- Juran, J. M. (1996). *Juran y la calidad por el diseño* (E. D. de Santos, Ed.). Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=fURB60QH1RYC>

- López, D. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Lalupú V. (2016). Percepción sobre calidad del servicio y satisfacción del contribuyente en municipalidad distrital de Catacaos, Piura, año 2016. Universidad Nacional de Piura.
- Mimbela Fune, G. E. (2017). Percepción del contribuyente de la calidad del servicio de la Municipalidad Distrital De Laredo, agosto—Año 2017. Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/10635>, L., & Quispe, V. (2017). *Calidad de servicio asociado con la satisfacción del cliente en la empresa El Bazar de Charly's de la ciudad de Juliaca-Puno 2017*. Universidad Peruana Unión.
- Ojeda Pavón, Y., Baquero, R., & Góngora, A. (2018). Procedimiento para la evaluación de la calidad de los servicios internos calidad. *Ciencias Holguín*, 24, 4. <https://doi.org/1027-2127>
- Pérez, V. (2010). *Calidad Total en la Atención al Cliente Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio* (2.<sup>a</sup> ed.; Ideas Propias Editorial, Ed.). España.
- Ramírez, A. (2017). Servqual o Servperf: ¿ otra alternativa ? Servqual or Servperf: another alternative ? *Revista de Investigaciones de la Institución Universitaria EAM*, 9, 59-63.
- Real Academia Española. (2018). Real Academia Española. Recuperado de «Diccionario de la lengua española»—Edición del Tricentenario website: <https://dle.rae.es/calidad>
- Rojas, K. (2018). «LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES CORPORATIVOS EN LA EMPRESA COMERCIAL LI S.A., SUCURSAL INDEPENDENCIA, 2018». Universidad César Vallejo.
- Schiffman L., y Lazar Kanuk L. (2005). *COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR* (8 EDICION).
- Shewhart, W. (1997). *Control económico de la calidad de productos manufacturados*

- (Ediciones Díaz de Santos, Ed.). Madrid: Fernández.
- Taguchi, G., Chowdhury, S., & Wu, Y. (2005). *Taguchi's Quality Engineering Handbook* (Wiley, Ed.). Michigan.
- Tarí, J. (2000). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva* (1.<sup>a</sup> ed.; Publicaciones Universidad de Alicante, Ed.). Murcia: Espagrafic.
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio* (1.<sup>a</sup> ed.; Liderazgo 21, Ed.). Recuperado de [http://www.laqi.org/pdf/libros\\_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf](http://www.laqi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf)
- Vera, J., & Trujillo, A. (2017). Escala mexicana de calidad en el servicio en restaurantes (EMCASER). *Revista INNOVAR*, 27, 43-59.
- Wertheimer. (1912). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría Gestalt. Recuperado de [http://www.aniorte-nic.net/archivos/psicolog\\_teoria\\_gestalt.pdf](http://www.aniorte-nic.net/archivos/psicolog_teoria_gestalt.pdf)
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *CALIDAD TOTAL EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS* (1.<sup>a</sup> ed.; Ediciones Díaz de Santos, Ed.). Madrid: Bravo, Juan.

## Anexos

### Anexo A. Matriz de consistencia de la investigación

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	Metodología
Percepción de calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la municipalidad provincial de San Román Juliaca 2019.	<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Percepción de calidad de servicio	Elementos tangibles	Instalaciones Físicas	<b>Diseño de investigación: No experimental-transaccionales</b>
	¿Cómo se presenta la percepción de la calidad de servicio en los usuarios de la gerencia de transporte y seguridad vial de la municipalidad provincial de San Román Juliaca 2019?	Describir la percepción de calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la municipalidad provincial de San Román Juliaca 2019.			Apariencia del Personal	
	<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVO ESPECIFICOS</b>		Fiabilidad	Profesionalidad	<b>Tipo de investigación: Descriptivo</b>
	¿Cómo se presenta la percepción de los elementos tangibles de la calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la municipalidad provincial de San Román?	Describir la percepción de los elementos tangibles de la calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la municipalidad provincial de San Román.			Interés por el servicio	
	¿Cómo se presenta la percepción de la Fiabilidad de la calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la municipalidad provincial de San Román?	Describir la percepción de la Fiabilidad de la calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la municipalidad provincial de San Román.		Honestidad	<b>Área de estudio:</b> Usuarios de la sub Gerencia de transportes y seguridad vial de la municipalidad provincial de San Román.	
	¿Cómo se presenta la percepción en la Capacidad de respuesta de la calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la municipalidad provincial de San Román?	Describir la percepción de Capacidad de respuesta de la calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la municipalidad provincial de San Román.		Capacidad de respuesta	Tiempo de espera	<b>Población:</b> La población será de 293697
	¿Cómo se presentan la percepción en la Seguridad de la calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la municipalidad provincial de San Román?	Describir la percepción de seguridad de la calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la municipalidad provincial de San Román.			Disposición por resolver	
	¿Cómo se presenta la percepción en la empatía de la calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la	Describir la percepción de la empatía de la calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la		Seguridad	Credibilidad	<b>Muestra:</b> Será de 383
					seguridad e igualdad	
				amabilidad- Cortesía	<b>TECNICAS E INSTRUMENTOS</b>	
		Empatía	Compromiso con el usuario	<b>Técnica: Encuesta</b>		
			Comprensión de necesidades		<b>Instrumento:</b> Cuestionario	

	municipalidad provincial de San Román?	municipalidad provincial de San Román.				
--	--	--	--	--	--	--

## CUESTIONARIO SERVQUAL

Se está desarrollando una encuesta ANONIMA con el objetivo de Describir la percepción de calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la municipalidad provincial de San Román Juliaca 2019, por lo que, rogamos a Usted responder de manera fidedigna las preguntas del presente cuestionario.

### I. DATOS GENERALES

#### INSTRUCCIONES

Marque con un aspa (X) en código que corresponda a la alternativa correcta.

1.1. Edad del encuestado en años	1.1 )	18 a 26 años	1.4 )	45 a 52 años
	1.2 )	27 a 35 años	1.5 )	53 a 60 años
	1.3 )	36 a 44 años	1.6 )	61 a mas años
1.2. Sexo	2.1)	Masculino		
	2.2)	Femenino		
1.3. Nivel de estudio	3.1)	Sin estudios		
	3.2)	Primaria		
	3.3)	Secundaria		
	3.1)	Superior Técnico		
	3.2)	Superior Universitario		
1.4. Usted ha hecho uso de algún servicio en la sub gerencia de transporte de la municipalidad Provincial de san Román Juliaca	2.1)	SI		
	2.2.)	NO		

## II. PERCEPCIONES

### INSTRUCCIONES

Marque con un aspa (X) en la columna que más se adecua su respuesta, según las siguientes alternativas: recuerde que los números son los códigos de las palabras mencionadas y debe marcar solo una casilla

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

1. PERCEPCIONES									
Califique las percepciones que se refieren a como usted <b>HA RECIBIDO</b> , la atención en Sub gerencia de Transporte de la Municipalidad provincial de San Román – Juliaca.). Utilice una escala numérica del 1 al 7.									
Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7	
3.1	<b>P</b> La sub Gerencia de transportes y seguridad vial cuentan con equipamiento moderno y atractivo.								
3.2	<b>P</b> La sub gerencia de transportes y seguridad vial tiene instalaciones visualmente atractivas.								
3.3	<b>P</b> Cuando los servidores públicos de la sub Gerencia de transportes y seguridad vial prometen hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.								
3.4	<b>P</b> Cuando los usuarios tienen un problema, los empleados de la sub Gerencia de transportes y seguridad vial muestran un interés sincero para solucionarlo.								
3.5	<b>P</b> La sub Gerencia de transportes y seguridad vial presta el servicio de manera correcta desde el primer momento.								
3.6	<b>P</b> Los servidores públicos de la sub Gerencia de transportes y seguridad vial comunican con exactitud el momento en que se prestara el servicio.								
3.7	<b>P</b> Los servidores públicos de la sub Gerencia de transportes y seguridad vial brindan un servicio rápido a los usuarios.								
3.8	<b>P</b> Los servidores públicos de la sub Gerencia de transportes y seguridad vial inspiran confianza a los usuarios.								
3.9	<b>P</b> Los usuarios de la sub Gerencia de transportes y seguridad vial se sienten seguros de sus trámites.								
3.10	<b>P</b> Los servidores públicos de la sub Gerencia de transportes y seguridad vial son corteses con los usuarios.								
3.11	<b>P</b> La sub Gerencia de transportes y seguridad vial tiene horarios de atención adecuados para los usuarios.								
3.12	<b>P</b> La sub Gerencia de transportes y seguridad vial cuenta con personal que proporciona atención individualizada.								

## Anexo C. Validación de Instrumento



### UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

#### VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

#### “Percepción de calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca 2019”

Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100
2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100
3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100
4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100
5. ¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100
6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?  
Ninguna
7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?  
Ninguna
8. Recomendaciones  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Fecha: 12-06-2020

Validado por:

  
Lc. Anis. Gato Ruiz Morúa Lpa  
CLAD. N° 05559



# UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

## VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

### “Percepción de calidad de servicio en los usuarios de la sub gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca 2019”

Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ **(100)**
2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ **(70)** \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ 100
3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ **(90)** \_\_\_ 100
4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ **(100)**
5. ¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?  
0 \_\_\_ 10 \_\_\_ 20 \_\_\_ 30 \_\_\_ 40 \_\_\_ 50 \_\_\_ 60 \_\_\_ 70 \_\_\_ 80 \_\_\_ 90 \_\_\_ **(100)**
6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?  
\_\_\_\_\_  
*Ninguna*  
\_\_\_\_\_
7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?  
\_\_\_\_\_  
*Ninguna*  
\_\_\_\_\_
8. Recomendaciones  
*En la ejecución del cuestionario se recomienda buscar e identificar a personas que son usuarios de la subgerencia de Transporte de la Municipalidad de San Román.*

Fecha: 11-05-2020

Validado por:

*[Signature]*  
Msc. Elmer H. Lapaca Chata  
DOCENTE

## Anexo D. Solicitud para realizar trabajo de investigación

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

### SOLICITUD DE AUTORIZACION

Señor Alcalde de la Municipalidad Provincial de San Roman – Juliaca

Mg. David Sucacahua Yucra

ATENCIÓN: Abog. Jorge Montesinos Vallejos.

Gerente de Transportes y Seguridad Vial

DE: Kely Gisela Collanqui Apaza

ASUNTO: SOLICITO PERMISO DE AUTORIZACIÓN PARA PODER RECABAR INFORMACION PARA MI PROYECTO DE TESIS



De mi especial consideración:

Mediante la presente hacerle llegar un cordial saludo, a su vez las respectivas felicitaciones por la labor que realiza.

El presente es para SOLICITAR EL PERMISO DE AUTORIZACIÓN PARA PODER RECABAR INFORMACION PARA MI PROYECTO DE TESIS, que lleva como título "Calidad de servicio y su influencia con la satisfacción de los usuarios de la Gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca 2019", para optar el título profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales, que permitirá mi desarrollo profesional.

Sin otra particular me despido de Ud. Esperando su pronta respuesta con la certeza de contar con la autorización y apoyo correspondiente de esta justa causa, expresando un profundo agradecimiento.

Atentamente.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Kely Gisela Collanqui Apaza'.

KELY GISELA COLLANQUI APAZA

Juliaca, 08 de Noviembre del 2019

**Anexo E. Carta de autorización de la de la sub Gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca.**

"Año de la universalización de la salud"

**CARTA N° 14 - 2020**

**SEÑORITA:**

**Kely Gisela Collanqui Apaza**

**ASUNTO: Autorización**

**REFERENCIA: Solicito Autorización para recabar información**

Mediante el presente pongo de su conocimiento que según la solicitud de referencia se le **autoriza** poder recabar información consistente en: ( Datos de Usuarios, encuestas, muestras, entrevistas.); para el proyecto de investigación Titulado "Calidad de servicio y su influencia con la satisfacción de los usuarios de la Gerencia de transporte y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca 2019" a fin de optar su título profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales.

Lo que hago de su conocimiento para los fines pertinentes

Atentamente:



**Abog. Rolando Pacori Yana**