

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



UDH
UNIVERSIDAD DE HUANUCO
<http://www.udh.edu.pe>

TESIS

“Percepción de la calidad de los servicios de los usuarios de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2023”

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTOR: Berrospi Príncipe, Gaddy Alexander

ASESOR: Campos Salazar, Oscar Augusto

HUÁNUCO – PERÚ

2024



U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P36

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

D

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 74175263

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22409462

Grado/Título: Grado de doctor en ciencias económicas y sociales mención en economía y sociología

Código ORCID: 0000-0003-2105-8474

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Linares Beraún, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
2	Agui Esteban, Keli	Maestro en gerencia pública	22498331	0000-0003-4952-780x
3	Callan Basilio, Richard	Maestro en educación, mención: investigación y docencia superior	46825060	0000-0001-7959-403x

H

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **10:30 horas del día 12 del mes de abril del año 2024**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Mg. William Giovanni Linares Beraún
Mg. Keli Agui Esteban
Mg. Richard Callan Bacilio

Presidente
Secretaria
Vocal

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 145-2024-D-FCOMP-PAAE-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: "**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LOS USUARIOS DE LA SUB GERENCIA DE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO, 2023**", presentado por el Bachiller, **BERROSPI PRINCIPE, Gaddy Alexander**, para optar el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

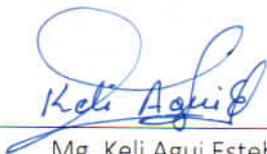
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo Aprobado con el calificativo cuantitativo de 16 (Dieciséis) y cualitativo de Bueno (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **11:40 horas del día 12 del mes de abril del año 2024**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mg. William Giovanni Linares Beraún
DNI: 07750878
Código ORCID: 0000-0002-4305-7758
PRESIDENTE



Mg. Keli Agui Esteban
DNI: 22498331
Código ORCID: 0000-0003-4952-780X
SECRETARIA



Mg. Richard Callan Bacilio
DNI: 46825060
Código ORCID: 0000-0001-7959-403X
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: GADDY ALEXANDER BERROSPI PRÍNCIPE, de la investigación titulada "Percepción de la calidad de los servicios de los usuarios de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2023", con asesor OSCAR AGUSTO CAMPOS SALAZAR, designado mediante documento: RESOLUCIÓN N° 639-2023-D-FCEMP-PAAE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 24 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 27 de agosto de 2024



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

Berrosipi Príncipe, Gaddy Alexander.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

11%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

www.munihuanuco.gob.pe

Fuente de Internet

7%

2

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

5%

3

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.upeu.edu.pe:8080

Fuente de Internet

1%

5

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO,
D.N.I.: 47074047

cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421

FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286

cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

DEDICATORIA

A mi querida madre, por su apoyo constante, para lograr ser una profesional de éxito.

A mi hija, por inspirarme para poder cumplir mis objetivos planteados.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a la Universidad de Huánuco, por ser mi alma mater en mi formación

Agradezco a mis profesores del P.A. de Administración de Empresas por sus enseñanzas a lo largo de mi preparación en mi profesión.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN.....	XI
CAPÍTULO I.....	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2.1 PROBLEMA GENERAL.....	14
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS	15
1.3 OBJETIVOS.....	15
1.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	15
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
1.4 JUSTIFICACIÓN	16
1.4.1 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	16
1.4.2 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	17
1.4.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	17
1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.6 VIABILIDAD	17
CAPÍTULO II.....	18
MARCO TEÓRICO	18
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	18
2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES.....	18
2.1.3 ANTECEDENTES LOCALES	19
2.2 BASES TEÓRICAS.....	20
2.2.1 SERVICIOS	20
2.2.2 CALIDAD DE SERVICIOS.....	20

2.2.3	SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS.....	21
2.2.4	CONDUCTORES QUE IMPACTAN EN LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS.....	21
2.2.5	SUB GERENCIA DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO, 2023.....	23
2.3	DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	24
2.4	VARIABLES	25
2.4.1	VARIABLE ÚNICA.....	25
2.5	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	26
CAPÍTULO III.....		28
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		28
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	28
3.1.1	ENFOQUE	28
3.1.2	ALCANCE O NIVEL.....	28
3.1.3	DISEÑO.....	28
3.2	POBLACIÓN Y MUESTRA	29
3.2.1	POBLACIÓN.....	29
3.2.2	MUESTRA	29
3.3	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS..	30
3.4	TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	30
CAPÍTULO IV.....		31
RESULTADOS.....		31
4.1	PROCESAMIENTO DE DATOS	31
CAPÍTULO V.....		53
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		53
CONCLUSIONES		54
RECOMENDACIONES.....		56
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		57
ANEXOS.....		60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Licencias de clase B	23
Tabla 2 Actitud del personal de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco	31
Tabla 3 Preparación y formación del personal que atiende en la oficina de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco	32
Tabla 4 Disponibilidad de información en las diferentes plataformas de los requisitos para realizar los trámites en la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco	33
Tabla 5 Información sobre el estado de trámite	35
Tabla 6 La Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco cuenta con un buzón de sugerencias.....	36
Tabla 7 La Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco cuenta con libro de reclamaciones a su disposición, ya sea físico o virtual	37
Tabla 8 Cuándo recibió información esta fue completa y sin errores.....	38
Tabla 9 Cómo califica la calidad de la información que le brindaron los funcionarios de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco	39
Tabla 10 Cuánto se demoró en atender su trámite en la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco.....	40
Tabla 11 Considera que el tiempo de atención fue el adecuado	41
Tabla 12 La Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco, cumple con los procedimientos y reglamentos establecidos para cada trámite	42
Tabla 13 Consideras que el costo del trámite realizado es el adecuado	43
Tabla 14 ¿Los documentos solicitados para la realización de su trámite son fáciles de entender y presentar?.....	44
Tabla 15 Qué canales de atención cuenta la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco	45
Tabla 16 Como califica la atención en la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco	46

Tabla 17 Como califica la plataforma virtual de atención de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco?..	47
Tabla 18 Está de acuerdo con el horario de atención y consulta de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco	48
Tabla 19 La Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco cuenta con atención en lenguas nativas y sistemas de lectura o escritura táctiles	49
Tabla 20 Usted puede visualizar el proceso de su trámite.....	50
Tabla 21 En caso de algún cambio con la atención de su trámite la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco, le comunica	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Actitud del personal de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco.....	31
Figura 2 Preparación y formación del personal que atiende en la oficina de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco	32
Figura 3 Disponibilidad de información en las diferentes plataformas de los requisitos para realizar los trámites en la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco	34
Figura 4 Información sobre el estado de trámite.....	35
Figura 5 Buzón de sugerencias	36
Figura 6 Libro de reclamaciones.....	37
Figura 7 Información completa y sin errores.....	38
Figura 8 Cómo califica la calidad de la información que le brindaron los funcionarios de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco	39
Figura 9 Tiempo de atención	40
Figura 10 Tiempo de atención	41
Figura 11 Cumplimiento de plazos.....	42
Figura 12 Costo de trámite.	43
Figura 13 Requisitos fáciles de entender.....	44
Figura 14 Canales de atención.	45
Figura 15 Calidad de atención	46
Figura 16 Calidad de atención virtual.....	47
Figura 17 Horario de atención.....	48
Figura 18 Atención en lenguas nativas	49
Figura 19 Seguimiento de trámite.....	50
Figura 20 Estado de atención de trámite	51

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general evaluar y describir la percepción de la calidad de los servicios de los usuarios de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial Provincial de Huánuco, 2023. La investigación fue de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la población de estudio estuvo conformada por 20 000 motos lineales, muestra fue probabilística de 377, para la recolección de datos se utilizó la encuesta con un cuestionario de 20 preguntas. Se llegó a la conclusión que el 46.36% de los usuarios califica la atención en la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco como regular, el 28.12% considera que la atención es buena, el 15.39% indica que la atención es mala, un 7.89% indica que la atención es muy buena y el 3.45% considera la atención como mala, como se puede visualizar en la tabla 15.

Palabras claves: calidad, percepción, trato profesional, información, tiempo de provisión.

ABSTRACT

The general objective of the research was to evaluate and describe the perception of the quality of the services of the users of the Provincial Traffic and Road Safety Sub-Management of Huánuco, 2023. The research was of an applied type, with a quantitative approach, at a descriptive level, non-experimental cross-sectional design, the study population was made up of 20,000 linear motorcycles, a probabilistic sample of 377 users, a survey with a 20-question questionnaire was used to collect data. It was concluded that 46.36% of users rate the attention in the Sub-Management of Traffic and Road Safety of the Provincial Municipality of Huánuco as regular, 28.12% consider that the attention is good, 15.39% indicate that the attention is bad, 7.89% indicate that the care is very good and 3.45% consider the care as bad, as can be seen in table 15.

Keywords: quality, perception, professional treatment, information, provision time.

INTRODUCCIÓN

El estudio de investigación tuvo como objetivo general evaluar y describir la percepción de la calidad de los servicios de los usuarios de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial Provincial de Huánuco, 2023. La metodología científica empleada está sustentada en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco.

Capítulo I, se inicia con la descripción del problema, los objetivos planteados por el investigador, asimismo la justificación e importancia de esta.

Capítulo II, el marco teórico encontré algunas tesis similares que fueron antecedentes de la investigación, que nos aportó conceptos claros y precisos al estudio. Los autores importantes se mencionan en esta sección, así como conceptos básicos que fueron usados en su elaboración.

Capítulo III y IV de la tesis se consideró la metodología de la investigación y los resultados obtenidos de los cuestionarios a los trabajadores cuyas respuestas contribuyeron con el desarrollo de la última parte, en el que se contrastó el objetivo general y los objetivos específicos planteadas en el estudio de investigación. Los resultados finales se han dividido en función a los objetivos planteados.

En el capítulo V, se considera los resultados y discusión de resultados.

Las conclusiones y las recomendaciones.

La última parte se encuentra las referencias bibliográficas, anexos que son: el cuestionario y la matriz de consisten.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Tanto los residentes como los usuarios tienen derecho a evaluar las organizaciones del sector público. Para ello deben conocerse las opiniones de ambos. Moorre (1998).

En los países Latinoamericanos el desarrollo económico tiene una gran complejidad e informalidad, las instituciones públicas (Gobiernos locales) tiene por ley la tarea de la regulación de los comercios, la emisión de licencias y el control de la informalidad, al respecto existen experiencias exitosas como la de Guayaquil, señala Vergara (2021) La gestión del Municipio de Guayaquil en cuanto al desarrollo de la formalización y promoción del comercio ha tenido buenos resultados en el último lustro, alguno de sus indicadores son: 82% de pequeños emprendimientos formalizados, el 92% de comerciantes ambulatorios y registrados en el municipio, incremento de pago de arbitrios en un 52%; pero también experiencias aleccionadoras como la del Gobierno sub nacional del Alto en Bolivia, Según el Ministerio de Desarrollo Productivo y economía plural (2022) el gobierno local no ha podido enfrentar la informalidad, se estima que más del 82% del comercio ambulatorio no está identificado, el crecimiento económico es caótico.

En el Perú, en los últimos años en el momento en que se hacía alusión a la calidad de los servicios públicos, la experiencia no era para nada agradable. Las quejas siempre eran por la demora, instalaciones no aptas para la atención, requerimientos inadecuados, trabajadores con poca preparación, mal trato en la atención. Estas circunstancias empiezan porque el Estado, a diferencia de las empresas privadas, tiene el monopolio de la prestación de servicios públicos, y los clientes no pueden controlar quién debe hacerlo, y los usuarios solo tenemos una única opción. Tal es el caso del trámite de la licencia de conducir de la categoría B, porque el encargado es el Municipio. Otro aspecto, es la ineficiencia de los colaboradores al momento

de otorgar un servicio.

Esta situación hizo que la ciudadanía se manifestará de diferentes maneras como conflictos sociales, baja calidad de los servicios públicos, entre otros. El resultado es la escasa confianza en el gobierno.

Para hacer frente a este conflicto el Estado, como proveedor de servicios públicos, ajusta sus prioridades y dirige su atención hacia los ciudadanos. En ese sentido, se aprueba la creación de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Esta ley establece, optimizar la calidad de la prestación de bienes y servicios, realizando acciones que impacten de forma positiva en la población, mejorar su bienestar y su calidad de vida.

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública prevé un Estado contemporáneo al servicio de la población y fomenta la mejora de los servicios públicos y la atención de calidad a los ciudadanos. Para ello, se sugiere que el objetivo principal de la gestión pública sea servir a la población. (Ventura).

El objetivo de la modernización de la gestión estatal es elevar el nivel de los bienes y servicios ofrecidos a la población. Esto equivale que estos productos y servicios deben ser creados con una comprensión de los requisitos y expectativas del público en general, teniendo en cuenta los canales disponibles para su atención, los estándares para la prestación de esos servicios, la digitalización del Estado y la correspondencia en las interacciones con los individuos o las instituciones públicas, así como otros factores que ayudan a elevar la calidad del bien o servicio público. La Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de los Servicios en el Sector Público, aprobada por la Resolución SGP N°0066-201-PCM/SGP y modificada por la RAGP N°007-2019-PCM/SGP, fue publicada por la Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). Este instrumento de gobierno está enfocado en mejorar los bienes y servicios en provecho de la ciudadanía. La Secretaría de Gestión Pública adoptó la Resolución N° 015-2021-PCM/SGP durante la epidemia del COVID-19, suspendiendo la aplicación de la Norma por 12 días hábiles.

La Municipalidad Provincial de Huánuco, el organismo de línea encargado de organizar, dirigir y controlar la gestión del tránsito peatonal y vehicular, la circulación del tránsito y el proceso de infracciones y sanciones acordes a su jurisdicción es la Subgerencia de Tránsito y

Seguridad Vial. Una de las funciones de la Gerencia de Transportes es supervisar y controlar el permiso de licencias de conducir Clase B – Vehículos menores. El otorgamiento de licencias de conducir es un procedimiento mediante el cual el administrado solicita otorgamiento de licencia de conducir de la clase B, categorías I, IIA y IIB (no profesional) o IIC (profesional) por lo que la Municipalidad previa evaluación correspondiente emite la licencia de conducir que es la autorización administrativa para la conducción de vehículos menores en la vía pública.

Con Ordenanza Municipal N° 057-2021-MPHCO de fecha 30 de diciembre de 2021, se aprueba la Ordenanza Municipal que aprueba el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la Municipalidad Provincial de Huánuco. De acuerdo a este documento los tramites referidos a la licencia de conducir se atienden en dos canales, atención presencial y virtual, los plazos de atención son entre 2 a 30 días hábiles, previa presentación de los requisitos indicados en el TUPA. Los horarios de atención que menciona son de lunes a viernes de 7:30 a 15:30 en la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial. Como toda entidad pública está sujeto a reclamos por parte de los usuarios, quienes en muchos casos se quejan por la demora en la entrega de sus documentos, así como el tiempo de espera en la atención. La investigación buscará identificar la percepción de la calidad de los servicios de los usuarios de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco, ya que este aspecto es fundamental para lograr los objetivos de la entidad.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es percepción de la calidad de los servicios de los usuarios de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad

Provincial de Huánuco, 2023?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

¿Cuál es la percepción del trato profesional de los usuarios de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2023?

¿Cuál es la apreciación de la calidad de información de los usuarios de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2023?

¿Cuál es la percepción del tiempo de provisión a los usuarios de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2023?

¿Cómo son los resultados de gestión a los usuarios de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2023?

¿Cómo es la accesibilidad a los usuarios de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2023?

¿Cómo es la confianza de los usuarios de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2023?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar y describir la percepción de la calidad de los servicios de los usuarios de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial Provincial de Huánuco, 2023.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Describir el trato profesional a los usuarios de la Sub Gerencia de

Tránsito Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2023.

Describir la calidad de información a los usuarios de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2023.

Describir el tiempo de provisión a los usuarios de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2023.

Describir los resultados de gestión a los usuarios de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2023.

Describir la accesibilidad a los usuarios de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2023.

Describir la confianza de los usuarios de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2023.

1.4 JUSTIFICACIÓN

1.4.1 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La investigación se justifica de manera practica pues los resultados de la investigación servirán a los responsables de dirigir a Municipalidad Provincial de Huánuco para conocer un diagnóstico certero sobre la percepción de los ciudadanos respecto a la atención en la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial del municipio, esto servirá para poder tomar decisiones en cuanto a la capacitación, rotación o cambio de personal, mejora de procesos y métodos con el propósito de mejorar la percepción sobre los servicios y cumplir con los objetivos de la gerencia en beneficio de la ciudadanía y de la provincia.

1.4.2 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Para el estudio se realizó una búsqueda sistemática de teorías respecto a la satisfacción de los usuarios de las instituciones públicas del Perú y de Latinoamérica, verificando la vigencia y aplicabilidad de las teorías en su coherencia y en la realidad, logrando crear un cuerpo teórico rico en conocimientos y útil para futuros investigadores que aborden similar problematización.

1.4.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La justificación metodológica de la investigación elaboró un instrumento de investigación, el mismo que puede ser replicado en situaciones similares por investigadores que aborden la problemática de la calidad de servicio en las entidades públicas.

1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La indagación presentó las siguientes limitaciones:

Que los encuestados no respondan con la verdad el cuestionario. Para superar esta limitación las encuestas fueron anónimas con la finalidad que las respuestas sean lo más sinceras posibles,

Que los usuarios dispongan de poco tiempo para responder a la encuesta, dado a sus ocupaciones personales. En este sentido se amplió el tiempo de recolección de datos.

1.6 VIABILIDAD

La presente investigación fue viable porque se contó con los recursos económicos para poder financiar la investigación, así como los materiales y conocimientos para poder abordar la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Pabon y Palacios (2020) en su investigación: “Percepción de la Calidad de los Servicios de Salud Desde la Satisfacción de los Usuarios en el Hospital Local de Sitio nuevo Magdalena, Periodo 2017-2019”, Universidad de la Costa, Barranquilla. Cuyo propósito fue determinar el nivel de percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios. Su investigación fue de tipo descriptivo y cuantitativo. La muestra probabilística fue de 3185 pacientes que acudieron al Hospital. Los resultados mostraron que las mujeres constituían el 59,7% de la población total, mientras que los hombres representaban el 40,3%. La mayoría de los encuestados en los tres años estudiados calificaron los servicios de buenos, destacando el servicio de laboratorio clínico con un 83,1%, seguido de los cuidados de enfermería con un 79,5%, los cuidados médicos con un 77,7% y los servicios de citas en último lugar con un 74%. Es una buena señal del nivel de atención que puede ofrecer un hospital. Conclusiones: Se estableció que el servicio con mayor índice de satisfacción es el laboratorio clínico, con un 83,1%, y que las percepciones de satisfacción de los clientes del Hospital Local de Sitio Nuevo son típicamente positivas.

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

Ríos (2021) en su investigación: “Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario con Enfoque de Género del Área de Licencias de Conducir, Región Callao 2019”, cuya finalidad fue: determinar la relación entre la calidad en el servicio de atención y la satisfacción del usuario. El enfoque de investigación fue cuantitativo, de nivel o alcance descriptivo. La muestra no probabilística estuvo integrada por 376 ciudadanos usuarios de los servicios administrativos de la localidad, el instrumento de

investigación utilizado fue un cuestionario estructurado de 32 ítems el mismo que fue validado por V de Aiken y demostrada su confiabilidad por medio del estadístico Gutman de dos mitades. Los resultados indican que el 52% de la unidad muestral considera como deficiente los servicios, el 25% los califica de manera general como pésimos y solo un 5% los percibe como buenos, se concluyó que: El índice de satisfacción de los servicios prestados por un municipio de la región de Lambayeque oscila entre regular y óptimo, como demuestran la mayoría de los usuarios que respondieron. El 34% de los encuestados considera que el servicio es a veces óptimo, el 23% dijo que siempre es óptimo y el 19% dijo que casi siempre es óptimo

2.1.3 ANTECEDENTES LOCALES

Chocano (2022) realizó un estudio en la Universidad de Huánuco titulado "Percepción de la Calidad del Servicio en la Oficina Regional de Osinergmin Huánuco en Tiempos de COVID-19 - 2022" con la intención de describir el nivel de servicio que brinda la Oficina Regional de Osinerming. En el estudio se utilizó un diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo, tipo fundamental y técnica cuantitativa. 186 individuos constituyeron la población de la investigación, mientras que 126 usuarios constituyeron la muestra mediante muestreo probabilístico. Como método de recogida de datos se utilizó una encuesta en línea con un cuestionario de 18 preguntas. Los resultados permitieron concluir que el 99,2% de los encuestados consideraban que la oficina regional de Osinerming prestaba un servicio de alta calidad.

Cristancho (2021), en su investigación: La calidad de servicio en la municipalidad distrital de Mariano Dámaso Beraún, provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco, 2021, Investigación realizada en la Universidad de Huánuco. El objetivo de este estudio fue evaluar el nivel de calidad de los servicios en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún. Se utilizó un enfoque cuantitativo, un alcance descriptivo, un diseño transversal no experimental y un cuestionario con 24 preguntas. Los resultados muestran que más del 62% de los

encuestados considera que los servicios son inadecuados, burocráticos y lentos. La conclusión es que la calidad del servicio es adecuada, pero debe mejorarse para aumentar la felicidad de los usuarios.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 SERVICIOS

Según la Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP (2022) define servicios como “los bienes intangibles que proporcionan las organizaciones públicas de acuerdo con sus mandatos (por ejemplo, sanidad pública, seguridad, limpieza, recogida de residuos sólidos, alumbrado, etc.) y que son requeridos por la población”.

Los bienes pueden ser necesarios para la prestación de servicios a fin de garantizar su calidad. Se dividen en dos categorías: servicios prestados y servicios no prestados.

a) **Servicios prestacionales**, incluyen, entre otros, servicios públicos básicos (como agua, alcantarillado y electricidad), atención sanitaria, educación, comunicación, limpieza pública, infraestructuras viarias y aeroportuarias, desarrollo productivo, supervisión o vigilancia por parte de organismos reguladores.

b) **Los servicios que implican la concesión de derechos como resultado de la función reguladora**, inspectora o sancionadora del Estado se consideran servicios sin ánimo de lucro. Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP (2022).

2.2.2 CALIDAD DE SERVICIOS

Comprende una serie de estrategias y prácticas desarrolladas para aumentar el servicio al cliente y la relación marca-consumidor. El secreto para ofrecer este apoyo y garantizar que los clientes tengan una experiencia positiva es desarrollar relaciones sólidas y crear un lugar de trabajo acogedor, servicial y alegre. (Cardozo, 2021).

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública afirma que la población quiere un Estado contemporáneo que trabaje para ellos. En consecuencia, las organizaciones deben modificar sus métodos y procedimientos para ofrecer productos y servicios de gran performance. La calidad es la capacidad del bien o servicio que suministra la institución pública para satisfacer los requisitos y expectativas de quienes lo reciben. Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP (2022).

2.2.3 SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS

La importancia del bien o servicio elegido en términos de satisfacción de los destinatarios.

La satisfacción de los responsables de las entidades que los reciben. El nivel de satisfacción con un bien o servicio puede determinarse teniendo en cuenta factores como el trato recibido durante el servicio, la capacidad de información, los plazos de prestación del servicio, la capacidad de prestar los servicios correctamente o la accesibilidad, ya sea individualmente o de forma combinada. Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP (2022).

2.2.4 CONDUCTORES QUE IMPACTAN EN LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS

Los conductores tienen atributos que son medibles y que se encuentran presentes en la provisión de los servicios que impactan de forma inmediata en la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas.

Las entidades suelen incorporar conductores adicionales y que respondan al entorno del servicio elegido para la implementación de la norma técnica y pueden ser las siguientes:

2.2.4.1 TRATO PROFESIONAL DURANTE LA ATENCIÓN.

Según la subsecretaría de calidad de atención al ciudadano (2023) refiere: que el trato profesional durante el servicio se refiere

a la actitud del personal hacia el cliente y a su preparación y formación para ofrecer un servicio de alta calidad.

2.2.4.2 INFORMACIÓN

Según la subsecretaría de calidad de atención al ciudadano (2023) refiere: a la disposición de informar de forma simple, útil, transparente, honesta y rápida; así como la comunicación abierta acerca de normativas, situación y avances durante la prestación de servicios. Además, está vinculada a prestar atención a lo que la gente tiene que decir, mediante un buzón de sugerencias, un libro de reclamaciones y otros mecanismos similares, para ayudar a mejorar los servicios que presta la entidad.

Consideramos que la información es la parte más importante que se le brinda al usuario cuando hace uso del servicio administrativo, esta debe ser clara y concisa en términos no tan técnicos de tal manera que el usuario del servicio administrativo puede entender qué actividades, tareas o procedimientos debe realizar para cumplir la finalidad que este requiere es importante destacar que estos procedimientos deben estar regulados por la normativa interna. La información debe ser entregada de forma amable concisa y precisa por el funcionario o servidor público al usuario que así lo requiera.

2.2.4.3 TIEMPO DE PROVISIÓN

Según la subsecretaría de calidad de atención al ciudadano (2023) refiere: a la duración desde que un individuo inicia el proceso para conseguir un servicio de la entidad hasta que obtiene el resultado del servicio. Tiene en cuenta el número de visitas o contactos que la persona tiene que hacer a la entidad, así como la finalización dentro del tiempo previsto por la entidad.

2.2.4.4 RESULTADO DE LA GESTIÓN/ENTREGA

Según la subsecretaría de calidad de atención al ciudadano

(2023) refiere: La capacidad que tiene la entidad para prestar servicios adecuadamente, desde el contacto inicial con el individuo hasta la prestación del servicio, necesita de la práctica puntual y eficaz de los protocolos y reglamentos aplicables, del mismo modo del precio razonable pagado por los servicios recibidos.

2.2.4.5 ACCESIBILIDAD.

Según la subsecretaria de calidad de atención al ciudadano (2023) refiere: La disponibilidad de los servicios prestados por la entidad pública se facilita mediante los distintos canales de servicio disponibles. Este factor tiene en cuenta muchos componentes, como la seguridad general en los puntos de servicio, la infraestructura (física, tecnológica o virtual) de cada canal, la flexibilidad del horario para los trámites y consultas, la opción de otorgar la atención en lenguas nativas y los sistemas de lectura o escritura táctiles, entre otros.

2.2.4.6 CONFIANZA

Según la subsecretaria de calidad de atención al ciudadano (2023) refiere: la confianza es la credibilidad de la entidad pública entre la población puede verse afectada si ocurre algo sin motivo válido o cambia el resultado de la gestión o el servicio solicitado.

2.2.5 SUB GERENCIA DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO, 2023

Tabla 1

Licencias de clase B

Licencias de Clase B (2 o 3 ruedas)							
Tipo de	B-I		B-II	a	B-II	b	B-II c
Licencia (B)							
Vehículos	Vehículos motorizados DE 3 ruedas	no (triciclos)	Bicimotos para transportar	Los mismos que también	Los mismos que B-II a y también	Los mismos que B-II a u B-II b y también	

para transporte público de pasajeros	pasajeros o mercancías	o también	Motocicletas (2 ruedas) para transportar pasajeros o mercancías	Mototaxis y Trimotos (3 ruedas) destinadas al transporte de pasajeros
--------------------------------------	------------------------	-----------	---	---

Los cuatrimotos no pueden transitar por la vía pública, solo pueden usarse para fines recreativos en propiedades privadas. Por lo tanto, no llevan placa de rodaje, no tienen tarjeta de propiedad ni tampoco necesitan una licencia de conducir.

2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES

➤ BIENES

Se refiere a los bienes materiales que proporcionan las organizaciones gubernamentales de acuerdo con sus mandatos y que satisfacen las necesidades y expectativas de las personas. Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP (2022).

➤ CALIDAD EN LAS INTERVENCIONES PÚBLICAS

Se hace referencia al grado en que las intervenciones públicas abordan el problema en cuestión al tiempo que satisfacen las demandas y expectativas de la población en general. Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP (2022).

➤ EXPECTATIVA

Significa que la experiencia de cada persona es diferente, y los factores psicológicos -entre los que destaca la inteligencia emocional- tienen un gran impacto. La perspectiva, la impulsividad, la imaginación, las habilidades sociales y emocionales, la gestión de las emociones, el asertividad, el autocontrol, la responsabilidad y la simpatía son sólo algunos de estos componentes. (Gutiérrez et al, 2018, p. 149).

➤ **PERSONAS**

Son las personas físicas o jurídicas que obtienen o tienen acceso a bienes o servicios ofrecidos por organismos públicos. Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP (2022).

➤ **PROCESO**

Se describe como un conjunto de procesos interconectados que crean valor al convertir insumos en productos (bienes, servicios o regularizaciones). Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP (2022).

➤ **REGULACIÓN**

Son las herramientas utilizadas para establecer el contenido de las políticas públicas, que vienen determinadas por un conjunto de leyes creadas por el gobierno con la intención de aumentar el bienestar social, promover la eficiencia del mercado o mejorar las operaciones gubernamentales. Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP (2022).

➤ **SERVICIOS PÚBLICOS**

El principal objetivo de estas organizaciones es mejorar el bienestar de los ciudadanos, por lo que deben contar con sólidas medidas de control de calidad y procesos administrativos eficientes. También deben esforzarse por producir servicios públicos innovadores y creativos. (Gutiérrez et al, 2018, p. 145).

2.4 VARIABLES

2.4.1 VARIABLE ÚNICA

Calidad de los servicios

DIMENSIONES

- Trato profesional durante la atención
- Información
- Tiempo

- Accesibilidad
- Confianza

INDICADORES

- Actitud del personal en el servicio
- Contar con el personal preparado y formado para dar un buen servicio.
- Información en el tiempo real del estado de tramite
- Recibe información completa y sin errores
- Menor tiempo de atención
- Tiempo de espera para la orientación
- Costo por el servicio
- Sencillez en los documentos y formularios
- Canales de atención
- Transparencia en la gestión del tramite

2.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	ÍNDICADORES	ITEMS
Calidad de los servicios	Trato profesional durante la atención	Actitud del personal en el servicio	¿Cómo evalúa la actitud del personal de la Sub Gerencia?
		Contar con el personal preparado y formado para dar un buen servicio.	¿De acuerdo a su percepción, el personal que atiende en la oficina preparado y formado para atenderlo?
	Información	Información en el tiempo real del estado de tramite	¿usted conoce el estado de su trámite?
		Recibe información completa y sin errores	¿Cuándo recibió información esta fue completa y sin errores?
	Tiempo de provisión	Menor tiempo de atención	¿Cuánto se demoró en atender su trámite la oficina?

	Tiempo de espera para la orientación	¿Considera que el tiempo de atención fue el adecuado?
Resultados de gestión	Costo por el servicio	¿El servicio brindado tiene algún costo?
	Sencillez en los documentos y formularios	¿Los documentos solicitados son fáciles de entender y presentar?
Accesibilidad	Canales de atención	¿Qué canales de atención conoce?
Confianza	Transparencia en la gestión del trámite	¿Usted puede visualizar el proceso de su trámite?

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo con Arias y Covinos (2021), el objetivo del estudio fue determinar cómo se sienten las personas en relación a la calidad de los servicios que otorga la Subgerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco, está basado en los hallazgos, descubrimientos y posibles soluciones de la investigación. Como tal, el estudio es de tipo aplicado.

3.1.1 ENFOQUE

La investigación fue de enfoque cuantitativo. Estas investigaciones representan un conjunto de procesos organizado de forma secuencial para comprobar ciertas suposiciones, estas investigaciones usan instrumentos estandarizados datos numéricos, así como el análisis estadístico. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.1.2 ALCANCE O NIVEL

El estudio fue de nivel descriptivo porque el propósito es caracterizar los rasgos, atributos, perfiles, de organizaciones, comunidades, objetos o cualquier fenómeno. Esto nos permitió reunir y evaluar datos sobre la variable de investigación. (Arias y Covinos, 2021).

3.1.3 DISEÑO

Dado que no hubo estímulos ni situaciones experimentales a los que se expuso la variable de estudio, la investigación fue de diseño no experimental. Sin realizar ningún cambio en el escenario, se evaluó a los participantes en su entorno natural. La variable no se modificó por ello. Dado que la información sólo se recogió una vez, fue transversal. (Arias y Covinos, 2021).

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 POBLACIÓN

Arias y Covinos (2021). Está referida a un conjunto grande o pequeño de personas que comparten características. Todos los usuarios que obtengan, renueven o dupliquen su licencia de conducir categoría B de la Municipalidad Provincial de Huánuco conformaron la población del estudio.

Según el diario AHORA), en el 2019 más de 20 mil motos lineales circulaban en la ciudad de Huánuco. Vamos a considerar esta cifra como nuestra población de estudio. (AHORA, 2019)

3.2.2 MUESTRA

Dada la característica del estudio y el tamaño de la población, la muestra fue de carácter probabilístico. Pino (2018) explica al respecto: El objetivo de utilizar la técnica de muestreo es contar con un subgrupo representativo de la población que tenga las mismas singularidades para tratar de asegurar que los resultados obtenidos puedan extrapolarse a toda la población. Para ello se utilizó el siguiente procedimiento:

Se utilizará la fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

En donde,

N = Tamaño de la población

Z = Nivel de confianza,

p = Probabilidad de éxito, o proporción esperada

q = Probabilidad de fracaso

d = Precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

Reemplazando:

Muestra: 377 usuarios.

Criterios de inclusión

- Ser mayor de edad
- Haber realizado algún trámite en la oficina de licencia de conducir en el último año.

Criterios de exclusión

- Ser menor de edad
- No haber realizado algún trámite en la oficina que otorga licencia de conducir.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se empleó el método de la encuesta, ya que nos permitió recabar información interrogando a los encuestados para que nos proporcionen los datos que necesitamos para la investigación. (Arias y Covinos, 2021).

La encuesta se construye en torno a un cuestionario cerrado con un preguntas presentadas y enumeradas y una serie de posibles respuestas que los encuestados deben seleccionar. (Arias y Covinos, 2021).

3.4 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para procesar los datos se procedió a tabular los datos en Excel, luego se llevó al software SPSS versión 26, se realizó su codificación, análisis descriptivo y presentación de resultados mediante tablas de distribución de frecuencia y gráficos estadísticos para acompañar luego cada tabla y cada gráfico con su respectivo análisis e interpretación. Dado a la naturaleza de la investigación no se hizo uso de la estadística inferencial

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 PROCESAMIENTO DE DATOS

➤ DIMENSIÓN: TRATO PROFESIONAL DURANTE LA ATENCIÓN

Tabla 2

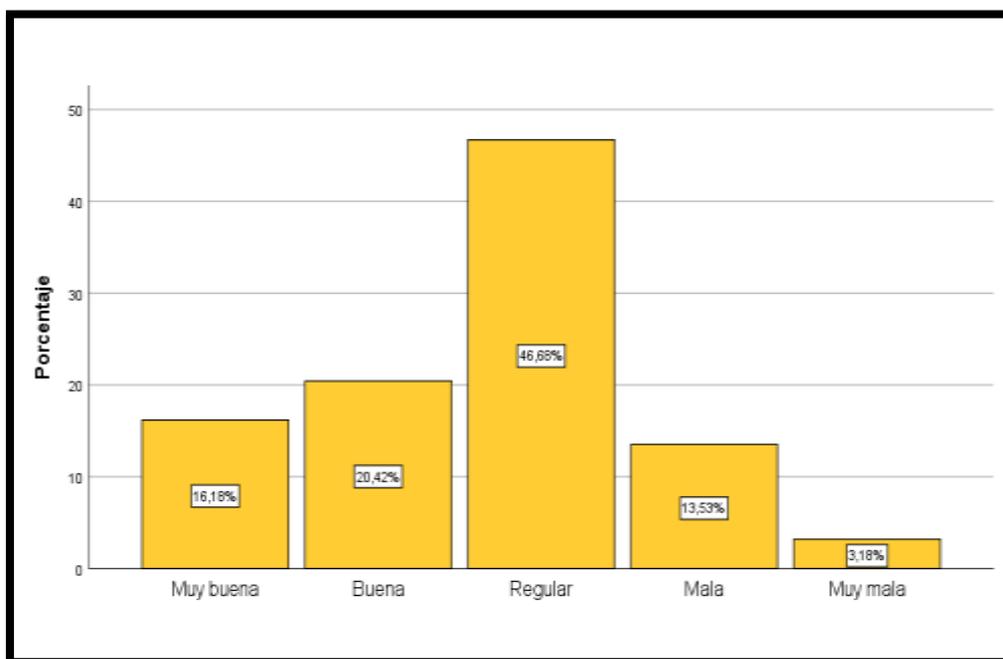
Actitud del personal de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy buena	61	16,2
	Buena	77	20,4
	Regular	176	46,7
	Mala	51	13,5
	Muy mala	12	3,2
	Total	377	100,0

Nota. Encuesta de percepción de calidad, 2023.

Figura 1

Actitud del personal de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco



Nota. Encuesta de percepción de calidad, 2023.

INTERPRETACIÓN

Con respecto a la actitud que muestra el personal de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco, los encuestados consideran que es regular con un 46.68%, buena 20.42% y muy buena 16.18%, sin embargo, el 13.53% lo califica como mala. Los usuarios no están contentos con la actitud de los trabajadores de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial.

Tabla 3

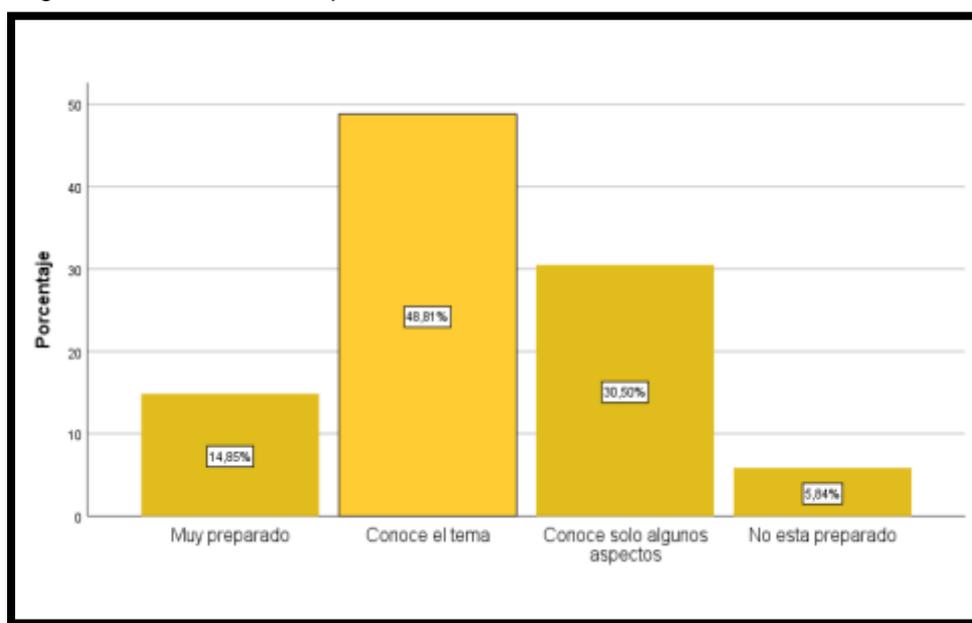
Preparación y formación del personal que atiende en la oficina de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy preparado	56	14,9
	Conoce el tema	184	48,8
	Conoce solo algunos aspectos	115	30,5
	No está preparado	22	5,8
	Total	377	100,0

Nota. Encuesta de percepción de calidad, 2023.

Figura 2

Preparación y formación del personal que atiende en la oficina de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco



Nota. Encuesta de percepción de calidad, 2023.

INTERPRETACIÓN

Según los encuestados consideran que el personal que trabaja en la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco, en un 48.81% conoce sobre sus funciones, pero hay un 30.50% que manifiesta que solo conoce algunos temas, y un pequeño porcentaje de 14.85% manifiesta que si el personal se encuentra preparado y formado para el puesto en el que labora. Los usuarios consideran que el personal no está preparado para la atención ya que solo un pequeño porcentaje está capacitado para la atención y conoce sobre los requisitos y proceso para la obtención de licencias.

➤ DIMENSIÓN: INFORMACIÓN

Tabla 4

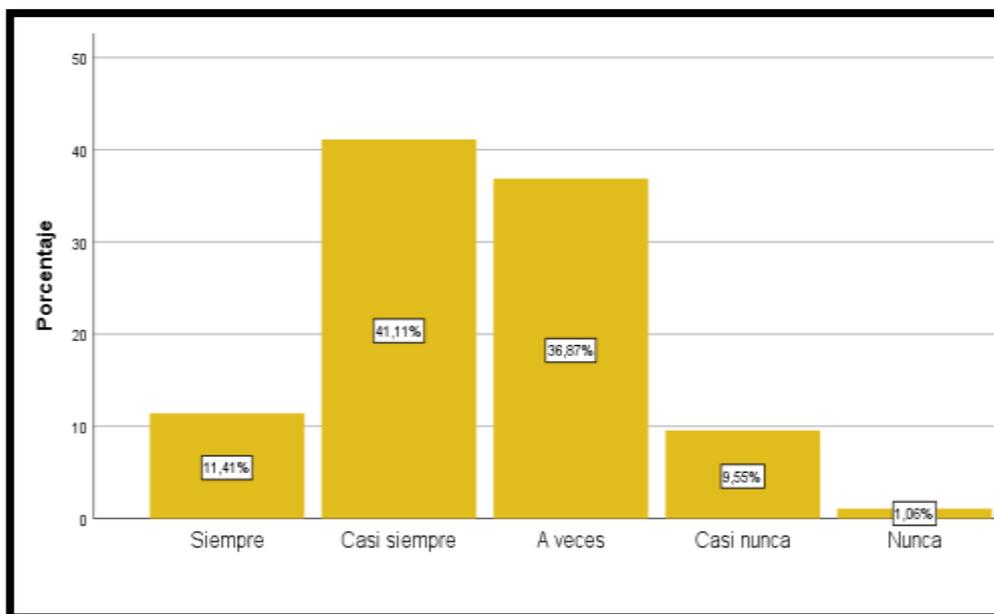
Disponibilidad de información en las diferentes plataformas de los requisitos para realizar los trámites en la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	43	11,4
	Casi siempre	155	41,1
	A veces	139	36,9
	Casi nunca	36	9,5
	Nunca	4	1,1
	Total	377	100,0

Nota. Encuesta de percepción de calidad, 2023.

Figura 3

Disponibilidad de información en las diferentes plataformas de los requisitos para realizar los trámites en la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco



Nota.

Nota. Encuesta de percepción de calidad, 2023.

INTERPRETACIÓN

Con respecto a la disponibilidad de información en las diferentes plataformas de los requisitos para realizar los trámites en la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco, los encuestados manifiestan que casi siempre están disponibles 41.11%, pero hay un 36.87% que indica que solo a veces esta información está disponible, un 11.41 indica que siempre encuentra la información y un 9.55% considera que casi nunca esta información está disponible. Los usuarios están descontentos con respecto a la información sobre los requisitos para la obtención de licencias de conducir.

Tabla 5

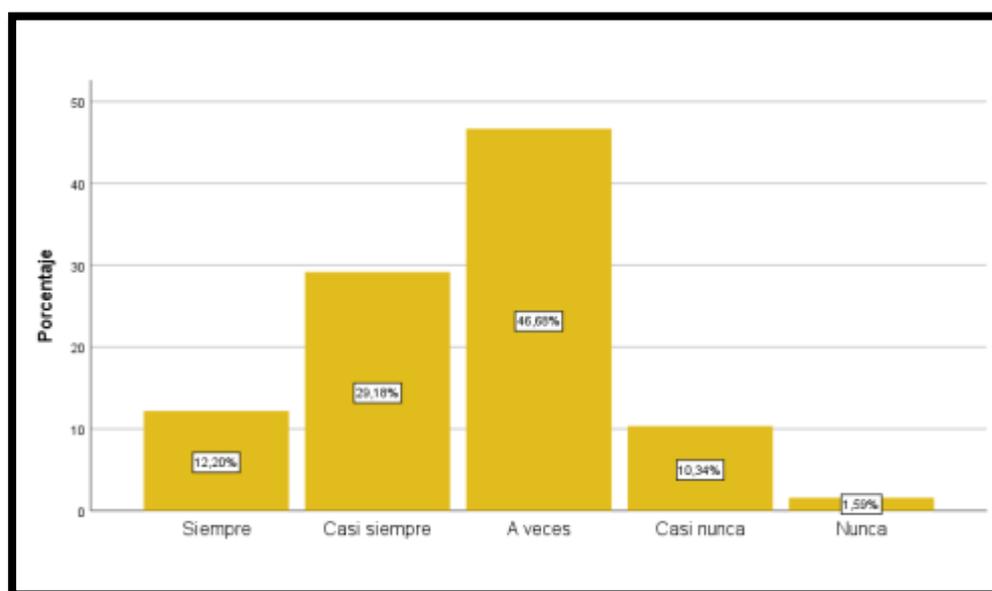
Información sobre el estado de trámite

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	46	12,2
	Casi siempre	110	29,2
	A veces	176	46,7
	Casi nunca	39	10,3
	Nunca	6	1,6
	Total	377	100,0

Nota. Encuesta de percepción de calidad, 2023.

Figura 4

Información sobre el estado de trámite



Nota. Encuesta de percepción de calidad, 2023.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos, los encuestados manifiestan que la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco facilita información sobre el estado de su trámite a veces (46.68%), casi siempre un 29.18%, siempre un 12.20% y casi nunca un 10.34%. Los usuarios están descontentos por que en su mayoría indican que el solo a veces conocen el estado de su trámite, generándoles malestar e incomodidad.

Tabla 6

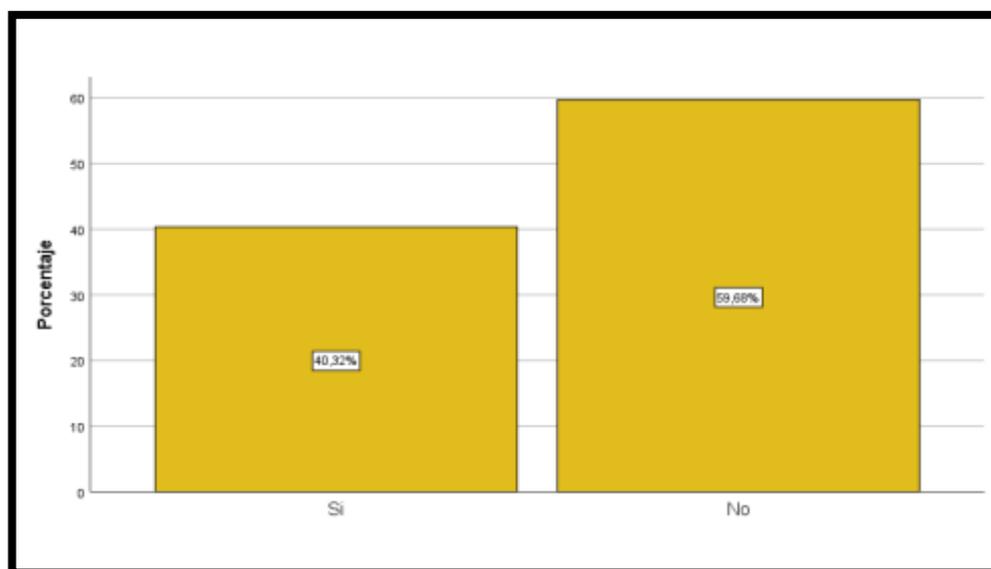
La Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco cuenta con un buzón de sugerencias

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	152	40,3
	No	225	59,7
	Total	377	100,0

Nota. Encuesta de percepción de calidad, 2023.

Figura 5

Buzón de sugerencias



Nota. Encuesta de percepción de calidad, 2023.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos el 59.7 %, considera que la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco no cuenta con un buzón de sugerencias, mientras que un 40.3% considera que si cuenta con un buzón de sugerencias. El buzón de sugerencia no está al alcance del usuario, por lo que en caso de algún reclamo solo lo manifiestan de forma verbal.

Tabla 7

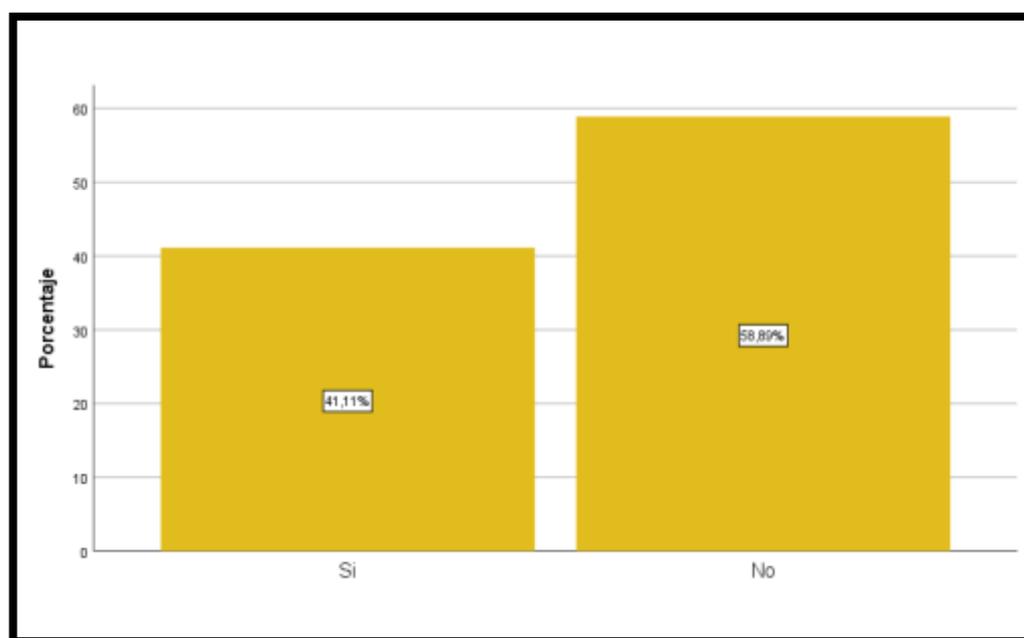
La Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco cuenta con libro de reclamaciones a su disposición, ya sea físico o virtual

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	155	41,1
	No	222	58,9
	Total	377	100,0

Nota. Encuesta de percepción de calidad, 2023.

Figura 6

Libro de reclamaciones



Nota. Encuesta de percepción de calidad, 2023.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 58,9 %, manifiesta que la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco no cuenta con un libro de reclamaciones a su alcance, en tanto que el 41.11% indica que si lo ha visto. La mayoría de los usuarios no puede visualizar el libro de reclamaciones, el otro porcentaje indica que solo lo vio.

Tabla 8

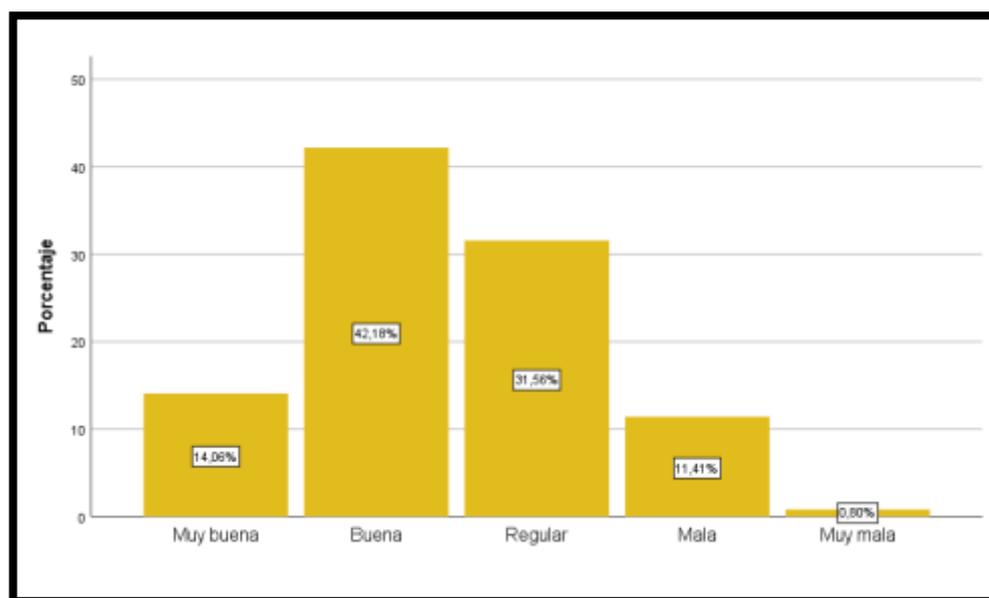
Cuándo recibió información esta fue completa y sin errores

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy buena	53	14,1
	Buena	159	42,2
	Regular	119	31,6
	Mala	43	11,4
	Muy mala	3	,8
	Total		377

Nota. Encuesta de percepción de calidad, 2023.

Figura 7

Información completa y sin errores



Nota. Encuesta de percepción de calidad, 2023.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 42.2% considera que el personal que labora en la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco le brindó una información completa y sin errores, sin embargo, un 31.6% considera que la información que recibió fue regular, un 14.07% indica que fue muy buena, un 11.41% califica la

información brindada como mala y el 0.80% de muy mala. La mayoría de los usuarios considera que la información recibida no fue completa, había inconsistencia, esto hace que el usuario de demore más tiempo de lo previsto en tramitar su licencia de conducir.

Tabla 9

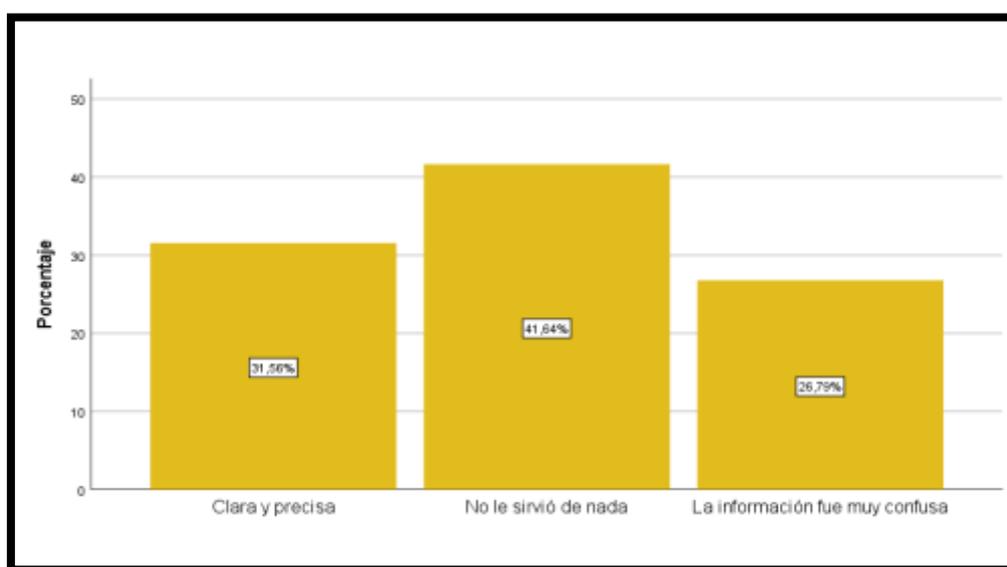
Cómo califica la calidad de la información que le brindaron los funcionarios de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Clara y precisa	119	31,6
	No le sirvió de nada	157	41,6
	La información fue muy confusa	101	26,8
	Total	377	100,0

Nota. Encuesta de percepción de calidad, 2023.

Figura 8

Cómo califica la calidad de la información que le brindaron los funcionarios de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco



Nota. Encuesta de percepción de calidad, 2023.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 41.84% los usuarios consideran que la calidad de la información que le brindaron los funcionarios

de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco no le sirvió de nada, un 31.56% considera que fue clara y precisa y un 28.79% considera que la información brindada fue muy confusa. La mayor parte de los usuarios este descontento con la calidad de la información recibida, tanto que en muchos casos no le sirvió, además de ser confusa.

➤ **DIMENSIÓN: TIEMPO DE PROVISIÓN**

Tabla 10

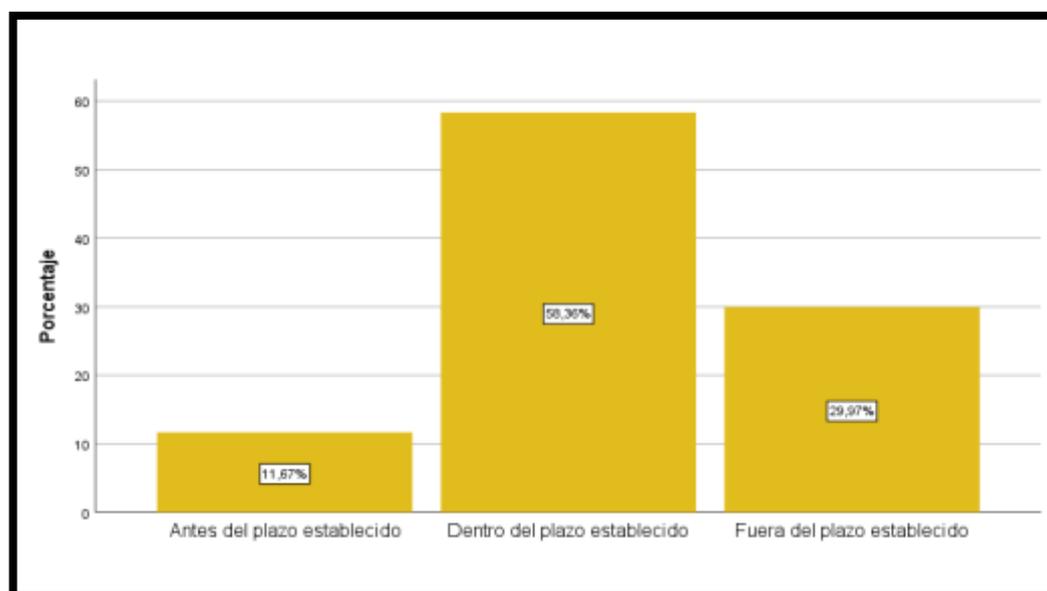
Cuánto se demoró en atender su trámite en la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Antes del plazo establecido	44	11,7
	Dentro del plazo establecido	220	58,4
	Fuera del plazo establecido	113	30,0
	Total	377	100,0

Nota. Encuesta de percepción de calidad, 2023.

Figura 9

Tiempo de atención



Nota. Encuesta de percepción de calidad, 2023.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 58.36% considera que fue

atendido en el plazo establecido, el 30.0% indica que fue atendido fuera del plazo establecido y solo el 11.7% indica que fue atendido antes del plazo establecido. La atención a tiempo es muy importante, en ese sentido la mayoría de los usuarios está contento por que pudo tramitar su licencia de conducir en el plazo establecido. Sin embargo, hay un importante número de usuarios que le tomo más tiempo de lo previsto.

Tabla 11

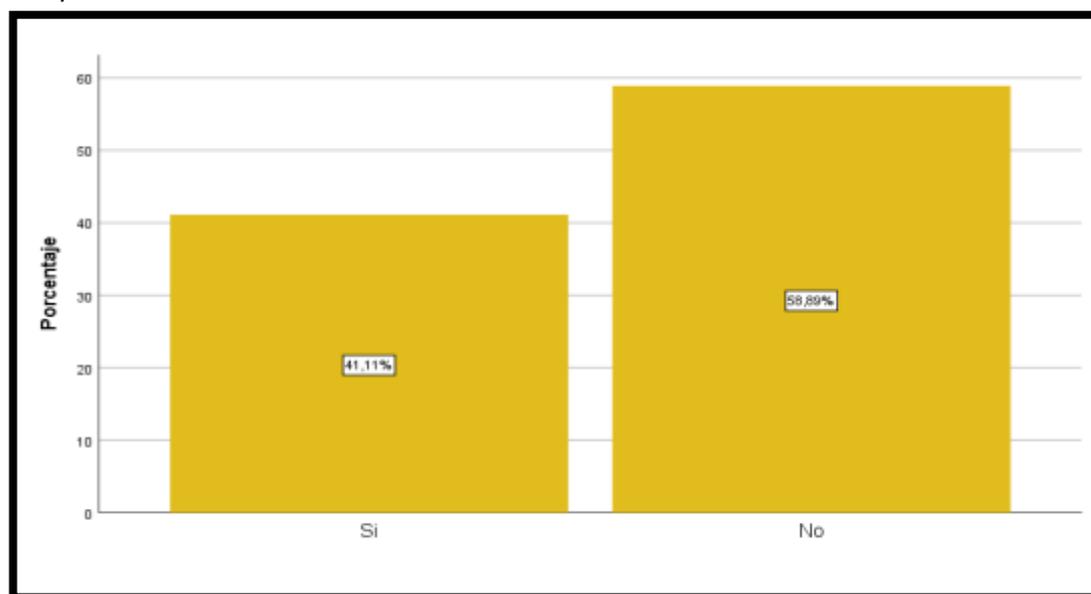
Considera que el tiempo de atención fue el adecuado

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	155	41,1
	No	222	58,9
	Total	377	100,0

Nota. Encuesta de percepción de calidad, 2023.

Figura 10

Tiempo de atención



Nota. Encuesta de percepción de calidad, 2023.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 58.9 % considera que el tiempo de atención en la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco no fue el adecuado, el 41.11% indica que el tiempo de atención si fue el adecuado. La mayoría de los usuarios

señala que los funcionarios se demoran en atenderlos, lo cual genera malestar en la población.

➤ **DIMENSIÓN: RESULTADOS DE GESTIÓN**

Tabla 12

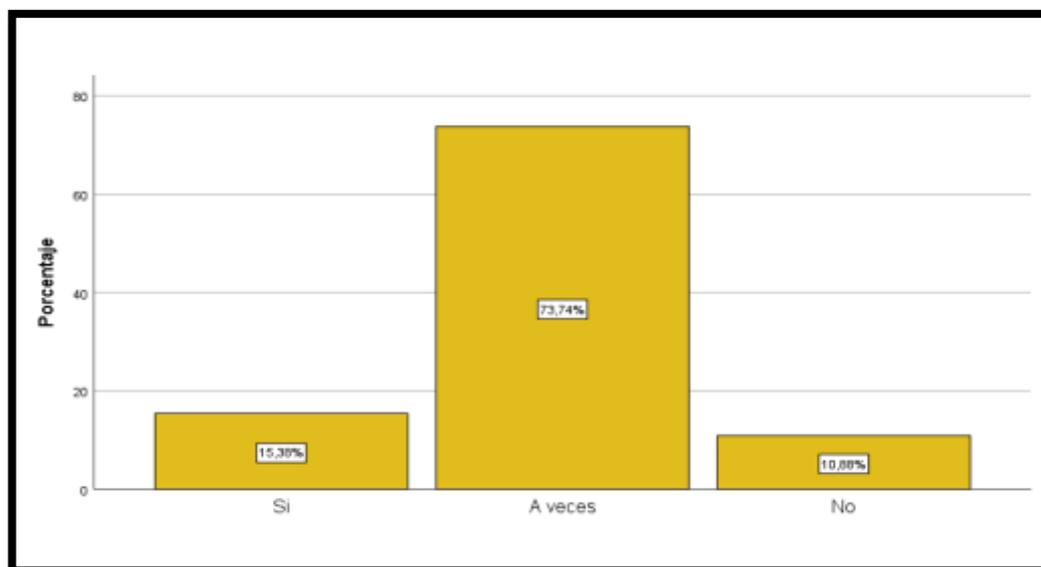
La Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco, cumple con los procedimientos y reglamentos establecidos para cada trámite

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	58	15,4
	A veces	278	73,7
	No	41	10,9
	Total	377	100,0

Nota. Encuesta de percepción de calidad, 2023.

Figura 11

Cumplimiento de plazos



Nota. Encuesta de percepción de calidad, 2023.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 73.21% de los usuarios consideran que la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco a veces cumple con los procedimientos

y reglamentos establecidos para cada trámite, el 15.38% que, si cumple, el 10.8% indica que no cumple. Los usuarios en su gran mayoría están descontentos con el proceso de atención para tramitar las licencias de conducir, por desconocimiento del proceso.

Tabla 13

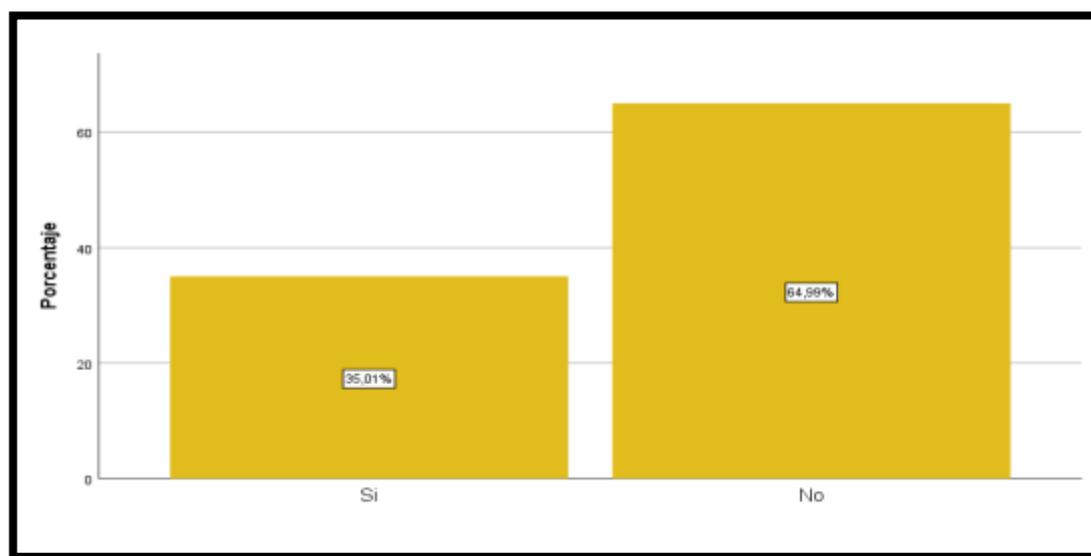
Consideras que el costo del trámite realizado es el adecuado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	132	35,0	35,0	35,0
	No	245	65,0	65,0	100,0
	Total	377	100,0	100,0	

Nota. Encuesta de percepción de calidad, 2023.

Figura 12

Costo de trámite.



Nota. Encuesta de percepción de calidad, 2023.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 64.99% de los usuarios considera que el costo del trámite es el adecuado y el 35.01% indica que el costo no es el adecuado. Los usuarios están de acuerdo con el costo para tramitar su licencia de conducir.

Tabla 14

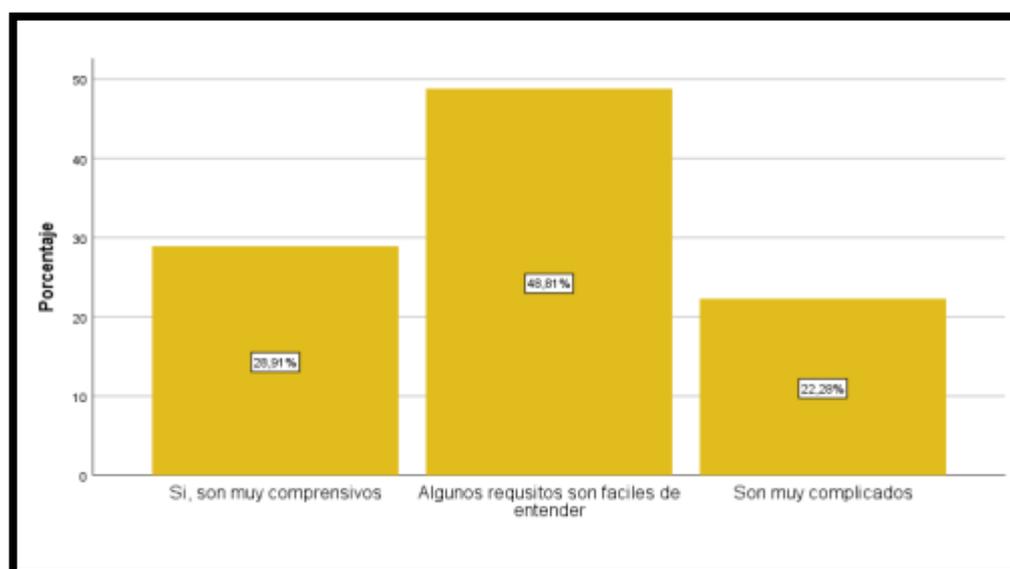
¿Los documentos solicitados para la realización de su trámite son fáciles de entender y presentar?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si, son muy comprensivos	109	28,9
	Algunos requisitos son fáciles de entender	184	48,8
	Son muy complicados	84	22,3
	Total	377	100,0

Nota. Encuesta de percepción de calidad, 2023.

Figura 13

Requisitos fáciles de entender



Nota. Encuesta de percepción de calidad, 2023.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 48.81% de los usuarios considera que algunos de los documentos solicitados para la realización de trámite en la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco fáciles de entender, el 28.91% indica que se comprenden y un 22.28% indica que son muy complicados. Los usuarios están satisfechos con los requisitos, ya que considera que son fáciles de entender.

➤ DIMENSIÓN: ACCESIBILIDAD

Tabla 15

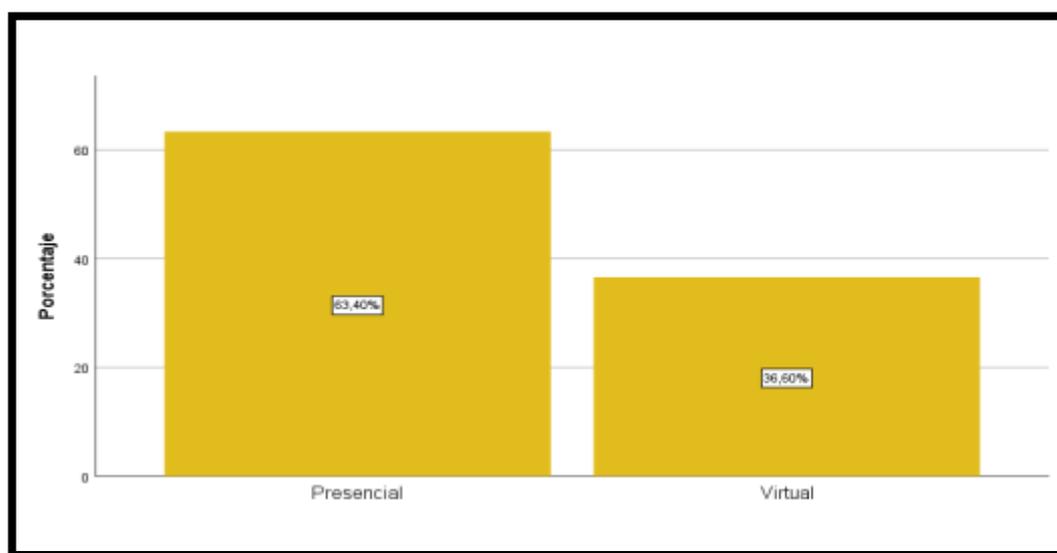
Qué canales de atención cuenta la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Presencial	239	63,4
	Virtual	138	36,6
	Total	377	100,0

Nota. Encuesta de percepción de calidad, 2023.

Figura 14

Canales de atención.



Nota. Encuesta de percepción de calidad, 2023.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 63.40% conoce el canal presencial como forma de atención en la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco, y solo el 36.60 conoce el canal virtual. La mayoría de los usuarios acude a las oficinas de la Sub Gerencia para poder tramitar su licencia de conducir.

Tabla 16

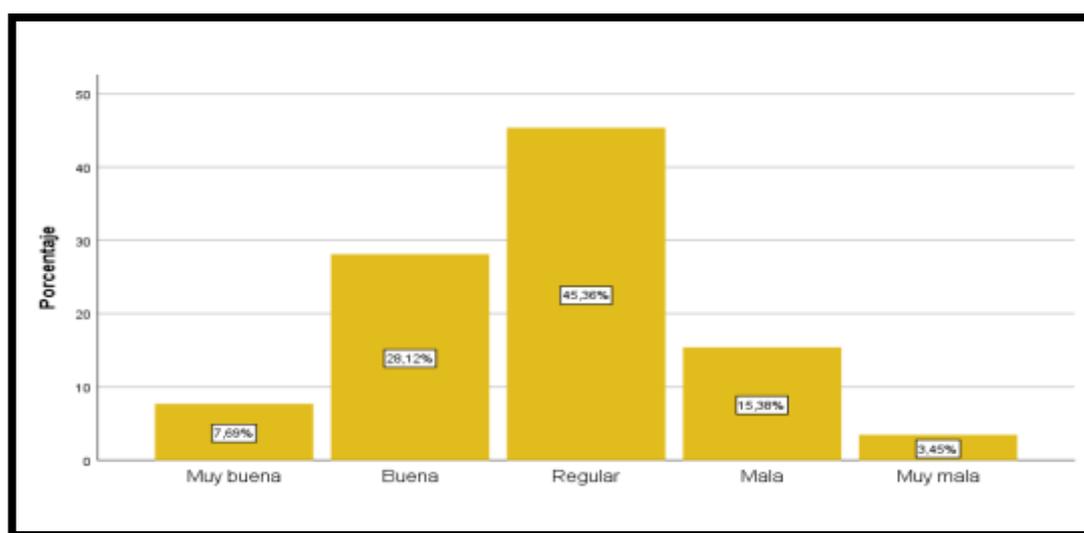
Como califica la atención en la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy buena	29	7,7
	Buena	106	28,1
	Regular	171	45,4
	Mala	58	15,4
	Muy mala	13	3,4
	Total		377

Nota. Encuesta de percepción de calidad, 2023.

Figura 15

Calidad de atención



Nota. Encuesta de percepción de calidad, 2023.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 46.36% de los usuarios califica la atención en la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco como regular, el 28.12% considera que la atención es buena, el 15.39% indica que la atención es mala, un 7.89% indica que atención es muy buena y el 3.45% considera la atención como mala. Los usuarios no están contentos con la atención que reciben en las oficinas de la Sub Gerencia de Tránsito Y Seguridad Vial.

Tabla 17

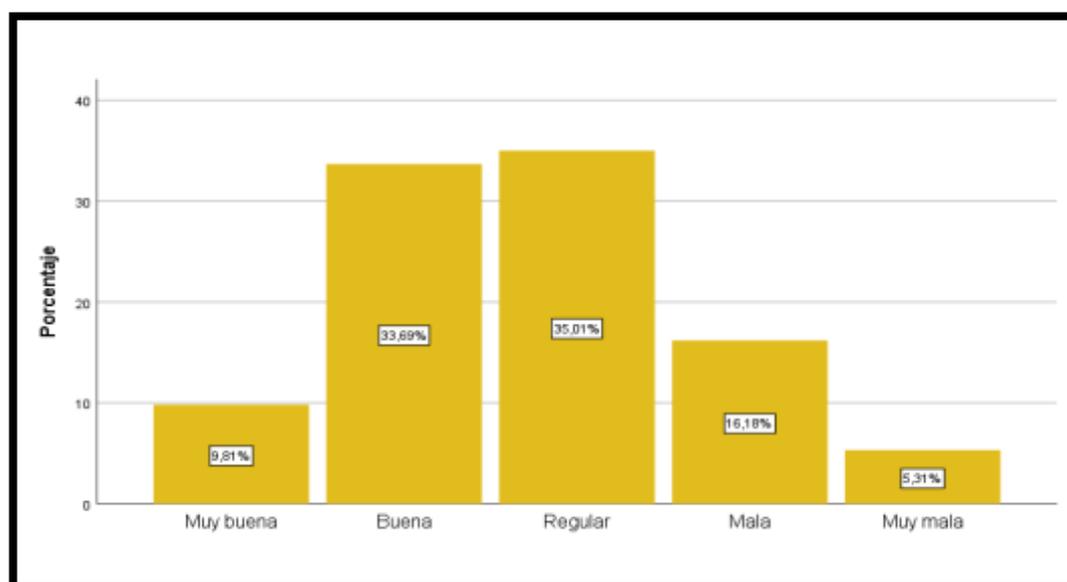
Como califica la plataforma virtual de atención de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy buena	37	9,8
	Buena	127	33,7
	Regular	132	35,0
	Mala	61	16,2
	Muy mala	20	5,3
	Total		377

Nota. Encuesta de percepción de calidad, 2023.

Figura 16

Calidad de atención virtual



Nota. Encuesta de percepción de calidad, 2023.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 35.01% de los usuarios califica la atención en la plataforma virtual de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco como regular, el 33.69% como buena, el 16.18% y 5.31% indica que la atención es mala y muy mala y solo el 9.81% considera que la atención es muy buena. Del total de usuarios que utilizaron la plataforma virtual para realizar algún trámite en la Sub Gerencia

de Tránsito y Seguridad Vial, la mayoría no está satisfecha calificándola solo de regular.

Tabla 18

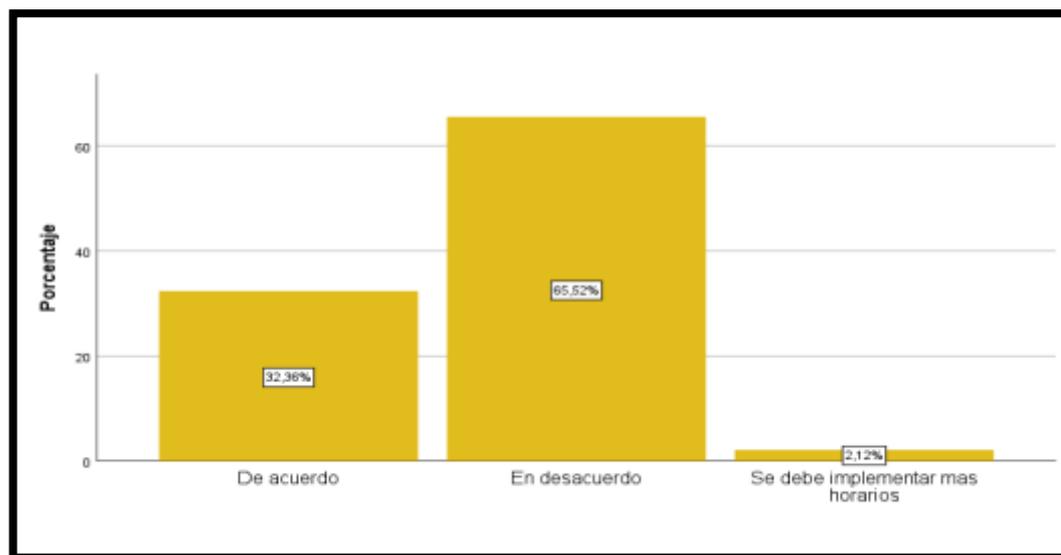
Está de acuerdo con el horario de atención y consulta de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	122	32,4
	En desacuerdo	247	65,5
	Se debe implementar más horarios	8	2,1
Total		377	100,0

Nota. Encuesta de percepción de calidad, 2023.

Figura 17

Horario de atención



Nota. Encuesta de percepción de calidad, 2023.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 65.52% de los usuarios está en desacuerdo con el horario de atención en la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco, el 2.36% está de acuerdo y el 2.12% considera que se debe implementar más horarios de

atención. La mayoría de los usuarios preferiría un horario más flexible y poder completar su proceso para la obtención de licencias de conducir.

Tabla 19

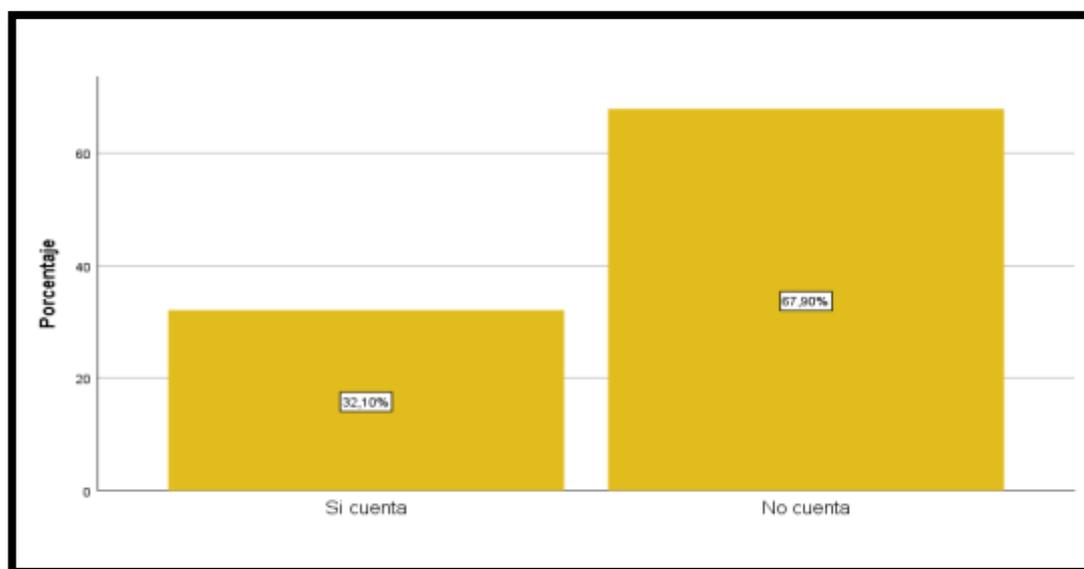
La Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco cuenta con atención en lenguas nativas y sistemas de lectura o escritura táctiles

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si cuenta	121	32,1
	No cuenta	256	67,9
	Total	377	100,0

Nota. Encuesta de percepción de calidad, 2023.

Figura 18

Atención en lenguas nativas



Nota. Encuesta de percepción de calidad, 2023.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 67.90% de los usuarios indica que la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco no cuenta con atención en lenguas nativas y sistemas de lectura o escritura táctiles, el 32.10% considera que si cuenta. En el caso de presentarse algún usuario con discapacidad visual o que solo hable algún

tipo de lengua nativa, los funcionarios no están preparados para poder atenderlos.

➤ **DIMENSIÓN: CONFIANZA**

Tabla 20

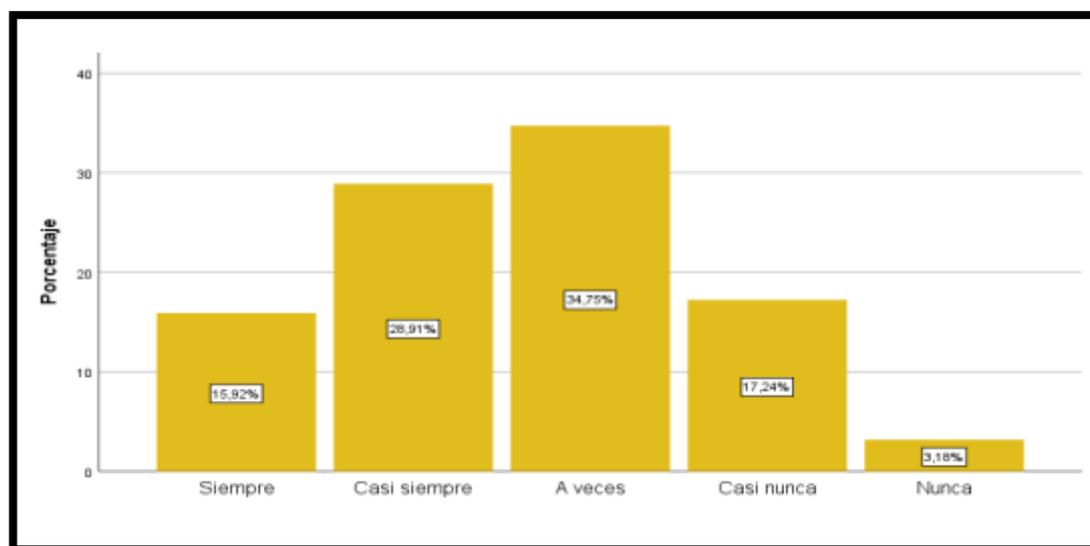
Usted puede visualizar el proceso de su trámite

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	60	15,9
	Casi siempre	109	28,9
	A veces	131	34,7
	Casi nunca	65	17,2
	Nunca	12	3,2
	Total	377	100,0

Nota. Encuesta de percepción de calidad, 2023.

Figura 19

Seguimiento de trámite



Nota. Encuesta de percepción de calidad, 2023.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 34.75% de los usuarios indica que solo a veces puede visualizar el estado de su trámite, el 28.91% indica

que casi siempre puede visualizar el estado su trámite, el 15.92% indica que siempre puede visualizar el estado de su trámite y el 17.24% y 3.18% indica que casi nunca y nunca puede visualizar el estado de su trámite. Conocer el progreso del trámite es muy importante para cada ciudadano, y solo un pequeño porcentaje puede hacerlo, y para eso tiene que acercarse a las oficinas de la Sub Gerencia, lo cual genera mal estar en los usuarios.

Tabla 21

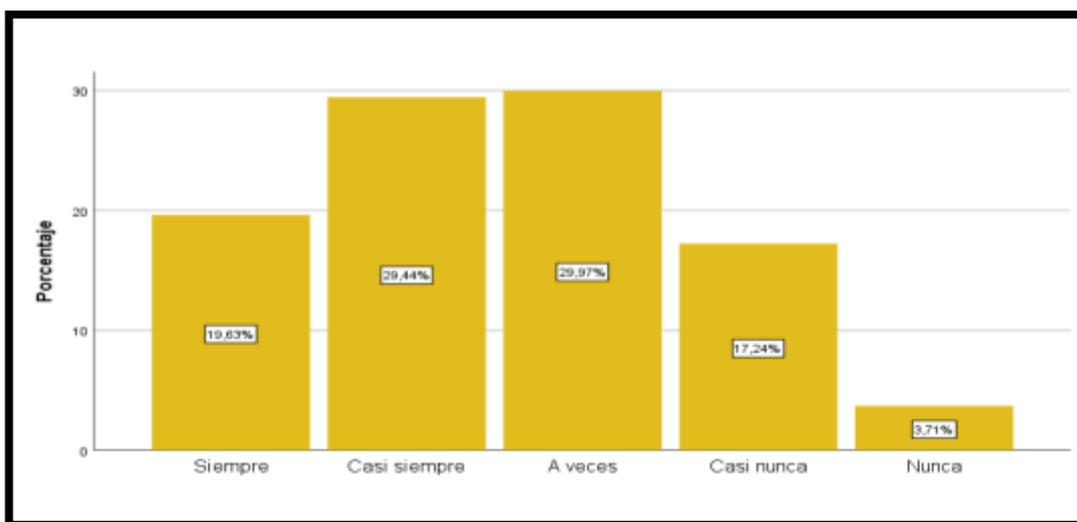
En caso de algún cambio con la atención de su trámite la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco, le comunica

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	74	19,6
	Casi siempre	111	29,4
	A veces	113	30,0
	Casi nunca	65	17,2
	Nunca	14	3,7
	Total	377	100,0

Nota. Encuesta de percepción de calidad, 2023.

Figura 20

Estado de atención de trámite



Nota. Encuesta de percepción de calidad, 2023.

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 29.97% y el 29.44% de los

usuarios indican que a veces y casi siempre reciben una notificación sobre algún cambio con la atención de su trámite en la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco, el 19.83% manifiesta que siempre recibe información sobre cambios en su trámite, el 17.24% y el 3.71% indica que casi nunca y nunca recibe información. Los usuarios desconocen si la entidad emite algún cambio en cuanto a los requisitos para la obtención de licencias de conducir.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación determinó que el 45.4% de los usuarios califica la atención en la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco como regular, el 28.1% considera que la atención es buena, el 15.4% indica que la atención es mala, un 7.7% indica que atención es muy buena y el 3.4% considera la atención como muy mala, como se puede visualizar en la tabla 15. Este resultado coincide con lo señalado por Ríos (2021) en su investigación "Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario con Enfoque de Género del Área de Licencias de Conducir, Región Callao 2019", en la que concluye que el índice de satisfacción de los servicios prestados por un municipio de la región de Lambayeque oscila entre regular y óptimo, como demuestran la mayoría de los usuarios que respondieron. El 34% de los encuestados considera que el servicio es a veces óptimo, el 23% dijo que siempre es óptimo y el 19% dijo que casi siempre es óptimo. Difiere con lo señalado por Chocano (2022) en su investigación "Percepción de la Calidad del Servicio en la Oficina Regional de Osinergmin Huánuco en Tiempos de COVID-19 - 2022", cuyos resultados permitieron concluir que el 99,2% de los encuestados consideraban que la oficina regional de Osinerming prestaba un servicio de alta calidad. Del mismo modo con lo señalado por Cristancho (2021) en su investigación: "La calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Mariano Dámaso Beraún, provincia de Leoncio Prado, departamento de Huánuco, 2021, que los resultados muestran que más del 62% de los encuestados considera que los servicios son inadecuados, burocráticos y lentos.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 46.36% de los usuarios califica la atención en la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco como regular, el 28.1% considera que la atención es buena, el 15.4% indica que la atención es mala, un 7.7% indica que atención es muy buena y el 3.4% considera la atención como muy mala, como se puede visualizar en la tabla 15.

Con respecto al trato profesional, los usuarios califican la actitud del personal de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco como regular (46.7%), como se puede observar en la tabla 1. En cuanto a la preparación y formación del personal que labora en la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco el 48.8% indica que conoce el tema.

Con respecto a la calidad de Información que se brinda a los usuarios de Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco, el 41.11% manifiestan que la información sobre los requisitos para la realización de los tramites se encuentra disponible en las diferentes plataformas, sin embargo, un 36.87 considera que esta información está disponible solo a veces, como se puede apreciar en la tabla 3. Con respecto al estado del trámite el 46.7% manifiesta que a veces tienen información (tabla 4). Para el 59.7% de los usuarios la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco no cuenta con un buzón de sugerencias (tabla 5); al igual que el 58.9% indica que no tiene un libro de reclamaciones a su disposición, ya sea físico o virtual (table 6). En cuanto a la información que recibió el 42.2% considera que fue completa y sin errores. Los usuarios manifestaron que la calidad de la información que le brindaron los funcionarios de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco no les sirvió de nada (41.64%), así como el 28.79% indica que fue muy confusa, solo el 31.56% considera que fue clara y precisa.

Con respecto al tiempo de provisión se concluye, el 58.4 de los usuarios

manifiesta que su trámite realizado en la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco fue atendido dentro del plazo establecido, sin embargo, un importante 30.0% indica que fue atendido fuera del plazo establecido como se puede apreciar en la tabla 9. En relación al tiempo de atención por parte del funcionario, el 58.9% manifiesta que no recibió la atención en el tiempo adecuado. (tabla 10)

Con relación a los resultados de gestión se puede apreciar que el 73.7% de los usuarios manifiesta que la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco solo a veces cumple con los procedimientos y reglamentos establecidos para cada trámite como se puede apreciar en la tabla 11, el 65.0% manifiesta que el costo del trámite no es el adecuado (tabla 12), el 48.8% manifiesta que algunos requisitos son fáciles de entender. (tabla 13).

Con relación a la accesibilidad, el 63.4% manifiesta que solo conoce el canal presencial, el 36.6% conoce el canal virtual (tabla 14), de los cuales el 35.0% califica la atención virtual como regular y el 33.7% (tabla 16), lo califica como buena. El 65.5% no está de acuerdo con el horario de atención, en tanto que solo el 32.4 % (tabla 17) considera el horario como adecuado. Se consulto sobre atención en lenguas nativas y el 67.9% (tabla 18) manifiesta que la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco no cuenta con este tipo de atención.

Con relación a la confianza el 34.7% de los usuarios manifestaron que solo a veces puede visualizar el proceso de su trámite, el 28.9% manifiesta que casi siempre puede ver el proceso de su trámite. (tabla 19). En caso de cambios u observaciones solo el 30.0% de los usuarios manifestaron que solo a veces reciben una comunicación por parte la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco (tabla 20).

RECOMENDACIONES

Se recomienda al gerente, realizar acciones para mejorar la atención al usuario. Estas acciones pueden ser capacitación al personal que trabaja en el área, mejorar el proceso para tramitar las licencias de conducir, incrementar el número de trabajadores para dar más celeridad a la gestión de documentos.

Se recomienda al gerente, realizar talleres para mejorar la actitud de los trabajadores, así como capacitaciones sobre los requisitos y temas relacionados con las licencias de conducir ya que más del 30.5% solo conoce algunos aspectos, esto hace que la información que proporciona al usuario sea limitada y confusa.

Se recomienda al gerente mejorar la información sobre los requisitos y trámites disponibles en las diferentes plataformas de atención, así como implementar la opción en la plataforma virtual el estado de avance del trámite. Del mismo modo se recomienda ubicar en un lugar visible el buzón de sugerencias, así como el libro de reclamaciones ya sea virtual o en físico. Capacitar a los colaboradores sobre los tramites y demás temas relacionados con las licencias de conducir.

Se recomienda al gerente, capacitar e incrementar el número de personal con la finalidad de poder cumplir con la entrega de las licencias y documentación dentro del plazo establecido.

Se recomienda al gerente desarrollar talleres de capacitación sobre los procedimientos y reglamentos establecidos para cada trámite, del mismo modo se recomienda desarrollar cartillas de información sobre los requisitos para cada trámite de modo que sea fácil de entender.

Se recomienda al gerente mejorar la plataforma de atención virtual y poder atender mejor a los usuarios. Así mismo implementar la atención en sistema de lectura o escritura táctiles.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, F. P. (2006). *Marketing y plan de negocio de la microempresa*. Madrid: Editorial CEP S.L. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=vcU-DwAAQBAJ&pg=PA51&lpg=PA51&dq=satisfacci%C3%B3n+del+Cliente+En+la+actualidad,+lograr+la+plena+%22satisfacci%C3%B3n+del+cliente%22+es+un+requisito+indispensable+para+ganarse+un+lugar+en+la+%22mente%22+de+los+clientes>
- García, I. (7 de Noviembre de 2017). *economiasimple.net*. Obtenido de Definición de Distribución: <https://www.economiasimple.net/glosario/distribucion>
- Gil, S. (1 de Abril de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Donación.
- GOV.CO. (s.f.). *Ministerio de Relaciones Exteriores*. Recuperado el 16 de Marzo de 2023, de Ejecución Presupuestal: <https://www.cancilleria.gov.co/ministry/finances/foreign/spending>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (Noviembre de 2021). Recuperado el 16 de Marzo de 2023, de https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1823/libro.pdf
- Instituto Peruano de Economía. (27 Junio, 2022). Huánuco es la sexta región con mayor desnutrición infantil en 2021. *Índice de Competitividad Regional (INCORE)*, <https://incoreperu.pe/portal/index.php/noticias/item/205-huanuco-es-la-sexta-region-con-mayor-desnutricion-infantil-en-2021#:~:text=Disminuye%20la%20desnutrici%C3%B3n&text=En%20Hu%C3%A1nuco%2C%20este%20cay%C3%B3%20en,segunda%20en%20la%20macrorregi%C3%B3n%20>
- Ley del Código de Ética de la Función Pública LEY N° 27815. (22 de Julio de 2002). Congreso. Obtenido de Ley N.° 27815:

www.gob.pe/uploads/document/file/1010779/NormaHomVigente_0420200715-20664-1jmgiv3.pdf?v=1600361985

Ministerio de Economía y Finanzas. (s.f.). *Política Económica y Social*. Recuperado el 15 de Marzo de 2023, de ¿Qué se entiende por pobreza monetaria?:

https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=100694&view=article&catid=750&id=4855&lang=es-ES

Ministerio de Salud. (25 de Abril de 2002). *Ministerio de salud*. Obtenido de Resolución Ministerial N° 711-2002-SA/DM: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/254938-711-2002-sa-dm>

Moore, M. (2006). *Creando valor público a través de asociaciones público.privadas*. Obtenido de Reforma y Democracia.

Naciones Unidas. (24 de noviembre de 2022). *Naciones Unidas*. Obtenido de Un tercio de América Latina vive en la pobreza: [https://news.un.org/es/story/2022/11/1517102#:~:text=El%20informe%20Panorama%20Social%202022,CEPAL\)%20en%20su%20%C3%BAltimo%20informe](https://news.un.org/es/story/2022/11/1517102#:~:text=El%20informe%20Panorama%20Social%202022,CEPAL)%20en%20su%20%C3%BAltimo%20informe).

Pacheco, B. M. (11 de Mayo de 2019). *Se debe mejorar servicio al cliente en el sector público*. Obtenido de Diario Extra: <https://www.diarioextra.com/Noticia/detalle/388981/se-debe-mejorar-servicio-al-cliente-en-el-sector-publico>

PCM - SGP & GIZ. (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. Lima: NEVA STUDIO SAC.

PCM, P. d. (2019). *Manual para Implementación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*. Lima: Gráfica Fénix SRL.

Ventura, W. (s.f.). *La calidad de los servicios públicos en el Perú*. Obtenido de Blog de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental: https://normas-apa.org/referencias/citar-un-blog/#google_vignette

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Berrospi Príncipe, G. (2024). *Percepción de la calidad de los servicios de los usuarios de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2023* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Título de la investigación: “PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LOS USUARIOS DE LA SUB GERENCIA DE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO, 2023”

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODÓLOGIA
<p>PG: ¿Cuál es la percepción de la calidad de los servicios de los usuarios de la sub gerencia de tránsito y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2023?</p> <p>PE₁: ¿Cómo es el trato profesional a los usuarios de la sub gerencia de tránsito y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2023?</p> <p>PE₂: ¿Cómo es la calidad de información a los usuarios de la sub gerencia de tránsito y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2023?</p> <p>PE₃: ¿Cómo es el tiempo de provisión a los usuarios de la sub gerencia de tránsito y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2023?</p> <p>PE₄: ¿Cómo son los resultados de gestión de la sub gerencia de tránsito y seguridad vial de la Municipalidad</p>	<p>Evaluar y describir la percepción de la calidad de los servicios de los usuarios de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial Provincial de Huánuco, 2023.</p> <p>OE₁: Describir el trato profesional a los usuarios de la sub gerencia de tránsito y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2023.</p> <p>OE₂: Describir la calidad de información a los usuarios de la sub gerencia de tránsito y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2023.</p> <p>OE₃: Describir el tiempo de provisión a los usuarios de la sub gerencia de tránsito y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2023.</p> <p>OE₄: Describir la accesibilidad a los usuarios de los servicios administrativos de la de la sub gerencia de tránsito y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2023</p> <p>OE₅: Describir los resultados de gestión de la sub gerencia de tránsito y seguridad vial de la</p>	Calidad de servicios	Trato profesional durante la atención	TIPO Aplicada
			Información	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN
			Tiempo de provisión	Cuantitativo
			Resultado de la gestión	NIVEL O ALCANCE
			Accesibilidad	Descriptivo
			Confianza	DISEÑO No experimental, transversal
				POBLACIÓN 20 000
				MUESTRA 377 usuarios

Provincial de Huánuco, 2023?

PE₅: ¿Cómo es la accesibilidad a los usuarios de la sub gerencia de tránsito y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2023?

PE₆: ¿Cómo es la confianza de los usuarios de la sub gerencia de tránsito y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2023?

Municipalidad Provincial de Huánuco, 2023.

OE₆: Describir la confianza de los usuarios de la sub gerencia de tránsito y seguridad vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2023.

INSTRUMENTO
Cuestionario



ANEXO 2 CUESTIONARIO

CUESTIONARIO

Buen día, estimado ciudadano estamos realizando una encuesta para conocer el nivel de satisfacción con relación a la calidad de atención de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco. Su respuesta es muy importante para poder identificar las debilidades de la dicha área.

Marcar la alternativa que considere de acuerdo a su percepción.

Trato profesional durante la atención

1. ¿Cómo evalúa la actitud del personal de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco?
a) Muy buena b) Buena c) Regular d) Mala e) Muy mala
2. De acuerdo a su percepción, el personal que atiende en la oficina de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco está preparado y formado para atenderlo.
a) Muy preparado
b) Conoce el tema
c) Conoce solo algunos aspectos
d) No está preparado

Información

3. ¿La información sobre los requisitos para realizar cualquier trámite en la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco se encuentra disponible en las diferentes plataformas de atención?
a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
4. La Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco facilita información sobre el estado de su trámite
a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
5. La Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco cuenta con un buzón de sugerencias?
a) Si
b) No
6. La Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco cuenta con libro de reclamaciones a su disposición, ya sea físico o virtual.
a) Si
b) No
7. ¿Cuándo recibió información esta fue completa y sin errores?
a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
8. ¿Cómo califica la calidad de la información que le brindaron los funcionarios de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco?
a) Clara y precisa
b) No le sirvió de nada

- c) La información fue muy confusa.

Tiempo de provisión

- 9. ¿Cuánto se demoró en atender su trámite en la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco?
 - a) Antes del plazo establecido
 - b) Dentro del plazo establecido
 - c) Fuera del plazo establecido

- 10. ¿Considera que el tiempo de atención fue el adecuado?
 - a) Si
 - b) No

Resultados de gestión

- 11. La Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco, cumple con los procedimientos y reglamentos establecidos para cada trámite.
 - a) Si cumple
 - b) A veces cumple
 - C) No, cumple

- 12. ¿Consideras que el costo del trámite realizado es el adecuado?
 - a) Si
 - b) No

- 13. ¿Los documentos solicitados para la realización de su trámite son fáciles de entender y presentar?
 - a) Si, son muy comprensibles
 - b) Algunos requisitos son fáciles de entender
 - c) Son muy complicados
 - d) En caso de ser complicados, indicar.....

Accesibilidad

- 14. ¿Qué canales de atención cuenta la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco?
 - a) Presencial
 - b) Online

- 15. Como califica la oficina de atención de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco
 - a) Muy buena
 - b) Buena
 - c) Regular
 - d) Mala
 - e) Muy Mala

- 16. Como califica la plataforma virtual de atención de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco
 - a) Muy buena
 - b) Buena
 - c) Regular
 - d) Mala
 - e) Muy Mala

- 17. Está de acuerdo con el horario de atención y consulta de la Como califica la oficina de atención de la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco
 - a) De acuerdo
 - b) En desacuerdo
 - c) Se debe implementar más horarios

(especificar) _____

18. la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco cuenta con atención en lenguas nativas y sistemas de lectura o escritura táctiles.
- a) Si cuenta
 - b) No cuenta

Confianza

19. ¿Usted puede visualizar el proceso de su trámite?

a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

20. En caso de algún cambio con la atención de su trámite la Sub Gerencia de Tránsito y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de Huánuco, le comunica

a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

Gracias por su colaboración