



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO – FILIAL PUERTO MALDONADO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

---

“CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUB GERENCIA DE TRÁNSITO DE LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA.  
A LA ASOCIACIÓN POLIMOTOTAXI 2017”

---

PRESENTADO POR:

BACH. MARILU GUTIERREZ CORONEL

PARA OPTAR EL GRADO: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

ASESOR:

Mg.Carlos Alberto Quispe Mendoza

MADRE DE DIOS – PERÚ

2017



**Título :** CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUB GERENCIA DE TRÁNSITO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA. A LA ASOCIACIÓN POLIMOTOTAXI 2017.

**Autor :** - Marilu Gutierrez Coronel

**Fecha :** 2017

### RESUMEN

La presente investigación es de nivel básico, tipo y diseño descriptivo, con un enfoque cuantitativo, y se planteó como objetivo principal describir la calidad de servicio de la sub gerencia de tránsito de la Municipalidad Provincial de Tambopata a la asociación Polimototaxi 2017, considerando como dimensiones los elementos tangibles de la entidad, la fiabilidad, actitud de servicio, competencias personales y empatía aplicado a los trabajadores. Para analizar el comportamiento de la variable de estudio se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario; por lo que se elaboró un total de 30 ítems considerando como base los indicadores de la dimensiones correspondientes, que luego fueron aplicados a una muestra de 201 personas, que son miembros de la Asociación Polimototaxi de la ciudad de Puerto Maldonado. Luego de analizar los antecedentes, las bases teóricas y la colecta de datos se evidencia que la calidad de servicio de la unidad de estudio muestra problemas de fiabilidad, actitud de servicio, competencias personales y empatía de los trabajadores, entre tanto los elementos tangibles son considerados como adecuada; pero de forma general y determinante se concluye que la calidad de servicio es regular.

**Palabras clave:** Servicio, calidad, usuarios, fiabilidad y empatía.

### ABSTRACT

The present investigation is of basic level, type and descriptive design, with a quantitative approach, and the main objective was to describe the quality of service of the Traffic and Traffic Safety Sub-Department of the Provincial Municipality of Tambopata to the Polimototaxi Association, considering as dimensions, the tangible elements of the entity, reliability, service attitude, personal competences and empathy applied to workers. To analyze the behavior of the study variable, the survey technique was used and the questionnaire was used as an instrument; For this reason, a total of 30 items were prepared, based on the indicators of the corresponding dimensions, which were then applied to a sample of 201 people, who are members of the Polymathotaxi Association of the city of Puerto Maldonado. After analyzing the antecedents, the theoretical bases and the collection of data it is evident that the service quality of the study unit shows problems of reliability, service attitude, personal competences and empathy of the workers, while the tangible elements are considered as adequate; but in a general and decisive way it is concluded that the quality of service is regular.

**Keywords:** Service, quality, users, reliability and empathy.