



Universidad
Señor de Sipán

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ LEONARDO
ORTIZ, 2024**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER
EN ADMINISTRACIÓN**

Autores:

Callirgos Calderon Nadia Kiberly

ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-9205-3870>

Urcia Calderon Jorge Luis

ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-5625-5269>

Asesor:

Dr. Mego Núñez Onésimo

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8956-4739>

Línea de Investigación

Gestión, innovación, emprendimiento y competitividad que promueva el crecimiento económico inclusivo y sostenido

Sublínea de Investigación

Institucionalidad y gestión de las organizaciones

**Pimentel – Perú
2024**

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quienes suscribimos la **DECLARACIÓN JURADA**, somos egresados del Programa de Estudios **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que somos autores del trabajo titulado:

ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ LEONARDO ORTIZ, 2024

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y auténtico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Callirgos Calderon Nadia Kiberly	DNI: 73242515	
Urcia Calderon Jorge Luís	DNI: 75525483	

Pimentel, 18 de Julio de 2024

Callirgos Calderon Nadia Kiber Urcia Calderon Jorg...

ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ LEONARDO ORTIZ, 2024

 Universidad Señor de Sipan

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::26396:429799574

Fecha de entrega
13 feb 2025, 9:05 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
13 feb 2025, 9:07 a.m. GMT-5

Nombre de archivo
Callirgos Calderon _ Urcia Calderon (1).docx

Tamaño de archivo
125.9 KB

25 Páginas

7,440 Palabras

39,701 Caracteres



Página 2 of 30 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::26396:429799574

8% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Fuentes principales

- 7%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 4%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Dedicatoria

Con todo mi amor y admiración, dedico este trabajo a mis padres, Juan y Miría, por ser los pilares de mi vida. Gracias por su sacrificio, por creer en mí cuando más lo necesitaba y por enseñarme que los sueños se alcanzan con esfuerzo y determinación.

Callirgos Calderon Nadia Kiberly

Con todo mi respeto y admiración, dedico este trabajo a mis padres, quienes con su amor, paciencia y ejemplo forjaron el camino que me llevó a este momento. Su confianza en mí y su constante apoyo han sido la base de este logro. Gracias por enseñarme a luchar por mis sueños y a nunca rendirme.

Urcia Calderon Jorge Luís

Agradecimientos

Agradezco profundamente a mis padres, quienes con su amor incondicional, esfuerzo incansable y apoyo constante han sido mi mayor fortaleza a lo largo de este camino. Su ejemplo de dedicación me ha inspirado a superar cada desafío y ha sido la luz que me guio a culminar este proyecto profesional.

Callirgos Calderon Nadia

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mis padres, quienes han sido mi mayor fuente de inspiración y fortaleza. Gracias a su esfuerzo, dedicación y amor incondicional, he logrado alcanzar esta meta tan importante en mi vida.

Urcia Calderon Jorge Luís

Índice de contenido

Dedicatoria	iv
Agradecimientos.....	v
Índice de contenido	vi
Índice de tablas,	vii
Índice de tablas figuras	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Formulación del problema	18
1.3. Hipótesis.....	19
1.4. Objetivos.....	19
1.5. Teorías relacionadas al tema	19
II. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	22
2.1. Tipo y diseño de la investigación	22
2.2. Población y muestra	22
2.3. Variables.....	22
2.4. Operacionalización de variables.....	23
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información.....	24
III. RESULTADOS.....	25
IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	31
4.1 Discusión.....	31
4.2 Conclusiones.....	34
V. REFERENCIAS	36
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1 Cuadro de operacionalización de variables	23
Tabla 2 Nivel de la Variable Calidad de Servicio.....	25
Tabla 3 Dimensión Fiabilidad	26
Tabla 4 Dimensión Elementos tangibles	27
Tabla 5 Dimensión Garantía.....	28
Tabla 6 Dimensión Capacidad de respuesta.....	29
Tabla 7 Dimensión Empatía	30

Índice de tablas figuras

Figura 1 Nivel de la Variable Calidad de Servicio.....	25
Figura 2 Dimensión Fiabilidad	26
Figura 3 Dimensión Elementos tangibles	27
Figura 4 Dimensión Garantía	28
Figura 5 Dimensión Capacidad de respuesta.....	29
Figura 6 Dimensión Empatía.....	30

Resumen

En la presente investigación, cuyo objetivo fue determinar el nivel de calidad del servicio en el área de tránsito de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz en 2024, se utilizó un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo compuesta por 132 ciudadanos, a quienes se les aplicó una encuesta utilizando un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados mostraron una división en las percepciones: el 48.5% de los encuestados calificó el servicio como excelente, mientras que otro 48.5% lo consideró regular, lo que refleja que, aunque una parte importante de la población está satisfecha, existen áreas que requieren atención y mejora. Solo un 3% percibió el servicio como malo, lo que sugiere que las experiencias negativas son poco frecuentes. Se concluyó que, a pesar de los avances logrados, la calidad del servicio sigue siendo un tema de debate, y es necesario continuar trabajando para hacer el servicio más eficiente, accesible y alineado con las expectativas y necesidades de la comunidad.

Palabras Clave: Calidad de servicio, Fiabilidad, Servicios, Calidad

Abstract

In the present research, which aimed to determine the level of service quality in the traffic area of the José Leonardo Ortiz District Municipality in 2024, a quantitative approach and a non-experimental cross-sectional design were used. The population consisted of 132 citizens, to whom a survey was administered using a questionnaire as a data collection instrument. The results showed a division in perceptions: 48.5% of respondents rated the service as excellent, while another 48.5% considered it average, reflecting that, although a significant portion of the population is satisfied, there are areas that require attention and improvement. Only 3% perceived the service as poor, suggesting that negative experiences are infrequent. It was concluded that, despite the progress made, service quality remains a topic of debate, and it is necessary to continue working to make the service more efficient, accessible, and aligned with the expectations and needs of the community.

Keywords: Service quality, Reliability, Services, Quality

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática.

Europa, específicamente Ucrania. Zhuravel et al. (2022) afirman que, en cuanto a administración privada de la seguridad de los ciudadanos, la administración estatal difiere en su plenitud insatisfactoria y en la señalada insuficiente, desprotegiendo con sus propias acciones y omisiones al ciudadano soberano hegemónico y al pueblo el pueblo como corregente. Las prestaciones de ese organismo estaban creando un entorno de miedo para la población, volviéndose una cuestión de emergencia introducir tácticas de éxito. Tenía un enfoque importante sobre el bienestar de la población perspectivas de estabilización de la crisis socioeconómica y el desarrollo de instrumentos mecánicos para la deuda de la población. El fortalecimiento de puertos y la modernización de la seguridad dejarían de ser una cuestión de gobernanza debido a su contribución significativa a la realización.

En Polonia, la seguridad dependió de la gestión pública, pero tenía deficiencias graves en su funcionamiento que creaban problemas. El sistema de seguridad fallaba en responder con claridad a las necesidades de la población, lo que provocaba ansiedad entre los ciudadanos. Por otra parte, la escasez de personal formado dificulta la construcción y disposición de los órganos de seguridad. En consecuencia, uno se siente más desamparado. En consecuencia, se hizo evidente la necesidad de reformar. Mejorar la formación del personal y la distribución de recursos a la sociedad eran requisitos previos si queríamos crear una perspectiva más sólida en la que la vida de todos se vea garantizada y los derechos fundamentales de las personas defendidos (Piotrowska & Jabłońska, 2020).

A pesar de los problemas estructurales dentro de sus hospitales, el fallecimiento de bebés recién nacidos en el Instituto de Pu-Li en Taipei (Taiwan) no es una cuestión privada. En cuanto a la Comunidad Económica Europea (CEE), si bien instituciones de los Estados miembros ayudan a definir cómo afecta (repercute) a sus países respectivos, EEC es desafiado fuertemente por unas veinte organizaciones en toda Europa medieval. En China los servicios de atención de la salud están sometidos a todas estas disfunciones, pero los consabidos efectos

psicológicos todavía se siguen haciendo sentir en un país que poco a poco está pasando a la etapa industrial. Adicionalmente, la ausencia de planificación real dificulta la respuesta de las instituciones responsables que, por consiguiente, provoca cada vez mayor insatisfacción en la población. La falta en la prestación de estos servicios no solo afecta la confianza en el sistema, sino que, asimismo, pone en peligro la estabilidad social. Frente a esta realidad, había que fortalecer mecanismos de supervisión y hacer mejoras concretas que garantizaran servicios más eficientes y accesibles para todo el mundo (Boon, et al, 2020).

En México, sin embargo, otros discuten precisamente la ciudadanía en general, ya que enfrenta serias críticas de fondo que cuestionan sus fundamentos democráticos. El problema tuvo su inicio no ahora, pero en las huellas marcadas por la violencia de largo legado políticas de seguridad. Semejantes al pueblo chino durante la revolución cultural fue que muchas de las políticas adoptadas, por ejemplo las restricciones y prohibiciones en atención a la seguridad nacional, eran percibidas como métodos de represión en lugar de medidas de protección. Un sistema que hace dudar de su propio pueblo es inevitablemente odiado por este pueblo. En lugar de proteger su seguridad, la gente siente que el sistema sólo busca mantener un control firme sobre ellos. La realidad es la siguiente: por lo tanto, la estrategia de desarrollo en materia de seguridad tiene que ser replanteada este punto de vista con el fin de realmente reflejar las necesidades de la gente y permitir el respeto de los principios democráticos (Guy, 2024).

En América Latina, por ejemplo, la percepción de la seguridad pública varía considerablemente de una región a otra. Este hecho refleja las desigualdades profundas que existen en esta materia. La falta de coordinación entre diferentes partes del Estado ha dado lugar a una seguridad que depende del domicilio de los habitantes, su número de personas y si están cerca o lejos de servicios básicos. En ciertas zonas es bueno tener recursos y vigilancia, por lo que se están desarrollando a toda prisa. En cambio, en otras partes muchas personas quedan en situaciones desfavorecidas no sólo cercanas a la última violencia y el miedo es parte de la vida cotidiana. También, el criterio de las políticas de seguridad parece ser que se va más en post del delincuente que por las víctimas lo que provoca des validación por parte de nuestra gente. Para hacer que los ciudadanos con menos recursos tengan la protección que necesitan, es imperativo que las organizaciones

responsables trabajen de manera conjunta y estratégica (Guerrero, et ál., 2021).

Continuando, en otras localidades del entorno latinoamericano las instituciones suelen operar con estructuras rígidas que no siempre se alinean con las verdaderas necesidades de la población, lo que dificulta que los ciudadanos encuentren soluciones a sus problemas. Esta desconexión entre las expectativas de la gente y el funcionamiento del sistema genera frustración y descontento, pues en lugar de recibir apoyo, muchos ciudadanos sienten que enfrentan obstáculos burocráticos. Para recuperar la confianza y mejorar la relación entre el Estado y la sociedad, es necesario transformar estos servicios, haciéndolos más accesibles, eficientes y orientados al bienestar de la población (Terán., 2021).

En general el crimen es una preocupación que nunca desaparece para la mayoría de la gente en el país. Hasta noviembre de 2023, más del 27% de las encuestadas habían sido víctimas de algún delito, un aumento muy preocupante en comparación con años anteriores. Según Gaviria y Delgado (2020), en sólo dos años más de cinco puntos se agregaron a esta cifra, mostrando la vida diaria los efectos de la delincuencia. Cada vez más personas sentían que la libertad en todo momento se convertía en algo ilusorio y que medidas tomadas eran simplemente insuficientes para frenar la delincuencia. Ante realidad como esta, es urgente fortalecer las estrategias de seguridad para que la ciudadanía pueda confiar en las instituciones que existen para protegerla.

La mala atención en los servicios públicos de Perú descontentaba a la gente y le infundía desconfianza por culpa de muchas personas que habían tenido que tratar con uno de esos organismos. Al no recibir un trato justo, al recibir malos tratos de parte de funcionarios públicos las quejas de la ciudadanía se acrecentaban, con lo que la percepción de corrupción y falta de eficiencia se volvía aún más fuerte. Como consecuencia, mucha gente evitaba acercarse a tales entidades, incluso cuando necesitaban denunciar delitos, resolver algún conflicto o recibir atenciones médicas. La calidad de la atención y la forma en que se manejan las órdenes de servicio tienen un impacto directo en la confianza que el público concede a una entidad. Para que la población recuperara confianza en el sistema, era necesario mejorar el trato que estas entidades daban al público y establecer procedimientos más eficientes y claros (Latif, 2020).

En el entorno local, el área de tránsito de la Municipalidad Distrital de José

Leonardo Ortiz enfrenta una problemática significativa en la prestación de servicios a los propietarios de vehículos menores, ya que no se están llevando a cabo adecuadamente servicios esenciales como la autorización para el uso de zona reservada y vías, los procedimientos para la formalización de paraderos y asociaciones, así como la falta de oferta de cursos de seguridad vial específicamente dirigidos a este tipo de vehículos. Además, la ausencia de inspecciones técnicas vehiculares, especialmente para mototaxis y moto cargueras, contribuye a una situación de informalidad y riesgo en el tránsito, agravada por el gran número de expedientes pendientes de formalización de asociaciones de mototaxis. Esta situación compromete la seguridad vial de los propietarios de vehículos menores y de toda la comunidad, al no contar con los debidos controles y capacitaciones necesarias.

Antecedentes.

En Ecuador, Rivera (2019) en su tesis planteó como fin evaluar la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de una compañía comercial. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo, con método deductivo, de carácter descriptivo cuyo diseño fue no experimental. Los hallazgos demostraron que el servicio brindado era deficiente en un 0.45 de acuerdo a coeficiente de Pearson, por ende, los usuarios se encuentran insatisfechos con el servicio ofrecido por la empresa en estudio, del mismo modo las dimensiones seguridad y empatía tuvieron una relación con la variable satisfacción en un 0.35 y 0.55, es decir los trabajadores no se identifican con los clientes dando un mal servicio. Se concluye que la empresa no evalúa a profundidad la calidad de servicio, puesto que presenta quejas por parte de sus clientes casi de forma constante. El aporte fue que se necesita brindar una buena atención al usuario con la finalidad de que éste se sienta en confianza y nos pueda brindar un mejor alcance de sus necesidades.

En Ecuador, Naranjo (2020) en su estudio tuvo como finalidad establecer una asociación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en un instituto. El estudio empleó como método el enfoque cuantitativo, siendo además de tipo correlacional y básico aplicando la encuesta como técnica. Los resultados reflejan la existencia de una asociación con un valor igual a 0.382 entre las variables mencionadas, de la misma manera el 37.96% manifestó estar insatisfecho con la calidad del servicio recibido. Se concluye que el ente estatal no estaba

comprometido con los usuarios, ya que de ello depende la acogida de la misma, por lo cual es necesario de solución a los problemas que presenta. Como aporte se obtuvo que se debe proponer un modelo de automatización con el propósito de optimizar la gestión y con ello se mejorará el servicio al usuario.

En Ecuador, Cisneros (2020) en su estudio tuvo como finalidad evaluar la calidad de servicio en el proceso administrativo de una institución. La indagación empleó un estudio de tipo no aplicado, con nivel correlacional y un alcance descriptivo, de manera que se consideró aplicar la encuesta como técnica. Los resultados muestran que la institución no ejerce la ISO 9001, por lo cual la calidad de servicio no es buena, en cuanto al proceso administrativo es deficiente en un 45%, por otro lado, el talento humano no está comprometido con el desarrollo de actividades. Se concluye que la institución no ofrece una buena calidad de servicios a los usuarios, pues no ejerce la ISO 9001, con lo cual no se ciñe a la normativa, así como también hace falta empoderamiento. El aporte es que se debe de emplear una mejor calidad de servicios a los clientes, recalando que lo primordial es su satisfacción.

En Buenos Aires, Tomás (2020) en su indagación consideró como objetivo identificar las buenas prácticas de gestión local como formas de articulación entre los gobiernos locales del área metropolitana de Buenos Aires y actores locales, la estructura de la metodología fue descriptiva, no experimental con corte transversal y la población se encontró conformada por 169 usuarios que asisten a la entidad pública, y como técnica de recolección de datos a la encuesta. Como resultados se tuvo que existen bajos niveles de buenas prácticas en la gestión local debido a diferentes factores y a la deficiente capacidad política por parte de los funcionarios. Concluyendo que es importante identificar cuáles son las deficiencias en la entidad pública para poder mejorarlas y así evaluar cuál tiene mayor relevancia en la conformación institucional y organizacional de los municipios. El aporte es que se debe revisar constantemente los cambios realizados en cada área para determinar si se encuentra de acuerdo a ley, normativa u otros.

Se descubrió a nivel nacional. Según Anticona et al (2023), que había una fuerte relación entre la seguridad percibida y la calidad de los servicios a disposición. En otras palabras, si uno se siente más seguro, entonces también tenderá a creer que los servicios públicos son mejor dotados. los resultados

encontraron que la percepción de la seguridad afecta directamente manera en que las personas juzgan la calidad del servicio. Así, ellos concluyeron que mejorar la sensación de seguridad puede resultar crucial para mejorar los servicios públicos al país. En otras palabras, si uno se siente más seguro, entonces también tenderá a creer que los servicios públicos son mejor dotados.

Según Morillo et al. (2022), la seguridad es un prerrequisito importante para la eficacia de la gestión de servicios públicos. Los autores también realizaron encuestas con oficiales y revisión de políticas públicas para entender que la seguridad, o la percepción de ella, tenía un efecto significativo en la eficiencia en la prestación de servicios para la población. Asimismo, debido a sus recomendaciones para desarrollar políticas de seguridad precisas, autoras y autor calificaron que cosa como la seguridad puede mejorar la calidad y el acceso a tales servicios. Para concluir, el retractor sugirió que la mejora de la seguridad puede ser un factor importante de una gestión gubernamental más exitosa para los ciudadanos.

Así mismo, Fuentes (2021), encontró que la seguridad en el trabajo y la percepción que los ciudadanos tienen de este, tiene un impacto positivo en la calidad de servicio que ofrecen. Utilizando un enfoque de métodos mixtos, que combinó encuestas y estudios de caso cualitativos, se dio cuenta de que los ciudadanos que vivieron una experiencia satisfactoria con los funcionarios tenían una percepción más positiva de la seguridad. En su estudio, Fuentes concluyó que la sensación de seguridad juega un rol muy importante en la mejora de los servicios públicos. Resaltó la necesidad de implementar políticas y prácticas que generen un ambiente seguro y de confianza en las interacciones con el gobierno, para así fortalecer la relación entre el Estado y los ciudadanos.

En Tumbes, García y Pardo (2020) realizaron un estudio para evaluar el nivel de calidad de los servicios brindados por una institución pública. Con una metodología que incluyó enfoques descriptivos, correlacionales, experimentales y transversales, aplicaron encuestas a una muestra de 367 usuarios y 35 colaboradores. Los resultados mostraron que la motivación de los colaboradores era alta, con un 54.33%, lo que indicaba que las políticas de remuneración y reconocimiento cumplían con sus expectativas. Sin embargo, cuando se trató de la calidad del servicio, los resultados fueron más modestos. A pesar de contar con

personal motivado, se detectaron problemas como la falta de personal y la escasez de materiales e insumos. Esto resultó en una calidad de servicio que se consideró media. En conclusión, el estudio reveló que la valoración de la calidad del servicio era baja, lo que indicaba que había varios aspectos que debían mejorar dentro de la institución.

En el ámbito local, Castañeda (2021), Se llevó a cabo un estudio en Chiclayo con la finalidad de examinar el impacto de la calidad de servicio en el clima de la organización de la municipalidad de Nueva Arica. Para ello, se empleó un enfoque básico con un diseño no experimental y correlacional, lo que permitió evaluar cómo estas variables afectan el desempeño institucional. En la investigación participaron 28 colaboradores, quienes respondieron dos cuestionarios validados por expertos, cada uno compuesto por 20 preguntas. Para el procedimiento de los datos se trabajó bajo la herramienta SPSS, y los hallazgos evidenciaron la necesidad de fortalecer el ambiente laboral y la calidad del servicio, con el propósito de optimizar la atención a los ciudadanos y mejorar el funcionamiento de la municipalidad.

Así mismo, Bustamante (2022), el estudio tuvo como finalidad analizar la relación entre la calidad de servicio y el talento humano de la MPCH. Para este estudio se trabajó bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de tipo básico. Se encuestó a 87 colaboradores mediante dos cuestionarios validados por expertos, los cuales demostraron un alto grado de confiabilidad. Los resultados reflejaron que más de la mitad de los participantes percibían la gestión del talento humano y la calidad del servicio en un nivel intermedio. Además, los análisis estadísticos confirmaron una relación significativa entre ambas variables, lo que indica que una adecuada gestión del personal influye directamente en la calidad del servicio brindado.

Continuando, Guzmán et al. (2020), este estudio tuvo como propósito analizar el impacto del proceso de Verificación Técnica, implementado por la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Para ello evaluó cómo se llevaba a cabo este proceso, considerando tanto la labor de los servidores públicos como la de Inspectores de la municipalidad. Los hallazgos revelaron que el procedimiento actual presentaba varias deficiencias, entre ellas la capacitación insuficiente de los involucrados y la escasa coordinación con los colegios profesionales generaban desorden en la ejecución del proceso. A esto se sumaba el bajo nivel de

compromiso de la ciudadanía, quienes, ya sea por falta de información o por la arraigada cultura de la informalidad, no exigían ni participaban en la correcta aplicación del servicio. En conclusión, para mitigar estas deficiencias, se diseñó un plan de acción con el objetivo de establecer un camino claro para mejorar el proceso de verificación técnica, promoviendo construcciones más seguras y protegiendo la integridad de la población.

Finalmente, Castillo (2022), generando la siguiente propuesta: “evaluación de la relación entre gestión administrativa y calidad de atención en una municipalidad de la provincia de Chiclayo”. En este estudio, se busca ofrecer una visión de la relación entre estas dos variables a través de un diseño de corte transversal NO experimental de enfoque cuantitativo donde se aplica un cuestionario a 30 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Tumbes. Los resultados arrojaron que el 68 % percibía una gestión administrativa de alto nivel y el 61 % la calidad de atención percibió que era de la misma manera. El análisis estadístico con la prueba Rho de Spearman arrojó una relación de 0.875 significativa. Se concluyó que la buena gestión administrativa tiene una estrecha relación con la buena calidad de atención al interior de la municipalidad.

Justificación

A la luz de lo anterior, este estudio estaba asentado en tres fundamentos. Primero, un marco teórico basado en el SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry, que revelaba la importancia de medir la calidad de los servicios en cualquier organización. En segundo lugar, las teorías de comportamiento organizacional sobre por qué una administración buena y mejorada conduce a una mejora en el rendimiento institucional y la administración de la eficiencia organizativa en general.

Finalmente, en cuanto al abordaje metodológico, la investigación maneja un enfoque cuantitativo, lo que permitió sistematizar información a través de encuestas estructuradas. Esta medida permitió un análisis detallado para revelar el estado de la calidad del servicio en la municipalidad. Los resultados obtenidos se pueden utilizar como base para investigaciones futuras y los mismos serán útiles para otras entidades públicas que deseen mejorar o fortalecer su gestión.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio del área de tránsito de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, 2024?

1.3. Hipótesis

No aplica.

1.4. Objetivos

Objetivo general

Determinar el nivel de calidad de servicio del área de tránsito de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, 2024

Objetivos específicos

- Analizar el nivel de la dimensión Fiabilidad del área de tránsito de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.
- Analizar el nivel de la dimensión Elementos tangibles del área de tránsito de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.
- Analizar el nivel de la dimensión Garantía del área de tránsito de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.
- Analizar el nivel de la dimensión Capacidad de respuesta del área de tránsito de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.
- Analizar el nivel de la dimensión Empatía del área de tránsito de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz.

1.5. Teorías relacionadas al tema

La calidad del servicio siempre había sido un factor clave en la decisión de las personas al momento de elegir dónde adquirir un producto. Representaba la capacidad de una organización para atender y satisfacer las necesidades de sus clientes o comunidades. Para lograrlo, era fundamental seguir procesos que permitieran mejorar la forma en que se brindaba el servicio y así obtener valoraciones positivas de quienes lo utilizaban (Zhang, et al., 2024).

En este contexto, cuando un servicio era más eficiente, los clientes se sentían más satisfechos, lo que los motivaba a volver y a seguir confiando en la entidad para cubrir sus necesidades (Wang, et al., 2023).

Este estudio, abarca la teoría de SERVQUAL, modelo elaborado por Parasuraman et al. en 1998, es una de las herramientas más famosas para evaluar qué tan bien se trabaja. Su fin era comprobar de qué modo percibían los clientes un producto o servicio, incluyendo factores como la rapidez con que pulsa de una señal a otra, disponibilidad de opciones para quien busque algo único. La realización de estos factores debería ir en línea con las expectativas de los clientes,

a fin de asegurar su satisfacción. Si no, se había vuelto más o menos obligatorio para cualquier organización distinguirse en el mercado proveer una calidad de servicio más que aceptable (Watthanaklang et al 2004).

Durante la investigación, se estudiaron los componentes del modelo SERVQUAL para entender mejor la calidad del servicio proporcionado a los pobladores beneficiarios. El primer aspecto evaluado fue la fiabilidad, que se refería a si una institución era capaz de prestar de forma efectiva servicios, si era útil y ayudaba a personas solventar sus necesidades. Cuando una institución de servicio era fiable y eficiente, la unidad no sólo evitaba problemas, sino que también generaba confianza en sus usuarios. De este modo, les daban ganas de seguir adquiriendo los bienes y servicios que ofrecía entidad (Li & Shang, 2020).

Al comentar sobre el trabajo, Li y Shang (2020) indicaron que la percepción que los usuarios tuvieran podría influir directamente en una institución o empresa. Dada una experiencia insatisfactoria, estos sentimientos podían llevar al cliente a no querer usar más tales servicios e incluso abandonarlos por completo. Para los servicios públicos, la sociedad esperaba recibir siempre una buena atención ya que esto era su derecho como ciudadanos.

Recientemente, según Ali et al. (2020), cuando la calidad del servicio satisfizo a las personas, entonces la organización cumplía este principio. Puesto que satisface las necesidades, así como expectativas de su personal y clientes, una empresa estatal o entidad privada se concede así con lo humano. Por ello resultaba de suma importancia no sólo en las entidades públicas sino también ajenas a él Asyraf et al. (2019), señalaron que la calidad del servicio venía determinada por la forma en que cada quien miraba su experiencia en una empresa, institución u organización a la que iba en busca no de problemas sino soluciones.

De acuerdo con Deming y su teoría de la calidad total, los gerentes y aquellos de otras empresas debían centrarse tanto en satisfacer las necesidades del cliente como, en el caso de empresas comerciales en particular, que les proporcionara beneficio. Así se mantenía la gestión flexible y estratégica, necesaria para adaptarse así a todas las demandas, expectativas e intereses de los usuarios. De este modo, se podía garantizar una calidad total de los productos y servicios, al tiempo que se procuraba eficacia y resultados favorables (Hadidane, 2022).

La fiabilidad radicaba en que una institución fuese capaz de prestar sus

servicios de forma constante y con elevados empaques de calidad. Dependería de hasta qué punto el personal rinde como del grado de transparencia en que se brinden bienes o servicios, garantizando de esta manera que las necesidades de los usuarios sean satisfechas eficazmente (Jonkisz et al., 2021).

En cuanto a la garantía, estaba relacionada con la capacidad y competencias del personal para conseguir la confianza y seguridad del cliente. Si se cuenta con colaboradores cualificados, ello facilita que los usuarios sientan que están recibiendo un trato profesional y desde el que pueden fiarse (Sugiarto & Octaviana, 2021).

Otro factor importante son los elementos tangibles, es decir lo que se ve: la apariencia física de la institución misma sus instalaciones y materiales en el ambiente general. Por mostrarse en un entorno bien cuidado la actitud positiva del cliente cambia directamente en un aspecto físico perfecto transmitiendo confianza y reflejando nuestra voluntad de servir de manera eficiente (Haming et al., 2019).

Aspectos como la limpieza, el orden y la apariencia personal también desempeñaban un papel importante en la experiencia del usuario. Además, eran elementos específicos, tales como la infraestructura, los equipos y recursos indispensables para que la gente pudiera desempeñar sus funciones (Maghsoodi et al., 2019).

La capacidad de respuesta se refiere a la rapidez y amabilidad con que el trabajador atiende a los clientes. Conseguir soluciones oportunas para las consultas y necesidades de los usuarios era fundamental si se deseaba que tuviera clientes satisfechos (Li & Shang, 2020). Una organización que respondiera de forma rápida y efectiva demostraría una buena actitud en la satisfacción del usuario. En esta dimensión se evaluaban aspectos tales como la comunicación con los clientes, la agilidad en la atención y actitud del servicio, evitando cualquier tipo de discriminación (Gabra et al., 2019).

Por último, la empatía era fundamental en la experiencia del usuario. Esta dimensión se refería a la capacidad de la gente de a pie para conectarse con sus usuarios, alcanzar sus necesidades, y presentar un trato amistoso y personal. Un servicio acogedor no sólo daba respuestas oportunas; era igualmente el caso de que aliviaba las esperas, mejorando la idea del cliente sobre la atención recibida (Altuntas & Kansu, 2020).

II. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

2.1. Tipo y diseño de la investigación

El análisis se basó en un tipo de investigación básica, debido a que se tiene como finalidad emitir un entendimiento, comprensión y ampliación de los conocimientos del investigador, sin ejecutar alguna alteración de las variables que se encuentran siendo estudiadas (Ruiz & Valenzuela, 2022).

Se encontró estructurado con un enfoque cuantitativo, porque según lo indicado por Romero et al. (2022) implica la recolección de información a través de la utilización de instrumentos que otorguen datos numéricos, lo cual permita responder a los objetivos de estudio sobre la relación entre las variables. Asimismo, se optó por un análisis no experimental, dado a que no se realizará alguna alteración de los componentes y las variables serán estudiadas en su contexto natural, haciendo uso de la observación y la aplicación de encuestas para conocer el comportamiento de los elementos evaluados (Ruiz & Valenzuela, 2022).

2.2. Población y muestra

Además, se estipuló como población, a 132 ciudadanos que recurren por información al área en estudio. De acuerdo con Hadi et al. (2023) la población se refiere al total de elementos del cual se necesita analizar, evaluar y conocer su comportamiento sobre el tema tratado, porque comparten características similares que hacen posible el desarrollo del estudio.

La muestra, es considerada como una parte de la población general o un subconjunto del universo que al compartir similares características hacen posible el desarrollo de la evaluación de estudio (Hadi et al., 2023). La muestra de la presente investigación, fue censal, debido a que se eligió por conveniencia a todos los participantes de la investigación.

2.3. Variables

Li y Shang (2020) mencionaron que la percepción de los usuarios tenía un impacto directo en la institución o empresa que lo brindaba.

2.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Cuadro de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Calidad de servicio	Li y Shang (2020) mencionaron que la percepción de los usuarios tenía un impacto directo en la institución o empresa que lo brindaba.	Es un factor clave en la decisión de las personas al momento de elegir dónde adquirir un producto. Representaba la capacidad de una organización para atender y satisfacer las necesidades de sus clientes (Zhang, et al., 2024).	Fiabilidad	- Habilidad - Sinceridad	1 y 2	Ordinal Likert Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			Elementos tangibles	- Equipamiento - Infraestructura - Apariencia del personal - Materiales	3,4,5 y 6	
			Garantía	- Seguridad - Amabilidad - Profesionalismo	7,8 y 9	
			Capacidad de respuesta	- Comunicación - Rapidez del servicio - Solidaridad	10,11 y 12	
			Empatía	- Atención individualizada - Horario especial - Atención personalizada - Interés	13, 14, 15 y 16	

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

La técnica que se utilizó en la investigación, fue la encuesta que según lo dispuesto por Hadi et al. (2023) es un método que se utiliza para la recopilación de información, la cual se encuentra estructurada por ítems o preguntas que van dirigidas al estudio de un tema en específico para la obtención de datos numéricos.

Asimismo, se recurrió al instrumento del cuestionario que es un conjunto de preguntas que están diseñadas para evaluar un tema específico, en este caso las variables. Dicho cuestionario, será aplicado a la muestra de investigación para la obtención de datos que permitan brindar respuestas a los objetivos de estudio (Hadi, Martel, Huayta, Rojas, & Arias, 2023).

Para un mayor análisis de los datos, Microsoft Excel se empleó en el recopilación y organización de respuestas a las encuestas. Luego esta información se cargó en el programa de estadísticas del SPSS 26, permitiendo una detallada descripción de sus datos. A su vez, las figuras y tablas se incluyeron como parte de los resultados de manera más clara y comprensible.

Las normas de ética para las investigaciones han sido manejadas bajo el criterio de USS, garantizando así que cada persona explicada plenamente en aquello en qué participaba y por qué se lleva a cabo un estudio. Así mismo, todos ellos expresas de su consentimiento, lo cual es crucial para aislarlos de cualquier eventual ofensa o robo por parte de terceros.

En cuanto a las referencias bibliográficas se realizaron de forma meticulosa, citando las fuentes consultadas correctamente para así reconocer debidamente autores y evitar posibles reclamaciones por infracción del copyright. Se escogió con cuidado fuentes de información fidedignas y de actualidad, ateniéndose a la séptima edición de las normas del estilo APA Con el fin de ofrecer mayor rigor académico a este estudio.

La totalidad del proceso estuvo impregnada de una extraordinaria transparencia. Se tomó especial cuidado para que los datos encuestados tuvieran claro el procedimiento de la encuesta. De esa forma ambos se reafirmaron una vez más nuestra ética investigadora responsabilidad en investigación cuanto mayor, mejor.

III. RESULTADOS

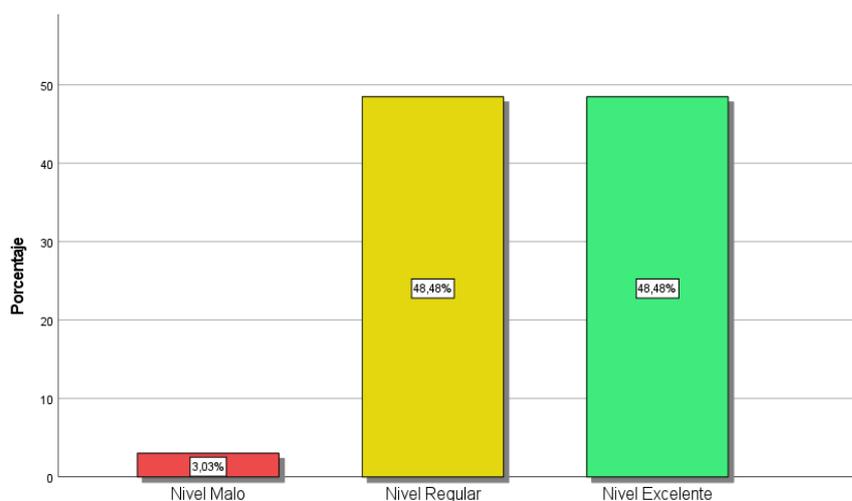
Tabla 2

Nivel de la Variable Calidad de Servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Malo	4	3,0
	Nivel Regular	64	48,5
	Nivel Excelente	64	48,5
	Total	132	100,0

Figura 1

Nivel de la Variable Calidad de Servicio



Los resultados reflejan opiniones divididas entre los ciudadanos que acuden a la Municipalidad de José Leonardo Ortiz. Mientras que el 48.5% considera que la calidad del servicio es excelente, otro 48.5% la califica como regular, lo que indica que, aunque muchos están satisfechos, todavía hay aspectos que pueden mejorarse para ofrecer una atención de mayor calidad. Por otro lado, solo un 3% de los encuestados percibe el servicio como malo, lo que sugiere que las experiencias negativas son poco frecuentes. En general, estos hallazgos muestran que el servicio es bien valorado, pero aún existen oportunidades para optimizarlo y brindar una experiencia más eficiente y satisfactoria para los ciudadanos.

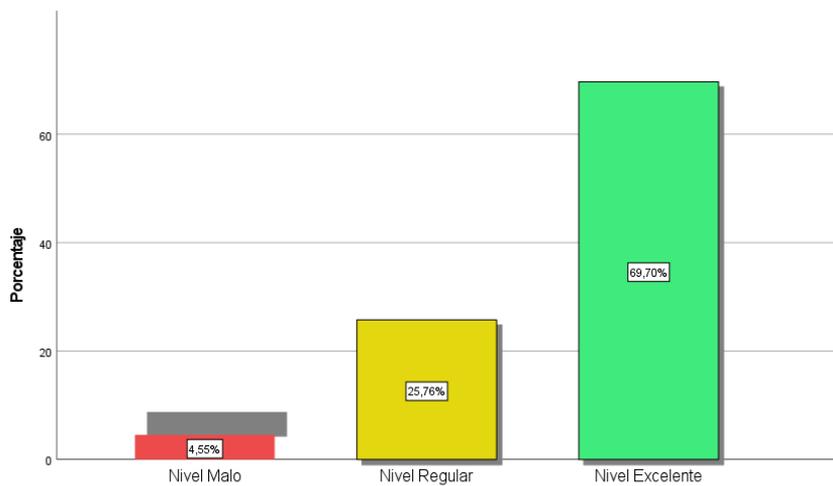
Tabla 3

Dimensión Fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Malo	6	4,5
	Nivel Regular	34	25,8
	Nivel Excelente	92	69,7
	Total	132	100,0

Figura 2

Dimensión Fiabilidad



Además, los resultados revelan que la mayoría de los encuestados, un 69.7%, considera que el servicio es altamente fiable, lo que demuestra un gran nivel de confianza en su desempeño. Sin embargo, un 25.8% lo califica como regular, lo que indica que aún hay aspectos por mejorar para que la experiencia sea más consistente. Por otro lado, solo un 4.5% percibe la fiabilidad como mala, lo que sugiere que los casos de desconfianza son poco frecuentes. En general, estos hallazgos reflejan una percepción positiva, aunque también dejan en evidencia la necesidad de seguir fortaleciendo la calidad del servicio para garantizar una mayor seguridad y estabilidad para los usuarios.

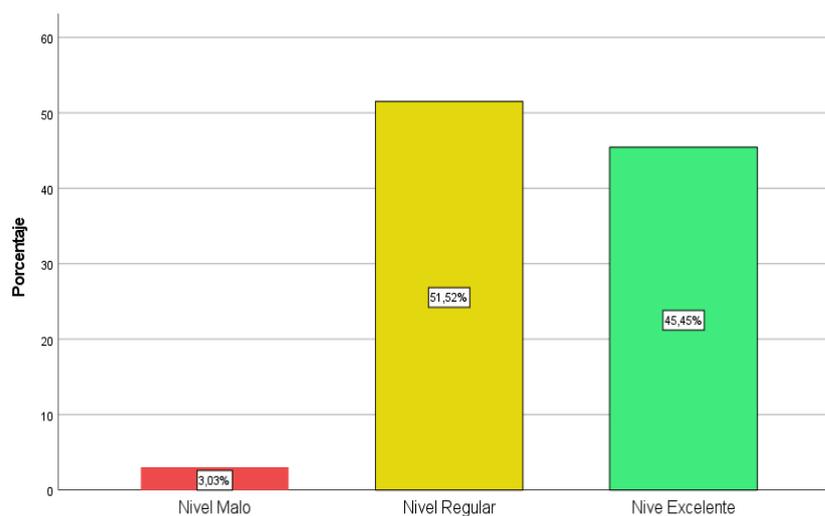
Tabla 4

Dimensión Elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Malo	4	3,0
	Nivel Regular	68	51,5
	Nivel Excelente	60	45,5
	Total	132	100,0

Figura 3

Dimensión Elementos tangibles



De acuerdo con los resultados obtenidos se observa que la percepción sobre los elementos tangibles del servicio está dividida. Mientras que un 45.5% de los encuestados los considera excelentes, la mayoría, con un 51.5%, los califica como regulares, lo que indica que, si bien cumplen su función, aún hay margen para mejorar y ofrecer una mejor experiencia. Por otro lado, solo un 3% opina que estos elementos son deficientes, lo que sugiere que los casos de insatisfacción son mínimos. En general, los resultados reflejan que los elementos tangibles son aceptables para la mayoría, pero podrían optimizarse para generar una impresión más positiva y mejorar la percepción del servicio.

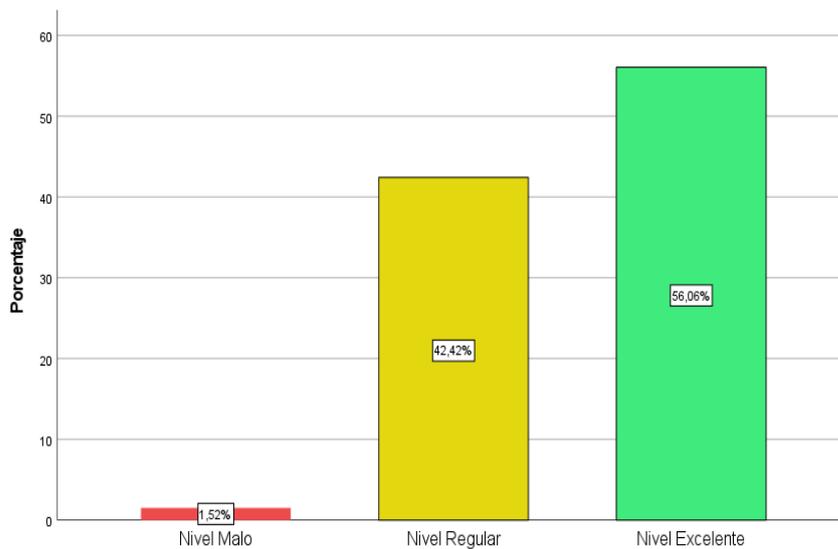
Tabla 5

Dimensión Garantía

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Malo	2	1,5
	Nivel Regular	56	42,4
	Nivel Excelente	74	56,1
	Total	132	100,0

Figura 4

Dimensión Garantía



Los resultados muestran que la mayoría de los ciudadanos que visitan la Municipalidad de José Leonardo Ortiz confía en la garantía del servicio. Un 56.1% considera que es excelente, lo que refleja una percepción positiva sobre la seguridad y el respaldo que reciben. Sin embargo, un 42.4% lo califica como regular, lo que indica que, si bien el servicio cumple con lo esperado, aún hay aspectos que podrían mejorarse para reforzar la confianza de los usuarios. Por otro lado, solo un 1.5% percibe la garantía como deficiente, lo que sugiere que los casos de desconfianza son mínimos. En general, estos hallazgos reflejan una valoración positiva, aunque también destacan la importancia de seguir fortaleciendo la seguridad y fiabilidad del servicio para brindar mayor tranquilidad a los ciudadanos.

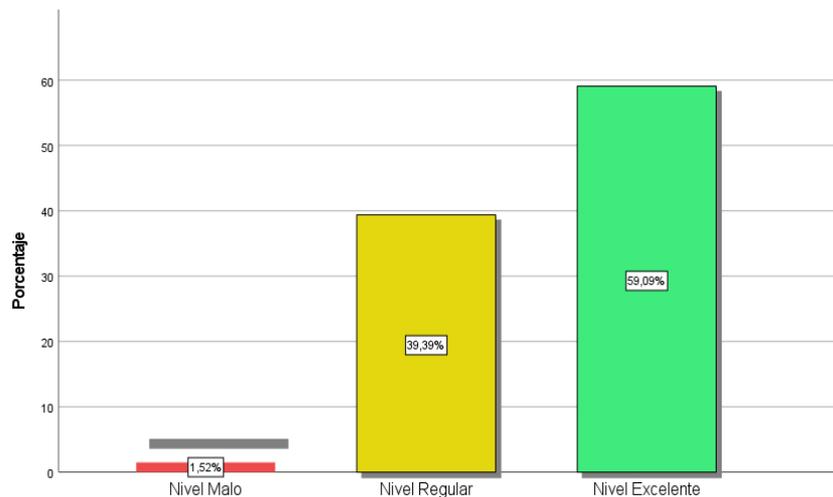
Tabla 6

Dimensión Capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Malo	2	1,5
	Nivel Regular	52	39,4
	Nivel Excelente	78	59,1
	Total	132	100,0

Figura 5

Dimensión Capacidad de respuesta



De acuerdo con los resultados que nos presentan que la mayoría de ciudadanos que asiste a la Municipalidad de José Leonardo Ortiz valora bien la capacidad de respuesta del servicio. Con un 59.1% en excelente, se puede observar que están muy satisfechos con la rapidez y eficacia de la atención. Sin embargo, un 39.4% en regular puede indicar que en general el servicio es bueno, pero aún se puede mejorar en términos de ágil y eficacia. Solo un 1.5% cree que es mala, mostrando que los casos de insatisfacción son escasos. En general, los resultados salen positivos, pero también muestran que aún hay lugar para mejorar la eficacia y rapidez al dar atención a los ciudadanos.

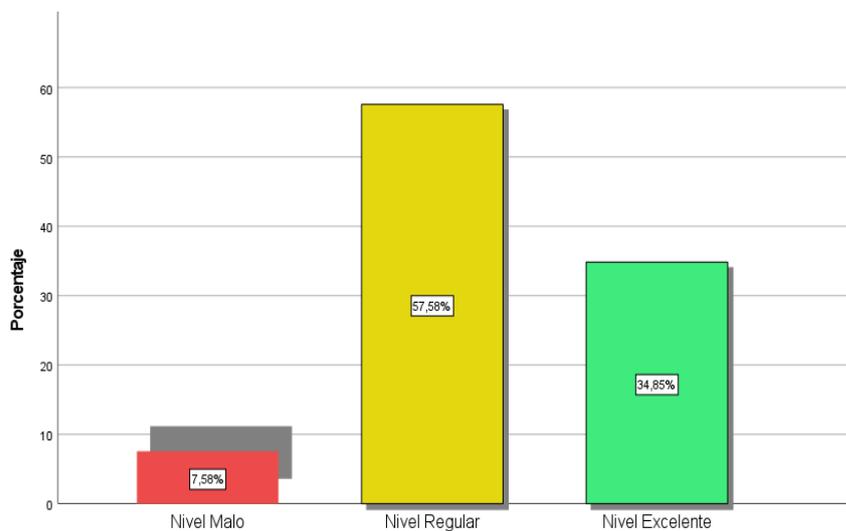
Tabla 7

Dimensión Empatía

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel Malo	10	7,6
	Nivel Regular	76	57,6
	Nivel Excelente	46	34,8
	Total	132	100,0

Figura 6

Dimensión Empatía



Los resultados encontrados para la dimensión de empatía presentan una percepción mucho más diversificada. Para el caso empate, parece que el 57.6% sería la percepción regular. Esto podría entenderse como un esfuerzo del personal de conectar con los usuarios. Sin embargo, todavía se espera un mejor rendimiento con respecto a la atención personal y el trato. Para el 34.8%, la empatía es excelente. En otras palabras, una parte significativa de los participantes siente que su situación se toma en consideración y es tratada de cerca. No obstante, el 7.6% del personal parece pensar que la empatía es mala. En resumen, no se ha logrado comprender a los encuestados. Sin embargo, el resultado general parece tener un enfoque positivo.

IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

De acuerdo con el análisis al determinar el nivel de calidad de servicio en el área de tránsito de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz. Los resultados reflejaron opiniones divididas: mientras que un 48.5% de los encuestados consideró que la atención era excelente, otro 48.5% la calificó como regular, lo que indica que, aunque muchas personas estaban conformes, aún había aspectos que mejorar para brindar un servicio más eficiente. Por otro lado, solo un 3% señaló que el servicio era malo, lo que sugiere que las experiencias negativas eran poco frecuentes.

Esta situación se asemeja a lo encontrado por García y Pardo (2020), quienes evidenciaron que, aunque el personal de una institución pública estaba motivado, la falta de recursos y personal dificultaba ofrecer una atención de calidad. Del mismo modo, Castañeda (2021) destacó que la calidad del servicio influye en el ambiente laboral, lo que resalta la importancia de fortalecer ambos aspectos para mejorar la experiencia de los ciudadanos. Asimismo, Bustamante (2022) demostró que una adecuada gestión del talento humano tiene un impacto directo en la calidad del servicio, lo que subraya la necesidad de contar con equipos bien organizados y capacitados. Por su parte, Castillo (2022) encontró que una buena administración dentro de una municipalidad permitía mejorar la atención al público, reforzando la idea de que la percepción de la calidad del servicio no depende solo del usuario, sino también del trabajo interno de la institución.

En esta línea en su definición, Zhang et al. (2024) señalaron que la calidad del servicio siempre ha sido un factor clave para las personas al momento de elegir dónde acudir, ya que refleja la capacidad de una organización para responder a las necesidades de su comunidad. Esto deja en claro que, aunque la mayoría de los ciudadanos tienen una percepción positiva del servicio en el área de tránsito, siempre habrá oportunidades de mejora para ofrecer una atención que realmente cumpla con sus expectativas.

Continuando con el análisis de los objetivos específicos, los resultados obtenidos permitieron conocer cómo perciben los ciudadanos la calidad del servicio en el área de tránsito de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz en sus diferentes dimensiones. En cuanto a la fiabilidad, la mayoría de los encuestados

(69.7%) manifestó confianza en el servicio, lo que indica que el área cumple con las expectativas de los usuarios en gran medida. Sin embargo, un 25.8% lo calificó como regular y un 4.5% como malo, lo que sugiere que, aunque hay una percepción positiva, aún existen detalles que pueden mejorar para brindar una experiencia más consistente. Esto coincide con lo señalado por García y Pardo (2020), quienes encontraron que, aunque el personal estuviera comprometido con su labor, las limitaciones en recursos afectaban la continuidad y eficacia del servicio.

En cuanto a los elementos tangibles, la percepción estuvo dividida. Mientras que un 45.5% los consideró excelentes, un 51.5% los calificó como regulares, lo que indica que, si bien los espacios e infraestructura cumplen su función, hay margen para mejorar la comodidad y presentación del servicio. Solo un 3% señaló que estos elementos eran deficientes, lo que muestra que los casos de insatisfacción son pocos. En un estudio similar, Cisneros (2020), resaltó que la falta de normativas de calidad, como la certificación ISO 9001, afectaba la percepción de los usuarios en los servicios públicos, ya que la ausencia de estándares claros podía generar inconsistencias en la experiencia de los ciudadanos.

De igual forma, la garantía del servicio también fue bien calificada por los ciudadanos; el 56.1 % la estimó como excelente, mostrando la confianza que la mayoría siente en lo que respecta a la seguridad del servicio prestado por la municipalidad. Por otro lado, el 42.4 % la calificó como regular, reflejando que aunque el servicio prestado es adecuado, aún hay poco en lo que pueda mejorar para mejorar la percepción de los usuarios. Por el contrario, solo el 1.5 % la calificó de deficiente, denotando que inconformidad con esta dimensión está disminuido. De ello, Anticona et al. (2023), encontraron que la percepción de seguridad y garantía se correlaciona directamente con la calidad del servicio ofrecido. Referente a la capacidad de respuesta, el 59.1 % de los encuestados consideró que el servicio brinda atención rápidamente, y en la mayoría de casos lo hace eficientemente. En contraposición, el 39.4 % la consideró como regular, denotando que, aunque en muchos casos el servicio es eficiente, en algunos aspectos, podría mejorar. En menor cantidad, el 1.5 % consideró esta dimensión como deficiente. Estos resultados se parecen a los de Naranjo (2020), donde muestra que la falta de eficiencia en la administración de los servicios públicos propiciaba demoras y dificultades en la obtención del servicio, influyendo en la percepción de los

ciudadanos. Finalmente, la empatía mostró una opinión más variada; el 57.6 % de los encuestados la calificó como regular, mostrando el esfuerzo del personal municipal por prestar un servicio atento. Recíprocamente, el 34.8 % la consideró excelente, denotando que muchos usuarios se sienten bien atendidos. Sin embargo, el 7.6 % la calificó como deficiente, denotando que aún hay algunos casos donde el trato no es el adecuado. Bustamante, mostró que la correcta gestión del talento humano influye directamente en la calidad del servicio, donde la actitud del personal afecta directamente la percepción de los usuarios.

En general, estos resultados coinciden con la idea de Zhang et al. (2024), quienes afirmaron que la calidad del servicio ha sido siempre un factor determinante en la experiencia del usuario, ya que refleja la capacidad de una organización para atender y satisfacer las necesidades de su comunidad. Si bien el servicio en el área de tránsito de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz cuenta con aspectos bien valorados, aún hay oportunidades de mejora en cada dimensión evaluada para ofrecer una atención más eficiente y cercana a la ciudadanía.

4.2 Conclusiones.

De acuerdo con el objetivo general, se logra determinar que la calidad del servicio en el área de tránsito de la Municipalidad generó opiniones divididas entre los ciudadanos, cuyos resultados mostraron que el 48.5% considera que la calidad del servicio es excelente, otro 48.5% la califica como regular. En conclusión, los usuarios se sienten satisfechos con la atención y el servicio, mientras que, por otro, muchos perciben que aún hay aspectos de los que todavía se puede mejorar. Este hecho implica que, aunque se han logrado avances en muchos puntos, todavía se necesita mejorar, facilitar y hacer mejor a la atención en términos de eficiencia y necesidades comunitarias.

En la misma línea, respecto a la dimensión fiabilidad del servicio, la mayor parte de la población investigada informa sentir confianza en su funcionamiento un 69.7%, considera que el servicio es altamente fiable, lo que demuestra un gran nivel de confianza en su desempeño. Sin embargo, un 25.8% lo califica como regular, lo que indica que aún hay aspectos por mejorar para que la experiencia sea más consistente. A pesar de eso, todavía hay mucho espacio para hacerlo más consistente y predecible y para que todos los usuarios, sin importar la hora o la situación, reciban el mismo tipo de atención.

De manera similar, los aspectos tangibles del servicio requieren de aspectos por mejorar, debido a la variedad de opiniones, Mientras que un 45.5% de los encuestados los considera excelentes, la mayoría, con un 51.5%, los califica como regulares, lo que indica que, si bien cumplen su función, aún hay margen para mejorar y ofrecer una mejor experiencia. Esto implica que resultaría beneficioso para todos desplegar esfuerzos en cuanto a mantenimiento y actualización de infraestructura, interiores y otros aspectos visuales, ya que un entorno más adecuado no solo generaría una mejor imagen de servicio a la población, sino que también haría más cómodos a los propios usuarios.

En relación a la garantía del servicio, la percepción es bastante positiva y los ciudadanos sienten verdadero respaldo un 56.1% considera que el servicio es excelente, lo que refleja una percepción positiva sobre la seguridad y el respaldo que reciben. Sin embargo, un 42.4% lo califica como regular, lo que indica que, si bien el servicio cumple con lo esperado, aún hay aspectos que podrían mejorarse para reforzar la confianza de los usuarios. No obstante, hay todavía muchos

procedimientos que reforzar y acciones de seguimiento y comunicación a los vecinos.

En cuanto a la capacidad de respuesta, el servicio parece ser rápido, y aceptar diversas solicitudes de vecinos de manera relativamente eficiente un 59.1% lo consideró excelente en términos de rapidez y eficacia de la atención. Sin embargo, un 39.4% en regular puedo indicar que en general el servicio es bueno, pero aún se puede mejorar en términos de ágil y eficacia. Sin embargo, en varios momentos, pero, algunos de los usuarios informan que los tiempos de respuesta podrían ser menores. Por lo tanto, si se optimizan ciertos procesos, se evitará a la espera de los usuarios y la atención será más rápida.

Finalmente, respecto a la empatía, parece que el 57.6% de los ciudadanos la percibe de manera regular. Esto podría entenderse como un esfuerzo del personal de conectar con los usuarios. Sin embargo, todavía se espera un mejor rendimiento con respecto a la atención personal y el trato. se observó que el servicio y la atención que el personal intenta realizar todavía no es suficiente en cuanto a calidad de servicio. Sería conveniente mejorar el trato y el contacto, ser más amables y cálidos para que los usuarios se sientan más complacidos.

V. REFERENCIAS

- Ali, A., Umer, A., Asif, M., & Samad, A. (2020). Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: the modified e-SERVQUAL model. *The TQM Journal*, 32(6), 1443-1466. <https://doi.org/10.1108/TQM-02-2020-0019>
- Alshahrani, A., Dennehy, D., & Mäntymäki, M. (2022). An attention-based view of AI assimilation in public sector organizations: The case of Saudi Arabia. *Government Information Quarterly*, 39(4). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101617>
- Altuntas, S., & Kansu, S. (2020). An innovative and integrated approach based on SERVQUAL, QFD and FMEA for service quality improvement: A case study. *Kybernetes*, 49(10), 2419-2453. <https://doi.org/10.1108/K-04-2019-0269>
- Anticona, D., Risco, M., Mendoza, M., García, M., Serna, I., & Serna, L. (2023). Analysis of Security and Service Quality: A Citizen Perception. I International Multiconference on Entrepreneurship, Innovation and Regional Development. <https://doi.org/10.18687/LEIRD2023.1.1.345>
- Asyraf, A., Zainudin, A., Norfadzilah, R., Hazimi, F., & Puspa, L. (2019). Assessing the effects of service quality on customer satisfaction P. *Management Science Letters*, 9(1), 13–24. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.11.004>
- Boon, J., Houlberg, H., & Verhoest, K. (2019). The effects of organisational features on media attention for public organisations . *Policy and Politics*, 47(2), 245-264. <https://doi.org/10.1332/030557318X15407316633243>
- Bustamante, M. (2022) Gestión del talento humano y calidad del servicio en una municipalidad de la provincia de Chiclayo. [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94112>
- Castañeda, A. (2021) Clima organizacional y calidad del servicio en la municipalidad de Nueva Arica, Chiclayo. [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60515>
- Castillo, L. (2022) Gestión administrativa y calidad de atención de un área administrativa en una municipalidad de la provincia de Chiclayo. [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/125653>
- Cisneros, A. (2020). Propuesta de mejora de la calidad del servicio en el proceso de administración de becas y ayudas económicas del Instituto de Fomento

- al Talento Humano [Tesis de maestría]. Ecuador: Repositorio de la Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7288>
- Fuentes, J. (2021). Percepción sobre la seguridad ciudadana y la calidad de los servicios de la Policía Nacional del Perú en las ciudades de Cusco y Juliaca. *Revista Latina Ciencia Multidisciplinar*, 1(2), 71-78. <https://doi.org/10.54405/rli.1.2.28>
- Gabra, M., Muhammad, D., & Fawzan, F. (2019). Determining Priority Service of Yogyakarta Adisutjipto Airport Using Servqual Method and Kano Model. *Journal of the civil engineering forum*, 5(3), 211-226. <https://doi.org/10.22146/jcef.45364>
- Gaviria, R., & Delgado, J. (2020). Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 25. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/151/183>
- Guerrero, K., Balseca, P., & Guerrero, G. (2021). Estado Responsable Y Participación En La Seguridad Ciudadana En América Latina. *Sapientiae: Ciências Sociais, Humanas e Engenharias*, 6(2), 169-179. Retrieved from <http://publicacoes.uor.ed.ao/index.php/sapientiae/>
- Guy, E. (2024). Citizen security in Mexico: Legacies of distrust. *Latin American Policy*, 15(1), 9-25. doi: <https://doi.org/10.1111/lamp.12326>
- Guzmán, P., Heredia, F., & Collazos, M. (2020). El proceso de verificación técnica y su influencia en la calidad en las construcciones del distrito de Chiclayo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12 (6), 187-197. Epub 02 de diciembre de 2020. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000600187&lng=es&tlng=en.
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, C., & Arias, J. (2023). Metodología de la investigación. Editorial Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Hadidane, S. (2022). Total quality Management: Theoretical Reading. *Economic studies Journal*, 16(1), 779-790. <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/184452>

- Haming, M., Murdifin, I., & Syaiful, Z. (2019). The Application of SERVQUAL Distribution In Measuring Customer Satisfaction of Retails Company. *Journal of Distribution Science*, 17(2), 25-31. <https://www.semanticscholar.org/paper/The-Application-of-SERVQUAL-Distribution-In-of-Haming-Murdifin/27f9bdcbbeb2d3f8ff28a18cb6ed05170947f6ed>
- Jonkisz , A., Karniej, P., & Krasowska , D. (2021). SERVQUAL Method as an “Old New” Tool for Improving the Quality of Medical Services: A Literature Review. *Environ. Res. Public Health*, 18(20), 10758. <https://doi.org/10.3390/ijerph182010758>
- Latif, A. (2020). The importance of understanding social and cultural norms in delivering quality health care - a personal experience commentary. *Tropical medicine and infectious disease*, 5(1), 1-8. <https://doi.org/10.3390/tropicalmed5010022>
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3). <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- Maghsoodi , Saghaei , A., & Hafezalkotob, A. (2019). Service quality measurement model integrating an extended SERVQUAL model and a hybrid decision support system. *European Research on Management and Business Economics*, 25(3), 151-164. <https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2019.04.004>
- Morillo, S., & Quispe, D. (2022). Análisis de la calidad de servicio en la dirección de administración de la Policía Nacional del Perú. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 26(116). <https://doi.org/10.47460/uct.v26i116.644>
- Naranjo, R. (2020). La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS [Tesis de maestría]. Ecuador: Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/31521/1/04%20ADP.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas. (2023). Objetivo 16: Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas. Obtenido de *Objetivos de desarrollo sostenible*: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/peace-justice/>

- Piotrowska, M., & Jabłońska, M. (2020). Assessment of Services Rendered by a Public Organization to the Citizen. *European Research Studies Journal*, 23(4), pp. 623-637. <https://doi.org/10.35808/ersj/1705>
- Rivera, S. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador [Tesis de maestría]. Ecuador: Repositorio de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>
- Ruiz, C., & Valenzuela, M. (2022). Metodología de la Investigación (Primera Edición ed.). Perú. Obtenido de <https://fondoeditorial.unat.edu.pe/index.php/EdiUnat/catalog/view/4/5/13>
- Srivastava, R. (2020). Vulnerable Internal Migrants in India and Portability of Social Security and Entitlements. INSTITUTE FOR HUMAN DEVELOPMENT. Obtenido de https://www.ihdindia.org/Working%20Papers/2020/IHD-CES_WP_02_2020.pdf
- Sugiarto, S., & Octaviana, V. (2021). Service Quality (SERVQUAL) Dimensions on Customer Satisfaction: Empirical Evidence from Bank Study. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 1(2), 93- 106. <https://doi.org/10.52970/grmapb.v1i2.103>
- Terán, N., Gonzáles, J., Ramirez, R., & Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(1). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Tomás, H. (2020). Buenas prácticas en la relación de municipios con actores locales en el amba y su impacto en la Gestión Municipal - Continuidad Proyecto 2017-2018. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Moreno, Buenos Aires, Moreno. Obtenido de <http://repositorio.unm.edu.ar:8080/jspui/bitstream/123456789/479/5/PICYD-T-EyA-04-2016%20informe.pdf>
- Wang, L., Liu, H., Wang, D., & Florez-Perez, L. (2023). Delivery of private toll roads: Incentive strategies for improving service quality and social welfare. *Socio-Economic Planning Sciences*, 86, 1. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2022.101501>
- Watthanaklang , D., Jomnonkwao , S., & Champahom, T. (2024). Exploring accessibility and service quality perceptions on local public transportation in

- Thailand. *Case Studies on Transport Policy*, 15, 1.
<https://doi.org/10.1016/j.cstp.2023.101144>
- Zhang, Y., Liang, C., & Li, X. (2024). Understanding virtual agents' service quality in the context of customer service: A fit-viability perspective. *Electronic Commerce Research and Applications*, 65, 1.
<https://doi.org/10.1016/j.elerap.2024.101380>
- Zhuravel, V., Epel, O., Lutsenko, T., Didychenko, M., & Dyachenko, O. (2022). Social security and protection in the context of European integration in Ukraine. *JURÍDICAS CUC*, 18(1), 397–420.
<https://doi.org/10.17981/juridcuc.18.1.2022.16>
- Zulfikar, D., Setiabudi, W., Alamsah, N., & Yuningsih, N. (2023). DYNAMICS OF WEST JAVA PROVINCIAL GOVERNMENT IN IMPLEMENTING SECURITY. *Journal of Namibian Studies: History Politics Culture*, 33(2), 85–109. Retrieved from <https://doi.org/10.59670/jns.v33i.709>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TITULO DE INVESTIGACIÓN: ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ LEONARDO ORTIZ, 2024			
FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGIA
Problema General	Objetivo General	No aplica.	<u>Tipo de investigación</u> Tipo Descriptivo– Enfoque cuantitativo <u>Diseño de investigación:</u> No experimental – corte transversal
¿Cuál es el nivel de calidad de servicio del área de tránsito de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, 2024?	Determinar el nivel de calidad de servicio del área de tránsito de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, 2024.		
Problemas Específicos <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el nivel de la dimensión Fiabilidad del área de tránsito de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz? - ¿Cuál es el nivel de la dimensión Elementos tangibles del área de tránsito de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz? - ¿Cuál es el nivel de la dimensión Garantía del área de tránsito de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz? - ¿Cuál es el nivel de la dimensión Capacidad de respuesta del área de tránsito de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz? - ¿Cuál es el nivel de la dimensión Empatía del área de tránsito de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz? 	Objetivos Específicos <ul style="list-style-type: none"> - Analizar el nivel de la dimensión Fiabilidad del área de tránsito de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz. - Analizar el nivel de la dimensión Elementos tangibles del área de tránsito de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz. - Analizar el nivel de la dimensión Garantía del área de tránsito de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz. - Analizar el nivel de la dimensión Capacidad de respuesta del área de tránsito de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz. - Analizar el nivel de la dimensión Empatía del área de tránsito de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz. 	<u>Población:</u> Los colaboradores de la Clínica Metropolitana de Chiclayo. <u>Muestra</u> 132. <u>Técnica e instrumento</u> - Encuesta- Cuestionario	

Anexo 2: Cuestionario de calidad de servicio

Nunca = 1 / Casi nunca = 2 / A veces = 3 / Casi siempre = 4 / Siempre = 5

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	¿Cómo evaluaría la habilidad del personal del área de tránsito para resolver sus consultas o trámites?					
2	¿En qué medida percibe que el personal del área de tránsito es sincero en sus interacciones con usted?					
3	¿El equipamiento utilizado por el personal del área de tránsito parece adecuado y funcional para realizar los trámites o servicios que necesita?					
4	¿Cómo calificaría la infraestructura física del área de tránsito de la municipalidad en términos de comodidad y accesibilidad?					
5	¿Qué tan cuidada y profesional considera la apariencia del personal del área de tránsito?					
6	¿Los materiales y formularios proporcionados por el área de tránsito son claros y fáciles de entender?					
7	¿Se siente seguro mientras realiza trámites en el área de tránsito de la municipalidad?					
8	¿Qué tan amable considera que es el personal del área de tránsito durante sus interacciones?					
9	¿Cómo calificaría el nivel de profesionalismo mostrado por el personal del área de tránsito?					
10	¿La comunicación del personal del área de tránsito es clara y efectiva al explicar procedimientos o requisitos?					
11	¿En general, qué tan rápido considera que se atienden sus solicitudes en el área de tránsito?					
12	¿El personal del área de tránsito muestra disposición para ayudar y resolver sus problemas?					
13	¿Recibe atención personalizada y adaptada a sus necesidades específicas en el área de tránsito?					
14	¿El horario de atención del área de tránsito de la municipalidad se ajusta convenientemente a sus necesidades?					
15	¿Recibe atención personalizada y adaptada a sus necesidades específicas en el área de tránsito?					
16	¿Qué tan interesado parece estar el personal del área de tránsito en resolver sus inquietudes o problemas?					

Carta de Aceptacion de la Municipalidad



MUNICIPIOS
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE LEONARDO ORTIZ
GERENCIA DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS

Firmado digitalmente por SIESQUEN PRADA GIANCARLO ANDERSON
FIR 46570734 hard
Unidad: GERENCIA DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS
Cargo: GERENTE DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS
Fecha y hora de proceso: 11/12/2024 - 16:23:08

Id seguridad: 57819

Año del Bicentenario, de la cons.de nuestra indep., y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho
Jose leonardo ortiz 12 diciembre 2024

OFICIO N° 000374-2024-MDJLO/GGRH [21219 - 2]

DRA. CARLA ANGELICA REYES REYES
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACION FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN

ASUNTO: PERMISO Y APOYO EN TRABAJO DE INVESTIGACION

REFERENCIA: SOLICITUD
REG. N° 6378-2024-MDJLO/GGRH
PROV. N° 5582-2024-MDJLO/GGRH

De mi especial consideración.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que, en atención a lo solicitado mediante documento de la referencia, se **AUTORIZA** a los estudiantes del X ciclo de la Escuela Profesional de ADMINISTRACION de la Universidad "SEÑOR DE SIPAN" Srs. **CALLIGOS CALDERON NADIA KIBERLY** con DNI N° 73242515 y **URCIA CALDERON JORGE LUIS** con DNI N° 75525483, a realizar las acciones que correspondan con su Trabajo de Investigación Titulada "**ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ LEONARDO ORTIZ, 2024**", debiendo establecer su compromiso de que la información recopilada deberá ser utilizada únicamente con fines académicos, asimismo los horarios para para su ejecución serán asignados previa coordinación con el área correspondiente.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,

Firmado digitalmente
GIANCARLO ANDERSON SIESQUEN PRADA
GERENTE DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS
Fecha y hora de proceso: 12/12/2024 - 10:20:18

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sispedo3.munlo.gob.pe/verifica/>

Resolución de Trabajo de investigación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0456-2024-FACEM-USS

Chiclayo, 05 de setiembre de 2024.

VISTO:

El Oficio N°0206-2024/FACEM-DC-USS, de fecha 03 de setiembre del 2024, presentado por la Directora de la EP de Administración y proveído de la Decana de FACEM, de fecha 04/09/2024, donde se solicita la aprobación de Trabajos de Investigación, de los estudiantes del Curso de Investigación I, del IX ciclo Sec. C, de la EP de Administración, a cargo del Dr. Onésimo Mego Núñez, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N°30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR, los Trabajos de Investigación de los estudiantes del Curso de Investigación I, correspondiente al IX ciclo – Sec. C, del ciclo académico 2024-I, de la EP de Administración, a cargo del Dr. Onésimo Mego Núñez, según se indica en cuadro adjunto.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHÍVESE



USS
Dra. Maribel Contreras Torres
Decana de la Facultad de Ciencias
Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC.



USS
Mg. Ulmi Saphy Silva Gonzales
Secretaria Académica Facultad de
Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC.

Cc. Escuela / Interesado / Archivo

CAMPUS UNIVERSITARIO

Km. 5 carretera a Pimentel
T. (051) 074 481610

CENTROS EMPRESARIALES

Av. Luis Gonzales 1004
T. (051) 074 481621

ESCUELA DE POSGRADO

Calle Elías Aguirre 933
T. (051) 074 481625

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0456-2024-FACEM-USS**

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TITULO	LINEA DE INVESTIGACIÓN	SUB LINEA DE INVESTIGACIÓN
11	CALLIRGOS CALDERON NADIA KIBERLY URCIA CALDERÓN JORGE LUIS	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE TRÁNSITO, MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
12	BRAVO NUREÑA LUIS JESÚS	MARKETING DE CONTENIDO Y LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN UN GIMNASIO DE CHICLAYO, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
13	CALDERON BERNILLA ÁNGEL EDGARDO PRETELL MEDINA ANA CRISTINA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
14	VERGARA CUBAS KASANDRA LUCERO	GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EMPRESA SOLUCIONES MÉDICAS DEL NORTE - CHICLAYO 2024.	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
15	DIAZ CHAVEZ NADIA ANTUANE PÉREZ VILELA PRISCILLA LISETH	POSICIONAMIENTO Y SU IMPACTO EN LA MARCA THERAPY KIDS CENTRO DE TERAPIA INTEGRAL E.I.R.L.-2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES
16	ALVARADO BUSTAMANTE SHARON ALONDRA	LA INFLUENCIA DE LA MOTIVACION EN EL INCREMENTO DE LAS VENTAS DE UNA HELADERIA DE CHICLAYO 2024	GESTIÓN, INNOVACIÓN, EMPRENDIMIENTO Y COMPETITIVIDAD QUE PROMUEVA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUSIVO Y SOSTENIDO	INSTITUCIONALIDAD Y GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

**CAMPUS
UNIVERSITARIO**

Km. 5 carretera a Pimentel
T. (051) 074 481610

**CENTROS
EMPRESARIALES**

Av. Luis Gonzales 1004
T. (051) 074 481621

**ESCUELA
DE POSGRADO**

Calle Elías Aguirre 933
T. (051) 074 481625

www.uss.edu.pe

Validación de expertos



1. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1.1. Instrumento de Validación No Experimental por Juicio de expertos

1. NOMBRE DEL JUEZ		Liset Jorgety Silva Gonzales	
2.	PROFESIÓN	Licenciado	
	ESPECIALIDAD	Administración	
	GRADO ACADÉMICO	Maestra en Adm. & MKT	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	10 años	
	CARGO	Docente	
TÍTULO DE LA INVESTIGACION: Análisis de la Calidad De Servicio en la Municipalidad Distrital José Leonardo Ortiz, 2024			
3. DATOS DEL TESISISTA			
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Callirgos Calderon Nadia Kiberly - Urcia Calderon Jorge Luis	
4. INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista () Cuestionario (x) Lista de Cotejo () Encuesta ()		
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	GENERAL Determinar el nivel de calidad de servicio del área de tránsito de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, 2024		
	ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> - Analizar el nivel de la dimensión Fiabilidad del área de tránsito de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz. - Analizar el nivel de la dimensión Elementos tangibles del área de tránsito de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz. - Analizar el nivel de la dimensión Garantía del área de tránsito de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz. - Analizar el nivel de la dimensión Capacidad de respuesta del área de tránsito de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz. - Analizar el nivel de la dimensión Empatía del área de tránsito de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz. 		
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.			
No	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO		
	Variable: Calidad de servicio		
01	¿Cómo evaluaría la habilidad del personal del área de tránsito para resolver sus consultas o trámites?	A () SUGERENCIA S:	D ()
02	¿En qué medida percibe que el personal del área de tránsito es sincero en sus interacciones con usted?	A () SUGERENCIA S:	D ()
03	¿El equipamiento utilizado por el personal del área de tránsito parece adecuado y funcional para realizar los trámites o servicios que necesita?	A () SUGERENCIA S:	D ()
04	¿Cómo calificaría la infraestructura física del área de tránsito de la municipalidad en términos de comodidad y accesibilidad?	A () SUGERENCIA	D ()

		S:	
05	¿Qué tan cuidada y profesional considera la apariencia del personal del área de tránsito?	A () SUGERENCIA S:	D ()
06	¿Los materiales y formularios proporcionados por el área de tránsito son claros y fáciles de entender?	A () SUGERENCIA S:	D ()
07	¿Se siente seguro mientras realiza trámites en el área de tránsito de la municipalidad?	A () SUGERENCIA S:	D ()
08	¿Qué tan amable considera que es el personal del área de tránsito durante sus interacciones?	A () SUGERENCIA S:	D ()
09	¿Cómo calificaría el nivel de profesionalismo mostrado por el personal del área de tránsito?	A () SUGERENCIA S:	D ()
10	¿La comunicación del personal del área de tránsito es clara y efectiva al explicar procedimientos o requisitos?	A () SUGERENCIA S:	D ()
11	¿En general, qué tan rápido considera que se atienden sus solicitudes en el área de tránsito?	A () SUGERENCIA S:	D ()
12	¿El personal del área de tránsito muestra disposición para ayudar y resolver sus problemas?	A () SUGERENCIA S:	D ()
13	¿Recibe atención personalizada y adaptada a sus necesidades específicas en el área de tránsito?	A () SUGERENCIA S:	D ()
14	¿El horario de atención del área de tránsito de la municipalidad se ajusta convenientemente a sus necesidades?	A () SUGERENCIA S:	D ()
15	¿Recibe atención personalizada y adaptada a sus necesidades específicas en el área de tránsito?	A () SUGERENCIA S:	D ()
16	¿Qué tan interesado parece estar el personal del área de tránsito en resolver sus inquietudes o problemas?	A () SUGERENCIA S:	D ()
PROMEDIO OBTENIDO:		A ()	D ()
6. COMENTARIOS GENERALES			
7. OBSERVACIONES			



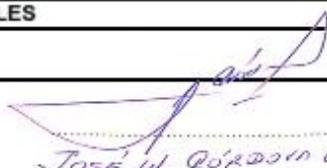
Juez Experto
DNI: 41395272

1. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1.1. Instrumento de Validación No Experimental por Juicio de expertos

1. NOMBRE DEL JUEZ		Jose William Cordova Chirinos	
2.	PROFESIÓN	Administrador	
	ESPECIALIDAD	Administración	
	GRADO ACADÉMICO	Doctor	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	20 años	
	CARGO	DTP- USS.	
TITULO DE LA INVESTIGACION: Análisis de la Calidad De Servicio en la Municipalidad Distrital José Leonardo Ortiz, 2024			
3. DATOS DEL TESISISTA			
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Callirgos Calderon Nadia Kiberly - Urcia Calderon Jorge Luis	
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Entrevista () Cuestionario (x) Lista de Cotejo () Encuesta ()	
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		GENERAL Determinar el nivel de calidad de servicio del área de tránsito de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, 2024	
		ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> - Analizar el nivel de la dimensión Fiabilidad del área de tránsito de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz. - Analizar el nivel de la dimensión Elementos tangibles del área de tránsito de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz. - Analizar el nivel de la dimensión Garantía del área de tránsito de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz. - Analizar el nivel de la dimensión Capacidad de respuesta del área de tránsito de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz. - Analizar el nivel de la dimensión Empatía del área de tránsito de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz. 	
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.			
No	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO		
	Variable: Calidad de servicio		
01	¿Cómo evaluaría la habilidad del personal del área de tránsito para resolver sus consultas o trámites?	A () SUGERENCIA S:	D ()
02	¿En qué medida percibe que el personal del área de tránsito es sincero en sus interacciones con usted?	A () SUGERENCIA S:	D ()
03	¿El equipamiento utilizado por el personal del área de tránsito parece adecuado y funcional para realizar los trámites o servicios que necesita?	A () SUGERENCIA S:	D ()
04	¿Cómo calificaría la infraestructura física del área de tránsito de la municipalidad en términos de comodidad y accesibilidad?	A () SUGERENCIA	D ()

		S:	
05	¿Qué tan cuidada y profesional considera la apariencia del personal del área de tránsito?	A () SUGERENCIA S:	D ()
06	¿Los materiales y formularios proporcionados por el área de tránsito son claros y fáciles de entender?	A () SUGERENCIA S:	D ()
07	¿Se siente seguro mientras realiza trámites en el área de tránsito de la municipalidad?	A () SUGERENCIA S:	D ()
08	¿Qué tan amable considera que es el personal del área de tránsito durante sus interacciones?	A () SUGERENCIA S:	D ()
09	¿Cómo calificaría el nivel de profesionalismo mostrado por el personal del área de tránsito?	A () SUGERENCIA S:	D ()
10	¿La comunicación del personal del área de tránsito es clara y efectiva al explicar procedimientos o requisitos?	A () SUGERENCIA S:	D ()
11	¿En general, qué tan rápido considera que se atienden sus solicitudes en el área de tránsito?	A () SUGERENCIA S:	D ()
12	¿El personal del área de tránsito muestra disposición para ayudar y resolver sus problemas?	A () SUGERENCIA S:	D ()
13	¿Recibe atención personalizada y adaptada a sus necesidades específicas en el área de tránsito?	A () SUGERENCIA S:	D ()
14	¿El horario de atención del área de tránsito de la municipalidad se ajusta convenientemente a sus necesidades?	A () SUGERENCIA S:	D ()
15	¿Recibe atención personalizada y adaptada a sus necesidades específicas en el área de tránsito?	A () SUGERENCIA S:	D ()
16	¿Qué tan interesado parece estar el personal del área de tránsito en resolver sus inquietudes o problemas?	A () SUGERENCIA S:	D ()
PROMEDIO OBTENIDO:		A ()	D ()
6. COMENTARIOS GENERALES			
7. OBSERVACIONES			

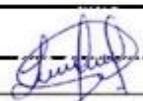

 José W. Q'ARDOIN OH.
 DNI 09582232
 CIAD 18334

1. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1.1. Instrumento de Validación No Experimental por Juicio de expertos

1. NOMBRE DEL JUEZ		Mg. Maria Delia Serrano Jarama	
2.	PROFESIÓN	Administradora	
	ESPECIALIDAD	Marketing	
	GRADO ACADÉMICO	Maestría en Administración y Marketing	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	8 años	
	CARGO	Asistente Académico	
TÍTULO DE LA INVESTIGACION: Análisis de la Calidad De Servicio en la Municipalidad Distrital José Leonardo Ortiz, 2024			
3. DATOS DEL TESISISTA			
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Callirgos Calderon Nadia Kiberly - Urcia Calderon Jorge Luis	
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Entrevista () Cuestionario (x) Lista de Cotejo () Encuesta ()	
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		GENERAL Determinar el nivel de calidad de servicio del área de tránsito de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz, 2024	
		ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> - Analizar el nivel de la dimensión Fiabilidad del área de tránsito de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz. - Analizar el nivel de la dimensión Elementos tangibles del área de tránsito de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz. - Analizar el nivel de la dimensión Garantía del área de tránsito de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz. - Analizar el nivel de la dimensión Capacidad de respuesta del área de tránsito de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz. - Analizar el nivel de la dimensión Empatía del área de tránsito de la Municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz. 	
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.			
No	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO		
	Variable: Calidad de servicio		
01	¿Cómo evaluaría la habilidad del personal del área de tránsito para resolver sus consultas o trámites?	A () SUGERENCIA S:	D ()
02	¿En qué medida percibe que el personal del área de tránsito es sincero en sus interacciones con usted?	A () SUGERENCIA S:	D ()
03	¿El equipamiento utilizado por el personal del área de tránsito parece adecuado y funcional para realizar los trámites o servicios que necesita?	A () SUGERENCIA S:	D ()
04	¿Cómo calificaría la infraestructura física del área de tránsito de la municipalidad en términos de comodidad y accesibilidad?	A () SUGERENCIA	D ()

		S:	
05	¿Qué tan cuidada y profesional considera la apariencia del personal del área de tránsito?	A () SUGERENCIA S:	D ()
06	¿Los materiales y formularios proporcionados por el área de tránsito son claros y fáciles de entender?	A () SUGERENCIA S:	D ()
07	¿Se siente seguro mientras realiza trámites en el área de tránsito de la municipalidad?	A () SUGERENCIA S:	D ()
08	¿Qué tan amable considera que es el personal del área de tránsito durante sus interacciones?	A () SUGERENCIA S:	D ()
09	¿Cómo calificaría el nivel de profesionalismo mostrado por el personal del área de tránsito?	A () SUGERENCIA S:	D ()
10	¿La comunicación del personal del área de tránsito es clara y efectiva al explicar procedimientos o requisitos?	A () SUGERENCIA S:	D ()
11	¿En general, qué tan rápido considera que se atienden sus solicitudes en el área de tránsito?	A () SUGERENCIA S:	D ()
12	¿El personal del área de tránsito muestra disposición para ayudar y resolver sus problemas?	A () SUGERENCIA S:	D ()
13	¿Recibe atención personalizada y adaptada a sus necesidades específicas en el área de tránsito?	A () SUGERENCIA S:	D ()
14	¿El horario de atención del área de tránsito de la municipalidad se ajusta convenientemente a sus necesidades?	A () SUGERENCIA S:	D ()
15	¿Recibe atención personalizada y adaptada a sus necesidades específicas en el área de tránsito?	A () SUGERENCIA S:	D ()
16	¿Qué tan interesado parece estar el personal del área de tránsito en resolver sus inquietudes o problemas?	A () SUGERENCIA S:	D ()
PROMEDIO OBTENIDO:		A ()	D ()
6. COMENTARIOS GENERALES			
7. OBSERVACIONES			


 Juez Experto
 DNI: 45353024

	AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)	Código:	F1_PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 1

Pimentel, 11 de febrero del 2025

Señores

Vicerrectorado de investigación
 Universidad Señor de Sipán S.A.C
 Presente. -

El suscrito:

Callirgos Calderon Nadia Kiberly con DNI 73242515 y Urcia Calderon Jorge Luis con DNI 75525483

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de investigación/tesis titulada:

ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ LEONARDO ORTIZ, 2024. presentado y aprobado en el año 2024 como requisito para optar el título de Bachiller de la facultad de ciencias empresariales, escuela de Administración, Programa de estudios de modalidad regular, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mí (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de investigación/tesis, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de investigación a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional - <https://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación/informe o tesis y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Callirgos Calderon Nadia Kiberly	DNI: 73242515	
Urcia Calderon Jorge Luis	DNI: 75525483	



**ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE REVISIÓN
DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN**

Código:	F3.PP2-PR.02
Versión:	02
Fecha:	18/04/2024
Hoja:	1 de 1

Yo, **Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación del Programa de Estudios de Administración y Administración Pública**, he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de (Pregrado,) según la Directiva de similitud vigente en USS; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del **trabajo** titulado: **ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ LEONARDO ORTIZ, 2024**, elaborado por el estudiante(s). **Callirgos Calderon Nadia Kiberly & Urcla Calderon Jorge Luis**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **8%**, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre índice de similitud de los productos académicos y de investigación vigente.

Pimentel, 13 de febrero del 2025

Dr. García Yovera Abraham José

Coordinador de Investigación EAP Administración y Administración Pública

DNI N° 80270538