USS

UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPAN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional Administración Pública

TESIS:

NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO AL USUARIO DEL ÁREA DE LICENCIA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE LA MUNICIPALIDAD DE FERREÑAFE, BÁSICO PARA ELABORAR SU PLAN DE MEJORA, AÑO 2015

Para optar el título profesional de licenciado en

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTORES

Bardales Román, Edilberto

Celis De La Cruz, Giorgio Arturo

RESUMEN

La gestión administrativa moderna pone énfasis en la calidad de los servicios que brindan las organizaciones en función de las expectativas y percepciones de sus usuarios. En esa perspectiva, la presente investigación resuelve el problema de saber cúal es el nivel de calidad del servicio que brinda el Área de Licencias de Transporte Público de la Municipalidad de Ferreñafe.

Dicho proceso implicó tener como objetivo de investigación, determinar el nivel de calidad de servicio brindado al usuario del area edil antes mencionada, cuya hipótesis se validó al comprobarse que el mencionado servicio demanda de un plan de mejora que asegure la calidad del servicio de manera consistente, justificandose con ello la investigación. Metodologicamente el diseño es descriptivo propositivo, con una población objetiva cuya muestra estuvo conformada por 100 usuarios a quienes se les aplico el cuestionario SERVQUAL.

En conclusión, según los usuarios, los empleados son responsables, pero aún falta que demuestren interés, ayuda, seguridad al momento de atender al usuario, en un ambiente agradable y atractivo. En virtud de ello, se recomienda un plan de mejora, el mismo que se debe dar de manera continua creando un ambiente de cultura evaluativa y de constante mejora.

ABSTRACT

The modern administrative management emphasizes the quality of services provided by organizations based on the expectations and perceptions of its users. In this perspective, this research addresses the problem of knowing what level of quality of service provided by the Licensing Area Transit Municipality Ferreñafe.

This process implied aim of research, determine the level of quality of service provided to the user area above the mayor, whose hypothesis was validated by checking that the said demand service improvement plan to ensure service quality consistently, thus justifying research. Methodologically purposeful design is descriptive, with a population whose objective study sample was probabilistic, consisting of 100 patients to who were applied the SERVQUAL questionnaire.

In conclusion, according to users, employees are responsible, but still need to show interest, support, safety when addressing the user, in a friendly and inviting atmosphere. Under this, an improvement plan is recommended, the same should be given continuously creating an atmosphere of evaluation culture and continuous improvement.