



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Análisis de la calidad del servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios: Propuesta de la mejora de implementación de las 5“S”- 2018.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Guzmán Arriaga, Jesús

ASESOR:

Dr. Sierra Valdivia, Hugo

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

PERÚ – 2018

Dedicatoria

Sobre todas las cosas, a Dios por darme la fuerza en todo momento y la sabiduría necesaria para llegar a esta etapa importante de mi vida.

A mis padres Mariano Vidal y Margarita por ser mi fuente de luz de este sueño.

A mis hijas Elenita De Abril y Mary Margareth Alejandra por ser mi motivación e inspiración, a ellas va dedicado este trabajo de investigación.

Jesús

Agradecimiento

Un agradecimiento especial al Dr. Cesar Acuña Peralta por ser muy sensible con los humildes y por su inmensa contribución que hombres y mujeres del Perú se eduque, en especial en esta parte de la región Madre de Dios.

Me digno agradecer al asesor de investigación Dr. Hugo Sierra Valdivia, por su instrucción impartida, su temple y su exigencia estricta que ha consentido lograr mi meta.

Un Agradecimiento especial, a la Licenciada Iriana Velásquez Ruiz, Directora de Transporte Terrestre, por la asesoría permanente y apoyo.

Muy agradecido a la entidad Dirección Regional De Transportes y Comunicaciones del Gobierno Regional Madre de Dios a sus Funcionarios, Directivos y Trabajadores por el apoyo predisposición y apoyo absoluto del recojo de información, a todos quienes colaboraron durante el proceso de investigación, todo ello ha hecho posible el logro del presente informe del cual quedo muy complacido.

Jesús.

Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la Tesis Análisis De La Calidad Del Servicio En La Dirección Regional De Transportes Y Comunicaciones De Madre De Dios: Propuesta De La Mejora De Implementación De Las 5“S”- 2018 con la finalidad de determinar la influencia de la implementación de las 5s's como una metodología de mejora de la calidad de servicio, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad “César Vallejo”, para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente, en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

La Tesis ha sido realizada en cumplimiento del reglamento de Grado y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado de Maestro en gestión pública. Así mismo. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

EL autor

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad	¡Error! Marcador no definido.
Presentación.....	vi
Índice	vii
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
I. Introducción.....	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajo previo	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.3. Formulación del problema	31
1.4. Justificación del estudio	32
1.5. Hipótesis.....	35
1.6. Objetivos.....	35
II. Método.....	37
2.1. Diseño de investigación	37
2.2. Variables, operacionalización	37
2.3. Población y muestra.....	39
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 40	
2.5. Método de análisis de datos.....	48
Test de Chi-Cuadrado (X ²).....	49
Distribución muestral de una proporción p	49
III. RESULTADOS.....	50
3.1. Resultados descriptivos.....	50
3.2. Resultado inferencial	64
IV. DISCUSIÓN.....	66
V. CONCLUSIONES	68
VI. RECOMENDACIONES	70
VII. REFERENCIAS	72

Índice de tablas

Tabla N° 1 Operacionalización de la variable Calidad de servicio _____	38
Tabla N° 2 Distribución de la Población _____	39
Tabla N° 3 Distribución de la Muestra _____	40
Tabla N° 4 Baremo para la variable: Calidad de servicio _____	41
Tabla N° 5 Baremo para la dimensión: Tangible _____	42
Tabla N° 6 Baremo para la dimensión: Fiabilidad _____	43
Tabla N° 7 Baremo para la dimensión: Capacidad de respuesta _____	44
Tabla N° 8 Baremo para la dimensión: Seguridad _____	45
Tabla N° 9 Baremo para la dimensión: Empatía _____	46
Tabla N° 10 Validación del Cuestionario Calidad de servicio _____	47
Tabla N° 11 Escala del nivel de validez de confiabilidad de los instrumentos _____	48
Tabla N° 12 distribución de la variable: Calidad de servicio _____	50
Tabla N° 13 distribución de la variable: Calidad de servicio por dimensiones _____	51
Tabla N° 14 distribución de la dimensión tangible por indicadores _____	53
Tabla N° 15 distribución de la dimensión Fiabilidad por indicadores _____	55
Tabla N° 16 distribución de la dimensión Capacidad de respuesta por indicadores _____	56
Tabla N° 17 distribución de la dimensión seguridad por indicadores _____	58
Tabla N° 18 distribución de la dimensión empatía por indicadores _____	60
Tabla N° 19 Resultados Descriptivos para la variable calidad de servicio _____	62

Índice de figuras

Figura N° 1 distribución de la variable: Calidad de servicio _____	50
Figura N° 2 distribución de la variable: Calidad de servicio por dimensiones _____	52
Figura N° 3 distribución de la dimensión tangible por indicadores _____	54
Figura N° 4 distribución de la dimensión Fiabilidad por indicadores _____	56
Figura N° 5 distribución de la dimensión Capacidad de respuesta por indicadores _____	58
Figura N° 6 distribución de la dimensión seguridad por indicadores _____	60
Figura N° 7 distribución de la dimensión empatía por indicadores _____	61

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la implementación de las 5s's como una metodología de mejora de la calidad de servicio, la investigación se fundamenta en capacitar e implementar las herramientas (5s), como disciplina, orden, limpieza clasificar y organización, dentro de las instalaciones donde actualmente funciona la Dirección de Caminos, Telecomunicaciones, Transporte Terrestre y las demás direcciones de asesoramiento y apoyo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones del Gobierno Regional de Madre de Dios, por parte de funcionarios, directivos, trabajadores y usuarios (administrado) de esta entidad estatal, haciendo un total entre funcionarios, trabajadores de planta y obreros, ciento diez personas, con el único objetivo de crear una mejora continua hacia la calidad de servicio.

El tipo de investigación fue no experimental, transversal de nivel descriptivo. La población estuvo conformada 70 usuarios en promedio por día que concurren a la institución, con una muestra probabilística de 60, Para evaluar la variable calidad de servicio se utilizó el Cuestionario sobre servqual, los mimos que fueron validados a través del coeficiente alfa de cronbach 0.887, se determinó que el nivel de calidad de servicio es regular. Resultados que son corroborados con el estadístico Z para proporciones ($Z_c=1.83 > Z_t=1.96$).al 95% de confianza.

Palabras clave: Calidad de servicio.

Abstract

The objective of this research was to determine the influence of the implementation of the 5s as a methodology to improve the quality of service, research is based on training and implementing the tools (5s), such as discipline, order, cleanliness, classification and organization, within the facilities where the Directorate of Roads, Telecommunications, Land Transport and other advisory and support directorates of the Regional Directorate of Transport and Communications of the Regional Government of Madre de Dios currently operate, by officials, managers, workers and users (managed) of this state entity, making a total among officials, plant workers and workers, one hundred and ten people, with the sole objective of creating a continuous improvement towards the quality of service.

The type of research was non-experimental, cross-sectional descriptive level. The population was composed of an average of 70 users per day attending the institution, with a probabilistic sample of 60. To evaluate the quality of service variable, the Servqual Questionnaire was used, the mimes that were validated through the coebach alpha of 0.887 , it was determined that the quality of service level is regular. Results that are corroborated with the Z statistic for proportions ($Z_c = 1.83 > Z_t = 1.96$). 95% confidence.

Keywords: Quality of service.

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

La calidad en el servicio es un tema latente en todas las entidades del estado deben tenerlo claro en favor de los usuarios, sin embargo, en su mayoría las instituciones estatales, el servicio al usuario se ha visto relegado por la mala atención que reciben cada vez que realizan algún trámite. Lo que ha conducido en ocasiones a ser denunciadas por los usuarios en contra de algunas entidades.

Es así que cuando el usuario decide realizar una gestión en cualquier entidad, empieza el proceso del servicio, en el cual los colaboradores deben atender con el mejor trato posible, con una actitud positiva y amable para que influya positivamente en la imagen de la institución.

Las entidades estatales cuenten con políticas o directivas de atención al usuario donde se encuentre reglamentado las mejores condiciones para el usuario y las soluciones de problemas.

Es así que el buen servicio de atención es importante para que los usuarios se retiren contentos por el servicio recibido, así mismo la calidad del servicio de atención es brindar al usuario las soluciones o respuestas para sus preguntas o inquietudes.

En la Dirección Regional de Transportes y Comunicación de Madre de Dios no lejos a esta realidad tenemos usuarios descontentos con el servicio ofrecido, que en muchos casos procedimientos administrativos que en el Texto Único de Procedimientos Administrativos contempla plazos establecidos que no se respetan creando así en el usuario malestar y por ende mala imagen de la institución a ello se suma, la infraestructura no es la adecuada para el servicio que brindan, no manejan sistemas de gestión,

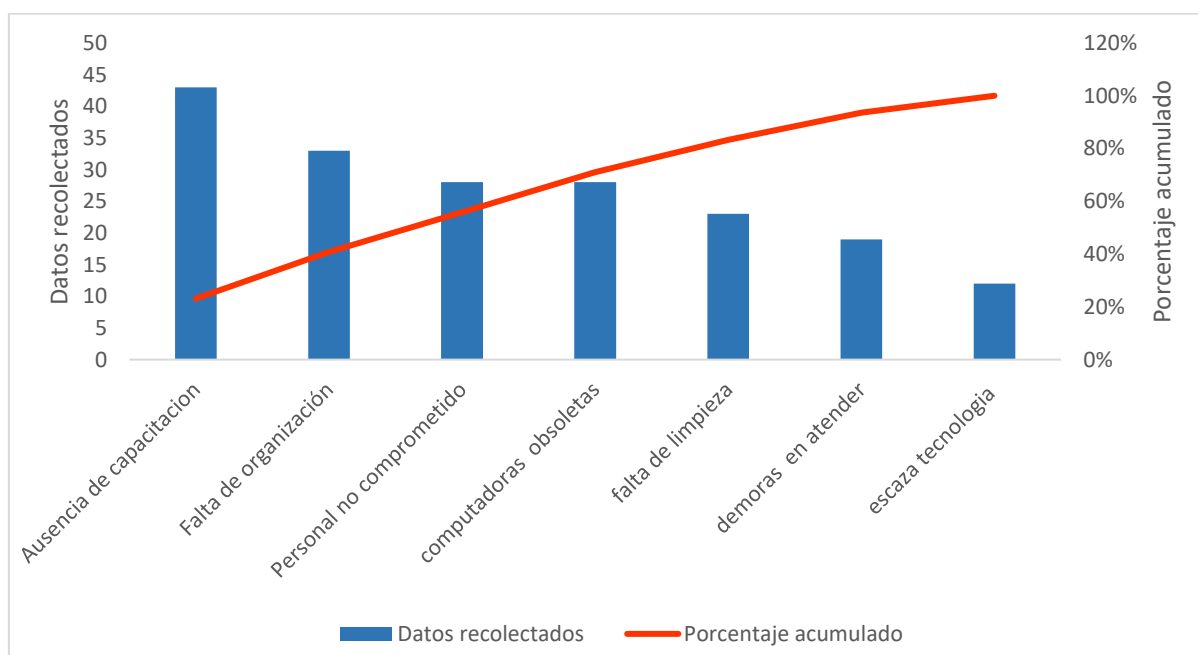
Además de los costos para tramitar estipulados son elevados, lo mismo pasa con otros procedimientos administrativos.

En este entorno, nos concentraremos en la problemática de la calidad de servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicación de Madre de Dios – 2018,

Los factores primordiales que causan el problema, son causas principalmente por la mala atención usuario, esto ocasionado por la carencia de organización, demora en atención, documentación retrasada, limpieza, personal desmotivado, etc.

A lo largo de la investigación, se evaluó desde el ingreso del cliente a la entidad la atención que recibía, por lo que se aprecia que el primer problema que se da es la falta de capacitación al personal; desconoce sus funciones, y son poco cortés en el trato a los usuarios brindaban información incompleta, había excesos de documentos arrumados sin clasificación, a ello se suman los tiempos de espera que ocasiona malestar al usuario así mismo computadoras con sistemas desactualizados y lentas, etc. Como consecuencia de ello, la entidad no daba un buen servicio al cliente.

En el siguiente diagrama de Pareto se puede apreciar las problemáticas más urgentes a solucionar en la unidad



Fuente: Elaboración propia

Para mejorar este problema creemos necesario la implementación de la propuesta de las 5 "S"

En cuanto a los resultados esperamos brindar un aporte científico que coadyuve al logro de las metas institucionales.

1.2. Trabajo previo

Para la presente investigación, se ha buscado la información referente a antecedentes para comparar y sacar conclusiones de temas obtenidos de investigadores a nivel internacional y nacional.

Como antecedentes internacionales:

Álvarez M. (2004). El trabajo de investigación con título “Calidad en el Servicio de Atención al Cliente en una Empresa Química Industrial”; llega a la conclusión de que la calidad en el servicio a los usuarios, es necesario y esencial medirlo, para poder controlar, además si bien es cierto no es fácil conseguirlo, tampoco es tarea descomunal.

Tumino, M. (2013). Presento su tesis de maestría “Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio”, el estudio tuvo como instrumento al cuestionario que fue aplicado a 454 estudiantes. El estudio a través de los resultados obtenidos, concluyó, que las distintas percepciones señalados por los estudiantes de las instituciones académicas, valoran los recursos y esfuerzos invertidos por las facultades para la capacitación del docente y los equipos que ofrecen para la parte práctica. (p.81).

Armada, E. (2015). Con su tesis doctoral “La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución”, para el estudio se utilizó una muestra de 552 usuarios y se les administro un cuestionario como instrumento, fue un estudio longitudinal, el objetivo fue: “Determinar del grado de satisfacción actual del usuario con los servicios deportivos municipales”. El estudio concluye que los usuarios valoran alto su satisfacción en instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Cartagena, apreciando los detalles más pequeños a diferencia del estudio realizado a los usuarios del año 2015. (p.229).

BARAHONA y CONCHA (2013) en el trabajo de investigación con título: “Mejora de la productividad en la empresa Induacero Ltda. basado al desarrollo e implementación de la metodología 5s y Vsm, herramientas del Lean Manufacturing”, presentada en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador. El objetivo de la investigación fue sustentar la influencia del desarrollo de la metodología 5s para el mejorar la productividad. El tipo de estudio es aplicado. Donde se concluyó que el desarrollo de la metodología 5 “S” permitió evaluar que en la empresa se genera en un 82.91 de pérdida a causa de los retrasos y esto conlleva a eliminarlos logrando un aumento de 17,09% en la eficacia reflejando en la productividad.

BENZAQUEN (2012) en el trabajo de investigación con título: “Sistema de incentivos para incrementar la productividad en el área de producción, presentada en la Universidad Simón Bolívar, Venezuela”. Tuvo como objetivo de implementar un sistema de incentivos a los trabajadores para mejorar la productividad de la empresa, con una aplicación constante el cual garantice la mantenibilidad y crecimiento de la empresa. El estudio es de tipo aplicado. El estudio a través de los resultados obtenidos, concluyó un aumento del 21% en el compromiso y productividad del personal, en entono general de la organización, sin asumir costos elevados, el cual lograra una rentabilidad financiera.

ESPEJO (2011) en el trabajo de investigación con título: “Aplicación de técnicas y herramientas de mejora de la productividad en una planta de fabricación de artículos de escritura”, expuestos en la Universidad Politécnica de Catalunya, ubicada en España. Tuvo el objetivo de desarrollar productivas con el propósito de minimizar el despilfarro, a causa de las prácticas de productividad para lograr lo máximo en la eficiencia. El tipo de estudio es aplicado con diseño no experimental, a través de los resultados la investigación concluyo que al aplicar la herramienta con la finalidad de lograr productividad redujo en un 43% de tiempo perdido, es decir lo que antes se demoraba 97minutos en realizar, ahora se logra con 42,13 minutos.

RODRIGUEZ (2012) en su investigación titulado: "Implementation of the 5'S improvement methodology in a lithographic Company", expuesto en la Escuela superior Politécnica del Litoral, ubicada en Guayaquil. Tuvo el objetivo de disminuir el tiempo que se invierte en la entrega de los pedidos a los clientes con el propósito de cumplir con la política de la organización que es "entrega inmediata o justo a tiempo", para obtener y mantener a clientes fieles. La investigación es de tipo aplicado con diseño no experimental. A través de los resultados la investigación concluyó que aplicando la herramienta 5's, por medio de la limpieza, orden y cumpliendo con la filosofía de "cada cosa en su lugar" se pudo disminuir en un 15% en tiempo de espera de los clientes, logrando esto sin la falta de contratar nuevo personal.

En el ámbito nacional tenemos

Suarez, R. (2015). Evidencio en su tesis de maestría "El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: centro de idiomas de la universidad nacional del Callao periodo 2011 - 2012". Fue de tipo descriptivo con una muestra de 374 alumnos que se les aplico un cuestionario como instrumento. La investigación tuvo como objetivo: "Medir el nivel de calidad del servicio mediante el modelo SERVQUAL en el Centro de Idiomas". Donde el estudio concluyó que el modelo SERVQUAL expone el nivel de la calidad del servicio que se brinda en el centro de idiomas, comprendiendo en un estudio realizado el 2011 a 2012, obteniendo el valor de 3.39 como promedio ponderado en relación a la tabla de percepciones y expectativas. (p. 95).

Chuque, G. (2016). Demostró en su tesis de maestría "Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín del I.E.S.P Público Emilia Barcia Boniffatti 2012", tuvo al cuestionario que fue aplicada a una muestra de 63 padres de familia, el estudio concluyo que existe una relación media entre la calidad de los servicios educativos y el logro de aprendizaje en el campo de las matemáticas tanto en niños y niñas, cabe recalcar que la calidad de los servicios educativos es según la percepción de los padres de familia y que el valor de r es de 0,574 es cual afirma la relación media, por lo cual

se afirma que el aprendizaje adquirido tiene relación directa con la calidad. (p. 122).

Polanco (2015) la investigación titulada: "Propuesta de un modelo de gestión de procesos para mejorar la productividad de una empresa editorial Arequipa", presentada en la Universidad Católica Santa María, ubicada en Perú. Tuvo el objetivo de plantear un método de gestión de procesos con el propósito de maximizar la productividad de la organización. La investigación es de tipo aplicado no experimental. La investigación dio como resultados que se incrementó en un 14.78% las ventas en el periodo comprendieron entre los años 2013 y 2014, la organización diagnosticó su situación a través de una auditoría interna, logrando identificar que las funciones para los integrantes no estaban definidas, carencia de organización y gestión, también se apreció que los procesos de compras eran inapropiados y carecía también de una planificación de producción.

Tito (2012) en la investigación titulada: "Gestión por competencias y productividad Laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana", presentado en la Universidad Mayor de San Marcos, ubicado en Perú. Tuvo el objetivo de elevar el nivel de atención al cliente por medio de la productividad y las capacitaciones a los personales. Es estudio aplicado y pre experimental. Los resultados mostraron que se mejoró la atención al cliente en un 18%, logrando así también el incremento de la productividad de la organización.

En el ámbito local no se encontró trabajos de investigación relacionados.

Esta investigación contribuirá a mejorar la calidad de atención al usuario en la entidad.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Calidad de servicio al usuario

Para describir la teoría de la calidad del servicio

Olvera y Scherer (2009, p. 32), “el servicio es una actividad que se identifica por brindar tiempo, destrezas, conocimientos, prestar atención, buscar solución a los problemas, ofrecer ayuda, regalar una sonrisa, un saludo, El servicio y la atención atraen satisfacen y retienen a los usuarios”.

Para satisfacer al usuario no solo hay que prestar el servicio, sino hay que satisfacer la necesidad, lo que quiere decir; es que debemos hacer más para llenar la percepción.

El autor Ruiz (2001), afirma que “el servicio es una definición que tiene diversos significados, entiende que es la unión o complementos de las cualidades y un valor cuantitativo, que siempre se encuentra en la prestación principal, ya sea un producto o servicio” (p56).

Según los autores Zeithaml, Valarie & Bitner (2002, p.174), los factores que determinan la calidad de servicios son todos aquellos detalles intangibles que afectan al personal de atención al cliente. La satisfacción del cliente es un factor importante en las empresas, esa satisfacción influye en un buen control de datos, procedimientos, el comportamiento es uno de los componentes más influyentes en brindar un buen servicio al cliente y usuario, tanto del personal como de los mismos clientes que adquieren el servicio que está adquiriendo (p.174).

Ley 2758 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Proceso de modernización de la gestión del estado, Artículo 4.- Finalidad del proceso de modernización de la gestión del Estado El proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental

la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. El objetivo es alcanzar un Estado:

El año 2010 la Presidencia del Consejo de Ministros dio el Decreto Supremo 004-2010-PCM, aprobó el Plan Nacional de Desarrollo de Capacidades para la Gestión Pública y el Buen Gobierno de los Gobiernos Regionales y Locales (PNDC). Este plan tiene como objetivo central mejorar la gestión pública con un enfoque de resultados, eficiencia, eficacia y transparencia en el marco del proceso de descentralización y modernización del Estado, el cual propone, entre otros aspectos, desarrollar competencias de gestión deseables en funcionarios públicos a nivel regional y local;

Según El Plan Bicentenario: El Perú hacia el 2021, se sustentan en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en el desarrollo concebido como libertad y en las Políticas de Estado del Acuerdo Nacional.

Asimismo, “Con el rápido proceso de globalización, las economías y las empresas se sienten cada vez más presionadas por los niveles de competitividad y los cambios constantes (tecnológicos, normativos, sociales), y se hace evidente la imperiosa necesidad de las organizaciones de contar con un capital humano eficiente que haga posible el logro de sus objetivos. Para tal fin, procuran contar con recursos humanos que tengan las competencias necesarias para un desempeño eficaz, para lo cual buscan los mejores talentos dentro de la oferta laboral.”; el Estado peruano motiva a los trabajadores con incentivos para a ser capacitados con tecnología de vanguardia.

Por este motivo, se dio la Ley 29498, Ley de Inversión en Capital Humano, facilitará que las empresas, mediante incentivos a la capacitación continua de los trabajadores, mejoren sus capacidades productivas y contribuyan al fortalecimiento de la competitividad del sector

productivo nacional. Las empresas van a poder invertir en el personal que presenta una inadecuación ocupacional desde la perspectiva profesional en comparación con su nivel educativo. Esta inadecuación puede estar ocasionada tanto por la subutilización del trabajador respecto a sus potencialidades, como por la pericia adquirida durante la inserción laboral.

El Plan Estratégico Institucional (PEI) de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios para el periodo 2011-2014 ha sido formulado en concordancia con los Lineamientos de Políticas Regionales y el Plan de Desarrollo Concertado (PDC) Región Madre de Dios 2007-2021.

En la formulación del PEI se han estudiado y analizado los procesos que han ocurrido e impactado en el desarrollo y la situación actual de la Dirección Regional de Transportes y Comunicación. Estos sirven de marco de referencia para identificar los factores claves presentes en el desarrollo institucional. Para ello, se ha contado con los invalorable aportes de todas las unidades de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones (Planeamiento y Políticas, Infraestructura Vial, Supervisión y Fiscalización, Inversión Pública, Equipo Mecánico, Infraestructura Portuaria y Transporte Acuático y Infraestructura Aeroportuaria).

El PEI establece las estrategias de acción de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios en armonía con los objetivos estratégicos contemplados en los PDC, para el logro de los fines primordiales del Estado.

El PEI 2011-2014 de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios contiene la Misión y la Visión Institucional, el Rol Estratégico, el Diagnóstico Institucional, las Prioridades, el Objetivo Estratégico y General así como las Actividades y Proyectos prioritarios.

La Programación Estratégica Multianual, es una manera intencional y coordinada de enfrentar y resolver los problemas críticos de las entidades

del sector público, y se refleja en la formulación y ejecución de los PESEM (Proyecto Especial de Equipo Mecánico), los PMI (Presupuesto Modificado Institucional) y los PEI que se definen en el tiempo y en el espacio, se formulan en términos de objetivos, medibles, verificables, cuantificados en términos de costos y resultados esperados y que se integran en un Plan Estratégico Nacional, de manera coherente con la disponibilidad global de recursos establecidos en el escenario macroeconómico previsto. A través de la gestión estratégica institucional, cada entidad del Sector Público, dentro de su ámbito de competencia, implementa la Programación Estratégica Multianual a través de los planes operativos y sus correspondientes presupuestos institucionales anuales

Plan Estratégico Institucional 2011-2014, según el Resumen del diagnóstico general; El principal problema del sector transportes es el alto costo del transporte de personas y mercancías, lo que resta competitividad al conjunto de la economía. En el Perú el costo de movilizar bienes representa en promedio el 40% del costo total, mientras el referente en países de la América del Sur es de 20%. La Red Vial Departamental de la Región Madre de Dios, se inicia en el límite vial con la Región Cusco en el Puente Inambari y finaliza en la localidad de Iñapari en el punto fronterizo con Brasil y Bolivia.

Ley Orgánica de Gobiernos Regionales LEY N° 27867, Artículo 56.- Funciones en materia de transportes a) Formular, aprobar, ejecutar, evaluar, dirigir, controlar y administrar los planes y políticas en materia de transportes de la región, de conformidad con las políticas nacionales y los planes sectoriales. b) Planificar, administrar y ejecutar el desarrollo de la infraestructura vial regional, no comprendida en el Red Vial Nacional o Rural, debidamente priorizada dentro de los planes de desarrollo regional. Asimismo promover la inversión privada, nacional y extranjera en proyectos de infraestructura de transporte. c) Desarrollar y administrar la infraestructura portuaria regional de acuerdo con las regulaciones técnico-normativas emitidas por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones a

través del organismo pertinente y de la forma que establezcan los dispositivos legales sobre la materia. d) Otorgar las autorizaciones portuarias, licencias y permisos para la prestación de los servicios portuarios marítimos, fluviales y lacustres de alcance regional, a través del organismo pertinente, de acuerdo a los dispositivos legales sobre la materia. e) Desarrollar y administrar los aeródromos de ámbito regional, coordinando con la Dirección General de Aeronáutica Civil conforme a ley. f) Supervisar y fiscalizar la gestión de actividades de infraestructura de transporte vial de alcance regional. g) Autorizar, supervisar, fiscalizar y controlar la prestación de servicios de transporte interprovincial dentro del ámbito regional en coordinación con los gobiernos locales. h) Regular, supervisar y controlar el proceso de otorgamiento de licencias de conducir, de acuerdo a la normatividad vigente.

Artículo 57.- Funciones en materia de telecomunicaciones a) Formular, aprobar, ejecutar, evaluar, dirigir, controlar y administrar los planes y políticas en materia de telecomunicaciones de la región, de conformidad con las políticas nacionales y los planes sectoriales. b) Promover, ejecutar y concesionar los proyectos regionales de telecomunicaciones de su competencia, en concordancia con la normatividad nacional y los convenios internacionales. Asimismo, promover la inversión privada en proyectos de telecomunicaciones, de acuerdo a la ley de la materia. c) Fomentar y fortalecer el desarrollo de medios de comunicación regional y de una red pública de comunicaciones en la Región. d) Coordinar con el Gobierno Nacional las autorizaciones de las estaciones de radio y televisión regional y el Gobierno Nacional otorga las licencias correspondientes, en armonía con las políticas y normatividad nacional y los convenios internacionales. e) Participar en los proyectos de comunicaciones a cargo del gobierno nacional.

Definición de servicio público

El autor Dromi (2004), indica “el servicio público se refiere a la prestación principal que cubre necesidades públicas o de interés social, que explicita las funciones del Estado, mediante autorización, licencia, permiso, permiso o habilitación, pero siempre bajo fiscalización estatal” (p. 828).

Se describe servicio público donde el beneficiario es el usuario que por derecho puede adquirir servicios dentro de cualquier entidad pública, siguiendo los procedimientos correspondientes.

Es así que el autor Granado y Oddone (2007) indican “el que utiliza un servicio público se designa un usuario, es quien se favorece con la prestación del servicio, todos los usuarios tienen derecho subjetivo y que el servicio le sea brindado en los límites que le asignen las normas reglamentarias pertinentes” (pág. 3).

Modelo SERVQUAL

Los autores Zeithaml, et al (1993, p.55), el modelo Servqual conceptualiza la calidad del servicio como la distinción entre las expectativas esperadas y las percepciones reales que le brinda el personal al servirles. De esta forma un usuario evaluará la percepción y expectativa que tuvo hacia el servicio, las organizaciones de servicios que se diferencian por el servicio de calidad que prestan, deben enfocarse con mayor interés al hecho de superar las expectativas de los clientes.

Las investigaciones acerca de la calidad basada en la satisfacción del cliente, indican que los usuarios optan por un servicio frecuentemente y mantienen experiencias previas. Surge como un problema cuando se les pide que evalúen la calidad de los servicios con el nivel más alto de credibilidad. De tal forma que evaluar la calidad de un servicio periódicamente, significaría revisar tanto el proceso, como los servicios adicionales y esto porque ambos son importantes (Lovelock, 2011, p. 637).

Lovelock (2011, p. 637), “incluye cinco dimensiones, donde existen varios aspectos que se miden en una escala de cinco puntos, desde muy de acuerdo a muy desacuerdo, con un total de 25 enunciados”.

Las dimensiones del instrumento Servqual se utilizan para saber el grado de satisfacción y percepción que los usuarios tienen ante un servicio, es el instrumento que más credibilidad tiene al realizar este tipo de estudios, porque estudia cinco dimensiones de la organización, como es la tangibilidad, la empatía, la fiabilidad, la seguridad y la capacidad de respuesta.

Calidad

Según (Casemiro, 2008) Manual titulado LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS PUBLICO, nos conceptualiza la calidad de la siguiente forma: se sabe que se tiene una variedad de definiciones para la calidad en los servicios, de lo más complejo a lo más sencillo, pero uno se adecua a la realidad de cada organización. En la actualidad el termino calidad se ha desplegado a todos los elementos, entornos, ambientes de las organizaciones públicas; comenzando de la atención que se da al ciudadano hasta los procesos más complicados que conducen al desempeño laboral. La calidad se encuentra como un elemento que integra la realización de tareas, orienta a la realización de las cosas de forma óptima, transformándose en un elemento imprescindible para cumplir la satisfacción de los ciudadanos que acuden a la organización pública. Por otra parte, el autor busca y/o selecciona un significado que defina de la mejor manera a la Administración Pública Provincial, llegando a seleccionar de acuerdo a sus criterios: “La calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisface las necesidades establecidas por el usuario, el ciudadano o el cliente de los mismos”.

Conceptos de la calidad

La calidad se puede definir de varias maneras como antes ya mencionado y estas son seleccionadas y/o adoptadas de acuerdo a cada realidad de la organización que involucra su desempeño, hemos colocado múltiples definiciones que se utilizan:

“Es la percepción que el cliente tiene de un producto o servicio”.

“La totalidad de las características de una entidad, que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas”.

“Es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisfacen las necesidades establecidas del cliente”.

“Es el término que encierra un sinónimo de garantía y seguridad al momento de adquirir un producto o un servicio, la calidad es vital para el consumidor ya que ella da tranquilidad y hasta status a los que adquieren un producto”.

“Es el resultado de una serie de procesos que llevan a un desarrollo oportuno y continuo de cada acción en la organización”.

“Es el conjunto de rasgos característicos de un producto o servicio, que lo hacen más o menos adecuado para satisfacer las necesidades del usuario”.

“Propiedad inherente a una cosa que permite compararla con la de su especie”

“Características técnicas que se esperan de un producto o servicio en relación a su precio”. “El cuidado de la salud con calidad es cuando tan bien un doctor, hospital, o plan de salud u otro proveedor del cuidado de la salud, mantiene a sus miembros saludables y les brinda tratamiento cuando se enferman”

“La Calidad sirve para atender las necesidades del usuario a un costo mínimo y dentro de los plazos previstos. Exige normalización explícita, confiabilidad, estandarización de soluciones y repeticiones”

“El producto obtenido con calidad debe iluminar y enriquecer las tareas de conducción en una organización”.

“La Calidad es la forma de orientar a la mejora continua de los productos, bienes o servicios, sistemas y procesos basados en un modelo, con el propósito de crear valor para sus beneficiarios”.

“Es la serie de características que tiene un producto o servicio para ser aceptado”.

“Se refiere a cumplir sistemáticamente con los requerimientos, para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes o usuarios”.

Mejora continua

Según (Aguirre, 2014) en su artículo “Mejora Continua” define al elemento que se encarga de adaptar las actividades que hace evolucionar la organización con el fin de lograr mayor eficiencia y/o eficacia.

Las cinco 5 “S”

Las cinco S es una herramienta desarrollado en Japón el cual es el principio para lograr la mejora de productividad y en la actualidad son muchas las empresas internaciones que aplican con el fin de lograr un orden y mantener identificados los lugares donde pertenecen los elementos, los cuales pueden ser herramientas como: computadores, muebles, cocinas, lavaderos, etc. El motivo por el cual de desarrolló esta herramienta es porque las organizaciones buscan más calidad en sus servicios y/o productos. Lográndolo con un trabajo complicado en su entorno. La finalidad de las 5 S es dar una facilidad al mantener orden, disciplina y la limpieza en el entorno de trabajo definido, por lo que se consigue una mejora y facilidad de la gerencia visual, ayudando a la eliminación de residuos y al decrecimiento de accidentes y a la mejora de las tareas de manteniendo de equipos. (Carrillo, 2008).

La herramienta hizo posible de que muchas empresas logrando un nivel muy alto de productividad, mejorando el entorno de trabajo para un eficiente control visual cumpliendo, “cada cosa en su lugar”, y lo más relevante preservar la seguridad a todos los que están interviniendo, comprometiendo y mantenido esta disciplina. La organización es responsable de buscar y armar un buen equipo de trabajo para que la herramienta se perciba como filosofía positiva y no como un trabajo y que cada elemento del grupo tenga la voluntad de realizarlo.

5" S"	SIGNIFICADO	PROPOSITO	OPTIMIZACION
SEIRI	CLASIFICAR	Separar lo útil de lo que es inútil	Clasificar las cosas que son útiles
SEITON	ORDENAR	Tirar lo inútil	Colocar las normas definidas
SEISO	LIMPIAR	Limpiar el área	Buscar las causas de suciedad y eliminarlas
SEIKETSU	ESTANDARIZAR	Higiene y visualización	Implantar las normas de limpieza
SHITSUKE	MANTENER	Disciplina y compromiso	

Conceptualización de las 5'S

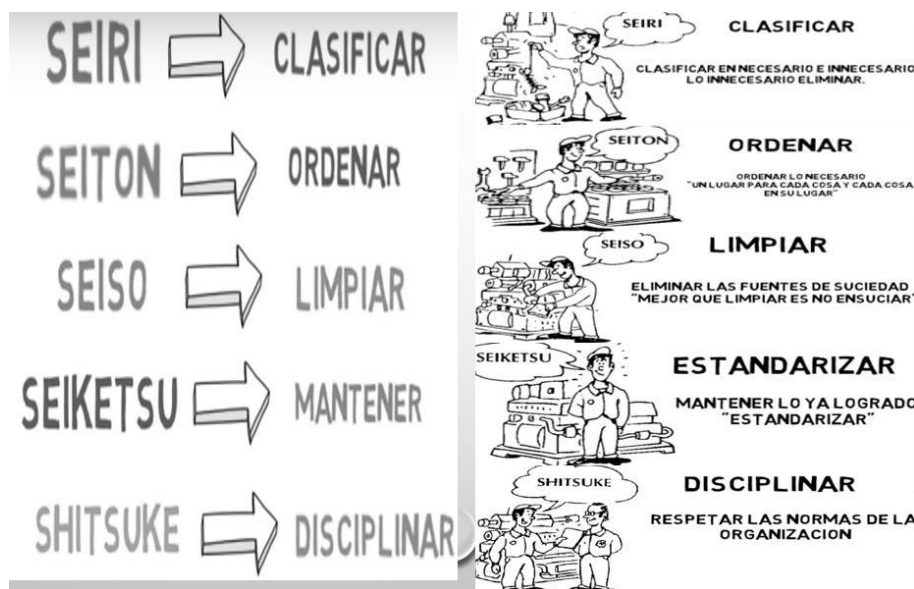
Por ello, la finalidad de clasificar se deduce que se tiene que retirar las partes que no son necesarios en el área de trabajo. Por lo que los elementos a necesitar deben de estar al alcance a la hora de realizar un trabajo, mientras que los innecesarios se retiran del entorno, transferir, donar o desecharlos. En la actualidad esta herramienta no debería considerar como algo novedoso en las organizaciones, sino todo lo contrario. pero se ve y es lamentable que lo sea. La herramienta te orienta a obtener una calidad total, en relación a la mejora continua. (Vargas, 2010).

La herramienta(5's) “exige un compromiso total por parte de la línea jerárquica de la empresa con el fin de motivar un cambio en los comportamientos del personal involucrado a todos los niveles”. Rey (2005).

Implementación de las 5's

Significado de 5's

Dorbessan (2013) el autor define a la herramienta(5's) como una metodología que posibilita a mantener muy bien organizado y limpio el área de trabajo, con el objetivo de lograr un incremento total en la calidad y seguridad, logrando esto en el trabajo y la vida cotidiana. La metodología está conformada por cinco palabras que comienzan con la letra "s", aquellas que optimizan las tareas sencillas que permiten la realización eficiente de todas las prácticas laborales.



Seiri – Clasificación

Se entiende como identificar lo necesario e incensario para luego desagruparlos y eliminar lo que se considera innecesario y/o inútil, se puede lograr de las siguientes maneras:

- Realizando inventarios de lo útil y/o necesario.
- Inventario de los equipos y/o herramientas desusados.
- Tirando lo que se considera inútil y/o necesario.

Se realiza de la siguiente manera:

- Clasificar significa retirar todos los componentes innecesarios.

- Los componentes que se consideran necesario deben de estar al alcance.
- Los componentes que no son necesarios deben de desecharse, transferir o donar.

Seiton – Organización

Se pretende ubicar los elementos necesarios y/o útiles de manera ordenada según métodos de seguridad para que no sufran algún daño y cumpliendo normas para que no se estropeen. Dorbessan (2013)

Se realiza de las siguientes maneras:

- Definiendo por aspectos resaltantes según la organización donde se implemente estos pueden ser como: códigos, nombres, colores, etc. para cada elemento
- Se categoriza los artículos segunda la reiteración de uso.
- Instalar etiquetas notorias en los objetos para poder ubicarlos de formas más rápida y sencilla.

Los beneficios son los siguientes:

- Posibilita ubicar elementos necesarios como documentos de trabajo, logrando de esta manera ahorrar tiempo y movimiento.
- Hace evidente los elementos que hacen falta, el cual se identifica de manera más rápida.
- Ofrece un mejor aspecto.

Seiso – Limpieza

Se pretende limpiar las áreas o entornos de trabajo que estén sucias, esto se logra de las siguientes maneras:

- Agrupando los elementos que están estorbando para posteriormente eliminarlos.
- Limpiando las áreas de trabajo con herramientas como: trapo, escoba, aspiradora, etc.
- Limpiando con un insumos aprobados y adaptados.
- Eliminando todos los focos de suciedad.

Se ejecuta de la siguiente manera:

Se debe planificar y realizar campañas de limpieza, con el fin de crear normas y estándares que deberían cumplir tanto los equipos como las herramientas de forma permanente.

Los beneficios logrados son:

- Mayor duración de quipos y materiales
- Menos riesgo de adquirir enfermedades.
- Minimiza la posibilidad de sufrir un accidente.
- Mejor apariencia visual.

Seiketsu - Estandarización

La expectativa del área de trabajo es mantener constantemente la limpieza y el orden que se consigue de la siguiente manera:

- Limpiando diariamente o de forma regular.
- Teniendo todo en su lugar y manteniéndolo en orden.
- Creando reglas que generen orden y limpieza.

Se ejecuta de la siguiente manera:

Para la aplicación de las 3 primeras “s”, se pretenden crear hábitos en la persona y normas para conservar todo en su lugar y en buenas condiciones; todo esto brinda los siguientes beneficios:

- Genera en la persona bienestar y salud, además de un ambiente impecable.
- Ayuda a aprender con detalle la ubicación y elementos de trabajo.
- Se previenen accidentes innecesarios.

Shitsuke - Disciplina

Se pretende encaminar a implementar las 5 “S” en el área de trabajo y cumplir las siguientes normas:

- Respetando los reglamentos internos del área de trabajo.
- Teniendo herramientas de protección.
- Limpiando.

Incentivo a la disciplina

La disciplina es algo intangible, a diferencia de las otras "S" no puede ser medido. "La disciplina existe en la percepción de las personas y la conducta, comprueba si se está implementando o no, no obstante, se puede crear y aplicar normas para la estimulación de la práctica de la disciplina". Dorbessan (2013).

Crear disciplina involucra:

- Rutinas de implementación como "5 minutos de 5s"
- Evaluaciones con criterios pre establecidos.
- Ayuda visual
- Revisiones diarias del área.
- Publicación de imágenes del antes y después.
- Trabajos semanales y mensuales.

Se lograrán los siguientes beneficios:

- Mayor eficacia.
- Personal más respetado por los compañeros y jefes.
- Mejor imagen del personal y de la empresa.

1.3. Formulación del problema

1.3.2. Problema general

¿Cuál es el nivel de calidad servicio que recibe el usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Madre de Dios 2018?

1.3.3. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en su dimensión tangible que recibe el usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Madre de Dios 2018?

- ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en su dimensión fiabilidad que recibe el usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Madre de Dios 2018
- ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta que recibe el usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Madre de Dios 2018?
- ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en su dimensión seguridad que recibe el usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Madre de Dios 2018
- ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en su dimensión empatía que recibe el usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Madre de Dios 2018?
- Como un plan propuesto de la mejora de implementación de las 5“s”, mejorara la calidad de servicio al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Madre de Dios 2018

1.4. Justificación del estudio

El Gobierno Regional de Madre de Dios

En la presente investigación, se ha determinado la calidad de servicio desde la perspectiva del usuario. Esta problemática surge ante las frecuentes quejas e incomodidades por la mala calidad de atención que ofrece la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones del Gobierno Regional Madre de Dios por parte de los servidores Públicos en sus respectivas dependencias y/o divisiones y unidades, los procedimientos administrativos son burocráticos.

Por lo que la presente investigación, se orienta a evaluar la calidad de servicio a través de sus indicadores; a efectos de generar acciones que constituyan valor para los administrados, generando confianza y prestigio en la institución.

1.4.2. Justificación teórica

El trabajo de investigación se justifica teóricamente en la importancia de analizar la calidad de los servicios en las instalaciones de la DRTC-MDD y de la atención que brinda a los usuarios (as), contrastar la realidad, por lo que analizada la situación actual pude determinar que los servicios brindados no cumplen con el propósito de la institución, la cual es dar agilidad a los procesos, brindar confianza al usuario, permitir el desarrollo de atención de eficiente.

1.4.3. Justificación Práctica

La justificación práctica, radica en la importancia de identificar aquellas deficiencias que dificultan las labores de los profesionales que laboran en este lugar, deficiencias que ocasionan mayor vulnerabilidad a las personas que recurren a la DRTC-MDD para efectuar trámites administrativos pertinentes a habilitación vehicular para circulación interprovincial y mercancías, permisos, otorgamiento de licencias de conducir, etc. los resultados de la investigación indican que los indicadores tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía. Dimensiones que afectan la calidad de los servicios. Es así que, la investigación sirve de apoyo para tener conocimiento sobre las mejoras que deben hacerse a los servicios brindados.

1.4.4. Justificación Metodológica

Y, respecto a la justificación metodológica, los instrumentos utilizados en el presente estudio permitieron identificar, describir deficiencias en los servicios, y a su vez plantear soluciones que sirvan de aportes para posteriores investigaciones.

De acuerdo con los objetivos de la investigación su resultado permitió encontrar soluciones concretas a problemas en los procedimientos administrativos y consultas en relación a la satisfacción del usuario que son medibles en niveles de atención. De esta manera la DRTC-MDD pueda conocer las debilidades que afectan actualmente que permitan tomar medidas correctivas y decisiones acertadas.

La presente investigación se realizará para poder aplicar en la práctica uno de los tantos conceptos que involucran al usuario de la DRTC-MDD como es la calidad de servicio, mediante el cual se busca que los concurrentes al servicio salgan satisfechos y tenga la intención de retornar, así como la de recomendar a los demás usuarios, resulta beneficioso y satisfactorio para el usuario. El control más importante de la institución son los usuarios, de ahí la importancia de mantener una adecuada atención; el estudio nos permitirá conocer en nivel de satisfacción del usuario.

La calidad de servicio a los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios estatales pues nos proporciona información sobre la atención percibida en la DRTC-MDD. De esta manera la presente investigación contribuye en la calidad de servicios de las consultas.

Para los fines de la presente investigación procederemos a la formulación de los problemas que se investigan.

1.5. Hipótesis

1.5.2. Hipótesis general

El nivel de calidad de servicio que recibe el usuario es regular en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Madre de Dios 2018.

1.5.3. Hipótesis específicas

La presente investigación es de tipo descriptiva de tal forma que no en todos los estudios descriptivos se formulan hipótesis (Hernández, et al 2014, p.108)

1.6. Objetivos

1.6.2. Objetivo general

Identificar el nivel de calidad de servicio que recibe el usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Madre de Dios 2018.

1.6.3. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de calidad de servicio en su dimensión tangible que recibe el usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Madre de Dios 2018
- Identificar el nivel de calidad de servicio en su dimensión fiabilidad que recibe el usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Madre de Dios 2018

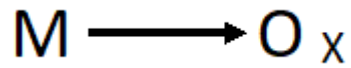
- Identificar el nivel de calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta que recibe el usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Madre de Dios 2018.
- Identificar el nivel de calidad de servicio en su dimensión seguridad que recibe el usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Madre de Dios 2018
- Identificar el nivel de calidad de servicio en su dimensión empatía que recibe el usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Madre de Dios 2018.
- Diseñar un plan propuesta de la mejora de implementación de las 5“s”, para optimizar la calidad de servicio al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Madre de Dios 2018

II. Método

2.1. Diseño de investigación

El diseño que utilizaremos es no experimental, transversal, descriptivo

. El esquema es el siguiente:



Dónde:

M: Usuarios de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones

VI: Calidad de atención Ox

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. Variables

Variable 1: Calidad de atención

2.2.2. Operacionalización de las variables

Se debe considerar que operacionalizar variables es un proceso que parte de lo abstracto para llegar a lo concreto. Al operacionalizar las variables del estudio se siguió con los siguientes pasos: Definición conceptual, definición operacional, especificación de sus dimensiones, elección de los indicadores, formulación de las interrogantes y asignación de índices a cada indicador, de tal forma que consentirán acopiar información para su correspondiente análisis e interpretación con el fin de cuantificar las variables de estudio. A continuación, se presenta las variables operacionalizadas:

Tabla N° 1 Operacionalización de la variable Calidad de servicio

Título: ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES MADRE DE DIOS: PROPUESTA DE LA MEJORA DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5“S”, - 2018				
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
Calidad de servicio	Tangible	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación publicitaria de la Entidad • Apariencia del Personal. • Apariencia de las Instalaciones 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La DRTC-MDD tuvo material visible donde se indica los procedimientos a seguir para realizar un trámite específico. 2. La DRTC-MDD se esmeró por la buena presencia de sus empleados. 3. Tuvo una estructura e instalaciones de excelente calidad. 4. La DRTC-MDD tuvo equipos de apariencia moderna 5. La DRTC-MDD conto con un área sala de espera para los usuarios.. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Muy Insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Medianamente Satisfecho 4. Satisfecho 5. Muy Satisfecho
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad 	<ol style="list-style-type: none"> 6. La DRTC-MDD se esforzó por cumplir sus compromisos eficientemente. 7. La DRTC-MDD se caracterizó por resolver los problemas anticipándose a estos. 8. La DRTC-MDD se caracterizó por cumplir los servicios dentro de los lapsos de tiempo ofrecidos. 9. Los trabajadores de la DRTC-MDD realizaron bien el servicio la primera vez. 10. Los trabajadores de la DRTC-MDD demostraron estar capacitados para responder a sus preguntas. 	
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Profesionalismo • Cortesía 	<ol style="list-style-type: none"> 11. La DRTC*MDD conto con un staff de empleados siempre disponibles a ofrecer asesoramiento y orientación de calidad. 12. Los trabajadores de la DRTC- MDD se caracterizó por responder todas las preguntas que le surgieron a los usuarios y nunca estuvieron demasiado ocupados 13. Los trabajadores la DRTC-MDD ofrecieron un servicio rápido a los usuarios. 14. En la DRTC-MDD los trabajadores siempre estuvieron dispuestos a atender a los usuarios. 15. Si se le presento un problema o necesito ayuda, el personal de la DRTC le ayudo a resolverlo inmediatamente 	
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Efectividad • Disponibilidad 	<ol style="list-style-type: none"> 16. La DRTC-MDD transmitió confianza para dejar alguna pertenencia olvidada. 17. Confío en la integridad de las personas que trabajan en la DRTC-MDD. 18. Se sintió seguro con sus transacciones o trámites administrativos en la DRTC-MDD. 19. La DRTC conto con las medidas y equipos necesarios en caso de un accidente. 20. La DRTC le brindo seguridad para utilizar las instalaciones 	
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Individualizada • Comprensión 	<ol style="list-style-type: none"> 21. La DRTC tuvo lemas y dieron una atención individualizada y de calidad 22. Los horarios se ajustaron a las necesidades de los usuarios, siendo flexibles y amplios. 23. Siempre hubo disponibilidad al llamado de los usuarios en los días de trabajo. 24. La experiencia que tiene la DRTC fue capaz de determinar con un alto porcentaje de acierto las necesidades de los usuarios con sus respectivas soluciones. 25. La DRTC se preocupó por los mejores intereses de los usuarios. 	

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La población de estudio está conformada por 70 usuarios en promedio que efectúan algún trámite en la Sede de la Dirección Regional de Transportes Madre de Dios

Tabla N° 2 Distribución de la Población

Dirección de Transporte Terrestre	Población (N)
Usuarios	70
TOTAL	70

Fuente: libro de registro de atención

2.3.2. Muestra

El muestreo aleatorio simple, selecciona muestras mediante métodos que consienten que cada posible muestra tenga una igual posibilidad de ser escogida y que cada unidad de la población total tenga una oportunidad igual de ser incluido en la muestra.

La muestra es probabilística fue determinada mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{E^2(N-1) + Z^2 pq}$$

Donde:

N: Población

p: Probabilidad de éxito

q: Probabilidad de fracaso

E: Nivel de precisión o error estimado

Z: Coeficiente de confianza

La muestra participante estuvo conformada por 60 usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones.

Los valores

N: Población:	70
p: Probabilidad de éxito:	0.5
q: Probabilidad de fracaso:	0.5
E: Nivel de precisión o error estimado:	0.05
Z: Coeficiente de confianza:	1.96

$$n = \frac{70 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (70 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 60$$

Tabla N° 3 Distribución de la Muestra

DRTC	muestra (N)
Usuarios	60
TOTAL	60

Fuente: Elaboración Propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La encuesta. - Se va a obtener información y datos importantes los cuales constituyen un aporte estadístico valioso que serán manejados en el análisis cuantitativo sobre la calidad de servicio brindado al usuario para su posterior la implementación de las 5s's como una metodología de mejora de la calidad de servicio en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones del Gobierno Regional Madre de Dios.

Instrumento

El cuestionario. Para (Humberto Ñaupas, Elías Mejía, Eliana Novoa, Alberto Villagómez, 2011) El cuestionario es una modalidad de la técnica de la

encuesta, que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas en una cédula, que estén relacionadas con las hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación. Su finalidad es recoger información para verificar las hipótesis de trabajo. (p.158)

En el estudio el cuestionario fue adaptado de Servqual Cabello y Chirinos (2012). Consta de 25 preguntas. En una escala ordinal de 5 puntos:

1. Muy Insatisfecho, 2. Insatisfecho, 3. Medianamente Satisfecho, 4. Satisfecho y 5. Muy Satisfecho.

Seguidamente presentaremos los baremos para su interpretación de resultados:

Tabla N° 4 Baremo para la variable: Calidad de servicio

Categorías	Puntaje	Descripción	Ítems
Muy Satisfecho	[15; 125]	La calidad de servicio que perciben los usuarios en la DRTC-MDD es muy satisfactorio.	Del 1 al 25 Total 125 ítems.
Satisfecho	[85; 105>	La calidad de servicio que perciben los usuarios en la DRTC-MDD es satisfactorio.	
Medianamente Satisfecho	[65 ;85>	La calidad de servicio que perciben los usuarios en la DRTC-MDD es medianamente satisfactorio.	Puntaje máximo por ítems = 5
Insatisfecho	[45 ; 65>	La calidad de servicio que perciben los usuarios en la DRTC-MDD es insatisfactorio.	
Muy Insatisfecho	[25 ; 45>	La calidad de servicio que perciben los usuarios en la DRTC-MDD es muy insatisfactorio.	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 5 Baremo para la dimensión: Tangible

Categorías	Puntaje	Descripción	Ítems
Muy Satisfecho	[21; 25]	Los elementos tangibles que perciben los usuarios en la DRTC-MDD es muy satisfactorio.	
Satisfecho	[17; 21>	Los elementos tangibles que perciben los usuarios en la DRTC-MDD es satisfactorio.	Del 1 al 5 Total 25 ítems.
Medianamente Satisfecho	[13 ;17>	Los elementos tangibles que perciben los usuarios en la DRTC-MDD es medianamente satisfactorio.	Puntaje máximo
Insatisfecho	[9 ; 13>	Los elementos tangibles que perciben los usuarios en la DRTC-MDD es insatisfactorio.	por ítems = 5
Muy Insatisfecho	[5 ; 9 >	Los elementos tangibles que perciben los usuarios en la DRTC-MDD es muy insatisfactorio.	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 6 Baremo para la dimensión: Fiabilidad

Categorías		Puntaje	Descripción	Ítems
Muy Satisfecho	ALTA	[21; 25]	Los elementos fiabilidad que perciben los usuarios en la DRTC-MDD es muy satisfactorio.	
Satisfecho		[17; 21>	Los elementos fiabilidad que perciben los usuarios en la DRTC-MDD es satisfactorio.	Del 6 al 10 Total 25 ítems.
Medianamente Satisfecho	REGULAR	[13 ;17>	Los elementos fiabilidad que perciben los usuarios en la DRTC-MDD es medianamente satisfactorio.	Puntaje máximo por ítems =
Insatisfecho	BAJA	[9 ; 13>	Los elementos fiabilidad que perciben los usuarios en la DRTC-MDD es insatisfactorio.	5
Muy Insatisfecho		[5 ; 9 >	Los elementos fiabilidad que perciben los usuarios en la DRTC-MDD es muy insatisfactorio.	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 7 Baremo para la dimensión: Capacidad de respuesta

Categorías		Puntaje	Descripción	Ítems
Muy Satisfecho	ALTA	[21; 25]	Los elementos capacidad de respuesta que perciben los usuarios en la DRTC-MDD es muy satisfactorio.	
Satisfecho		[17; 21>	Los elementos capacidad de respuesta que perciben los usuarios en la DRTC-MDD es satisfactorio.	Del 11 al 15 Total 25 ítems.
Medianamente Satisfecho	REGULAR	[13 ;17>	Los elementos capacidad de respuesta que perciben los usuarios en la DRTC-MDD es medianamente satisfactorio.	Puntaje máximo por ítems = 5
Insatisfecho	BAJA	[9 ; 13>	Los elementos capacidad de respuesta que perciben los usuarios en la DRTC-MDD es insatisfactorio.	
Muy Insatisfecho		[5 ; 9 >	Los elementos capacidad de respuesta que perciben los usuarios en la DRTC-MDD es muy insatisfactorio.	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 8 Baremo para la dimensión: Seguridad

Categorías	Puntaje	Descripción	Ítems
Muy Satisfecho	[21; 25]	Los elementos seguridad que perciben los usuarios en la DRTC-MDD es muy satisfactorio.	Del 16 al 20 Total 25 ítems.
Satisfecho	[17; 21>	Los elementos seguridad que perciben los usuarios en la DRTC-MDD es satisfactorio.	
Medianamente Satisfecho	[13 ;17>	Los elementos seguridad que perciben los usuarios en la DRTC-MDD es medianamente satisfactorio.	Puntaje máximo por ítems = 5
Insatisfecho	[9 ; 13>	Los elementos seguridad que perciben los usuarios en la DRTC-MDD es insatisfactorio.	
Muy Insatisfecho	[5 ; 9 >	Los elementos seguridad que perciben los usuarios en la DRTC-MDD es muy insatisfactorio.	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 9 Baremo para la dimensión: Empatía

Categorías		Puntaje	Descripción	Ítems
Muy Satisfecho	ALTA	[21; 25]	Los elementos empatía que perciben los usuarios en la DRTC-MDD es muy satisfactorio.	Del 21 al 25 Total 25 ítems. Puntaje máximo por ítems = 5
Satisfecho		[17; 21>	Los elementos empatía que perciben los usuarios en la DRTC-MDD es satisfactorio.	
Medianamente Satisfecho	REGULAR	[13 ;17>	Los elementos empatía que perciben los usuarios en la DRTC-MDD es medianamente satisfactorio.	
Insatisfecho	BAJA	[9 ; 13>	Los elementos empatía que perciben los usuarios en la DRTC-MDD es insatisfactorio.	
Muy Insatisfecho		[5 ; 9 >	Los elementos empatía que perciben los usuarios en la DRTC-MDD es muy insatisfactorio.	

Fuente: Elaboración propia.

Validez y confiabilidad de los instrumentos

Se realizará a través de juicio de expertos y la confiabilidad a través del coeficiente alfa de conbrach.

Juicio de expertos:

Para lo cual se requirió a tres docentes de recorrida trayectoria en el campo de la investigación los cuales dieron sus opiniones respecto al

instrumento a usar y su aprobación para su aplicación. Los resultados obtenidos mediante esta técnica se muestran en la siguiente tabla:

Tabla N° 10 Validación del Cuestionario Calidad de servicio

N°	Criterios	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Promedio
1	Redacción.	75 %	80 %	85 %	80 %
2	Claridad.	75 %	80 %	85 %	80 %
3	Objetividad.	75 %	80 %	85 %	80 %
4	Actualidad.	75 %	80 %	80 %	78 %
5	Suficiencia.	75 %	80 %	80 %	78 %
6	Intencionalidad.	75 %	80 %	80 %	78 %
7	Organización.	75 %	80 %	80 %	78 %
8	Consistencia	75 %	80 %	85 %	80 %
9	Coherencia.	75 %	80 %	85 %	80 %
10	Metodología.	75 %	80 %	85 %	80 %
Promedio					79 %

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad de los instrumentos:

Para ver la confiabilidad del instrumento y datos capturados en la investigación, se ha realizado el análisis del índice de consistencia interna en base a técnicas estadísticas como el coeficiente de alfa de Cronbach.

Según Hernández (2000), los niveles de confiabilidad se resumen de la siguiente forma:

Tabla N° 11 Escala del nivel de validez de confiabilidad de los instrumentos

Valores	Nivel de confiabilidad
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Al procesar los datos en una prueba piloto e identificar el nivel de confiabilidad del instrumento, se obtuvo un coeficiente alfa de cronbach 0.887 considerando al instrumento de poseer una excelente confiabilidad. Seguidamente presentamos los baremos de la variable es estudio y dimensiones para su análisis e interpretación.

Procedimiento de recolección de datos

Luego de haber realizado el trabajo de campo y de haber concluido con la aplicación del cuestionario se creará una base de datos. La información clasificada será procesada usando el software estadístico SPSS versión 22, para obtener los cuadros estadísticos.

2.5. Método de análisis de datos

Se utilizará la técnica de la estadística descriptiva, para la descripción de los datos mediante tablas y gráficos los mismos que serán procesados en Paquete estadístico SPSS V-22.

Test de Chi-Cuadrado (X²)

Para (CERDA, 2007), el test de chi-cuadrado (X²) contrasta los resultados observados en una investigación con un conjunto de resultados teóricos, estos últimos calculados bajo el supuesto que las variables fueran independientes.

La diferencia entre los resultados observados y esperados se resume en el valor que adopta el estadístico X², el cual tiene asociado un valor-p, por debajo del cual se acepta o rechaza la hipótesis de independencia de las variables.

El estadístico Chi-cuadrado se obtiene una medida de diferencia entre las frecuencias esperadas y las frecuencias observadas. El estadístico se calcula en la forma siguiente:

$$\chi^2 = \sum_i \sum_j \frac{(f_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

Distribución muestral de una proporción p

En el análisis de una característica cualitativa o atributo, se emplea la proporción de éxitos y no el número de éxitos como en la distribución binomial.

Proporción de éxitos:

$$p = \frac{\text{número de casos favorables o éxitos}}{\text{Total de casos posibles}}$$

Ahora en vez de expresar la variable en términos de éxitos (X) nos referiremos, al número de elementos con el atributo en la muestra (a) y lo dividimos por el tamaño de la muestra (n).

$$p = \frac{\sum a}{n}$$

podemos utilizar la distribución normal para evaluar la distribución muestral de proporciones, siendo

$$Z = \frac{p - P}{\sqrt{\frac{PQ}{n}}}$$

III.RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

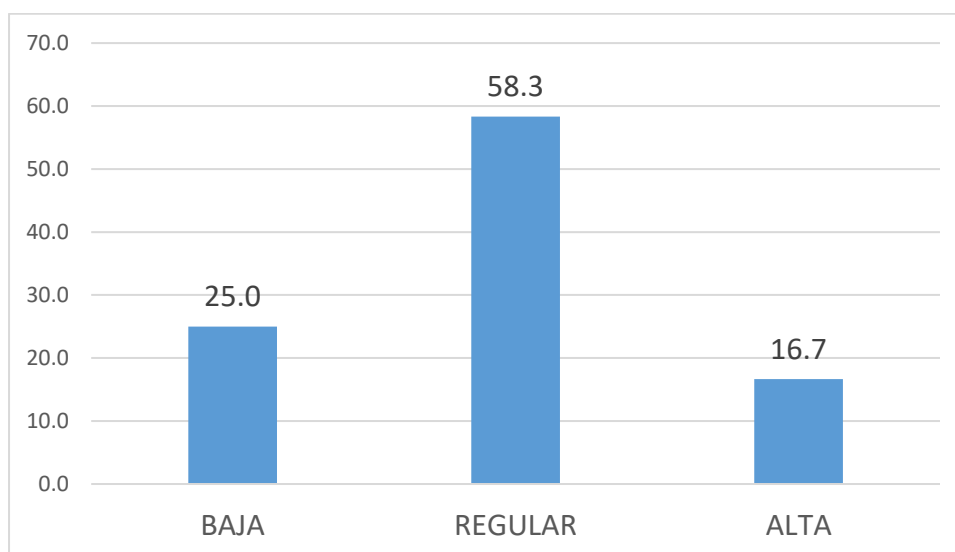
3.1.1. Resultados descriptivos de la variable Calidad de servicio

Tabla N° 12 distribución de la variable: Calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
BAJA	15	25.0	25.0
REGULAR	35	58.3	83.3
ALTA	10	16.7	100.0
Total	60	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 1 distribución de la variable: Calidad de servicio



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla 12 y la figura 1, respecto a la variable calidad de servicio en la Dirección Regional de transportes y comunicaciones de Madre de Dios, los usuarios manifiestan que en un 58.3% la calidad de servicio es regular, 25% baja y 16.7% alta.

De acuerdo a los resultados presentados la mayoría de usuarios tienen una percepción regular

Tabla N° 13 distribución de la variable: Calidad de servicio por dimensiones

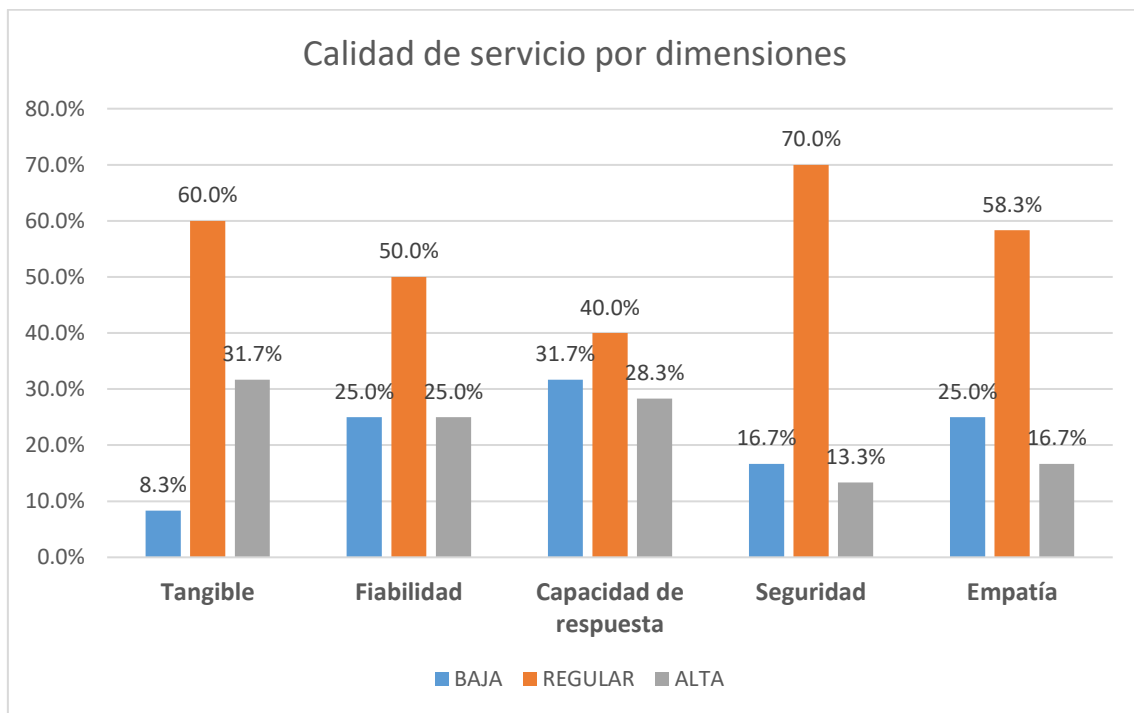
DIMENSION	Nivel	fi	%
Tangible	Baja	5	8.3%
	Regular	36	60.0%
	Alta	19	31.7%
Fiabilidad	Baja	15	25.0%
	Regular	30	50.0%
	Alta	15	25.0%
Capacidad de respuesta	Baja	19	31.7%
	Regular	24	40.0%
	Alta	17	28.3%
Seguridad	Baja	10	16.7%
	Regular	42	70.0%
	Alta	8	13.3%
Empatía	Baja	15	25.0%
	Regular	35	58.3%
	Alta	10	16.7%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la Tabla 13 y la Figura 2, respecto a las dimensiones de variable calidad de servicio en la Dirección Regional de transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, los usuarios perciben: en la dimensión tangible un 60% la manifiestan un nivel regular, un 31.7% como un nivel alto y un 8.3% como bajo; en la dimensión fiabilidad el 50% la manifiestan un nivel regular, un 25% como un nivel bajo y un 25% como alto; en la dimensión Capacidad de respuesta un 40% manifiestan un nivel regular, un 31.7% como un nivel bajo y un 28.3% como alto; en la dimensión seguridad un 70% manifiestan un nivel regular, un 16.7% como un nivel bajo y un 13.3% como alto; en la dimensión empatía un 58.3% manifiestan un nivel regular, un 25% como un nivel bajo y un 16.7% como alto.

Podemos concluir que los niveles de las dimensiones de la variable calidad de servicio; en ella se puede observar que en todas las dimensiones de dicha variable el mayor porcentaje de usuarios indicaron que perciben una calidad de servicio de nivel regular; seguido de un nivel alto y finalmente de nivel bajo. Resultados que también se visualizan en la figura siguiente:

Figura N° 2 distribución de la variable: Calidad de servicio por dimensiones



3.1.2. Resultados descriptivos de la dimensión Tangible por indicadores

Tabla N° 14 distribución de la dimensión tangible por indicadores

Indicadores	baja	regular	alta	total
¿La DCTC-MDD tuvo material visible donde se indica los procedimientos a seguir para realizar un trámite específico??	21.7%	55.0%	23.3%	100.0%
¿La DCTC-MDD se esmeró por la buena presencia de sus empleados?	26.7%	48.3%	25.0%	100.0%
¿Cómo considera la estructura e instalaciones de excelente calidad?	16.7%	28.3%	55.0%	100.0%
¿La DCTC-MDD tiene equipos de apariencia moderna ?	21.7%	33.3%	45.0%	100.0%
¿La DCTC-MDD cuenta con un área sala de espera para los usuarios?	31.7%	50.0%	18.3%	100.0%
	23.7%	43.0%	33.3%	100.0%

De acuerdo a la Tabla 14 de la Dimensión tangible, se observa que;

El 55% de los usuarios afirma que la DRTC-MDD tiene material visible donde se indica los procedimientos a seguir para realizar un trámite específico calificándolo en un nivel regular, el 23.3% lo afirma en un nivel alto y el 21.7% en un nivel bajo.

De la buena presencia de sus empleados de la DRTC-MDD; El 48.3% lo califica como regular, el 26.7% en un nivel bajo y el 25% en un nivel alto.

El 55% de los encuestados califica el la estructura e instalaciones de excelente calidad en un nivel alto, lo que significa que las instalaciones y sus estructuras se encuentran en perfecto estado, el 28.3% lo califica como regular y el 16.7% como bajo, a lo que refiere como; en malas condiciones.

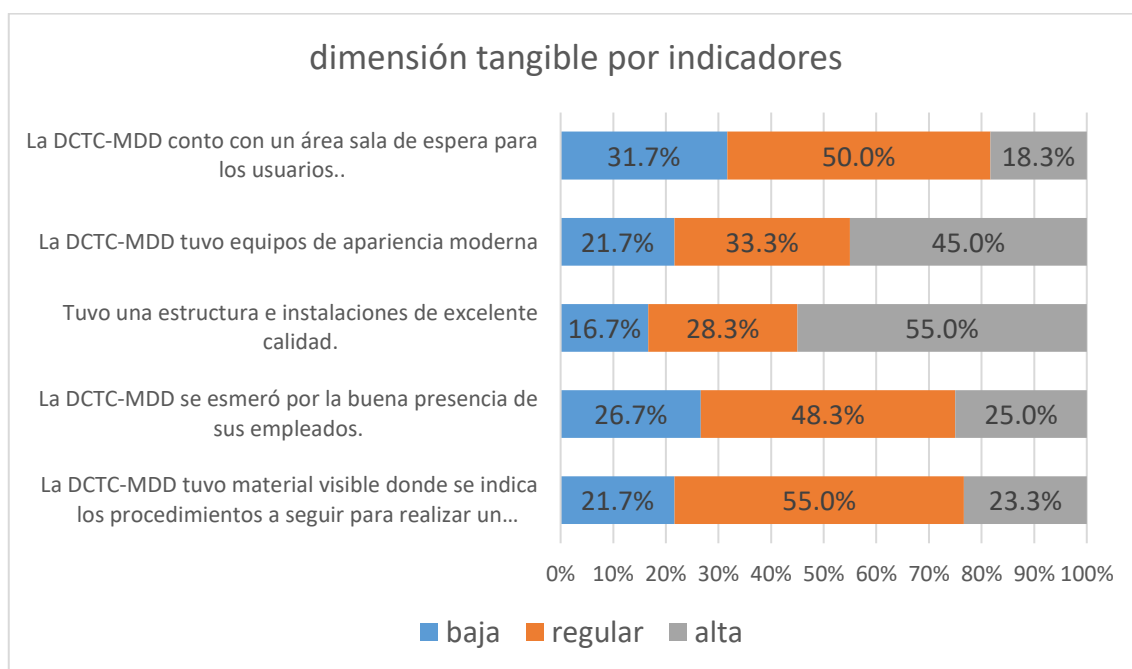
Según apreciación de los usuarios el 45% categoriza a la apariencia moderna de los equipos en un nivel alta, mientras que el 33.3% lo califica en una categoría regular y el 21.7% en una categoría baja.

En cuanto a que la DRTC-MDD cuenta con un área de sala de espera para los usuarios; el 50% de los encuestados lo categorizó en un nivel regular, el 31.7%

en una categoría baja, mientras que el 18.3% de los encuestado lo califica en una categoría alta.

Podemos concluir de la dimensión tangible; que se aprecia la mayoría de los usuarios califica los indicadores en un nivel regular, seguidamente alto y finalmente como bajo, resultados que también se aprecian en la Figura N° 3.

Figura N° 3 distribución de la dimensión tangible por indicadores



3.1.3. Resultados descriptivos de la dimensión Fiabilidad

Tabla N° 15 distribución de la dimensión Fiabilidad por indicadores

Indicadores	baja	regular	alta	total
¿La DRTC-MDD se esforzó por cumplir sus compromisos eficientemente?	36.7%	31.7%	31.7%	100.0%
¿La DRTC-MDD se caracterizó por resolver los problemas anticipándose a estos?	35.0%	38.3%	26.7%	100.0%
¿La DRTC-MDD se caracterizó por cumplir los servicios dentro de los lapsos de tiempo ofrecidos?	31.7%	50.0%	18.3%	100.0%
¿Los trabajadores de la DRTC-MDD realizaron bien el servicio la primera vez?	43.3%	26.7%	30.0%	100.0%
¿Los trabajadores de la DRTC-MDD demostraron estar capacitados para responder a sus preguntas?	46.7%	31.7%	21.7%	100.0%
	38.7%	35.7%	25.7%	100.0%

De acuerdo a la Tabla 15 y la Figura 4, respecto a la dimensión fiabilidad se obtiene los siguientes resultados:

El 36.7% de los usuarios califican el esfuerzo por cumplir sus compromisos eficientemente en la categoría alto y regular, mientras que el 36.7 lo califica en una categoría baja.

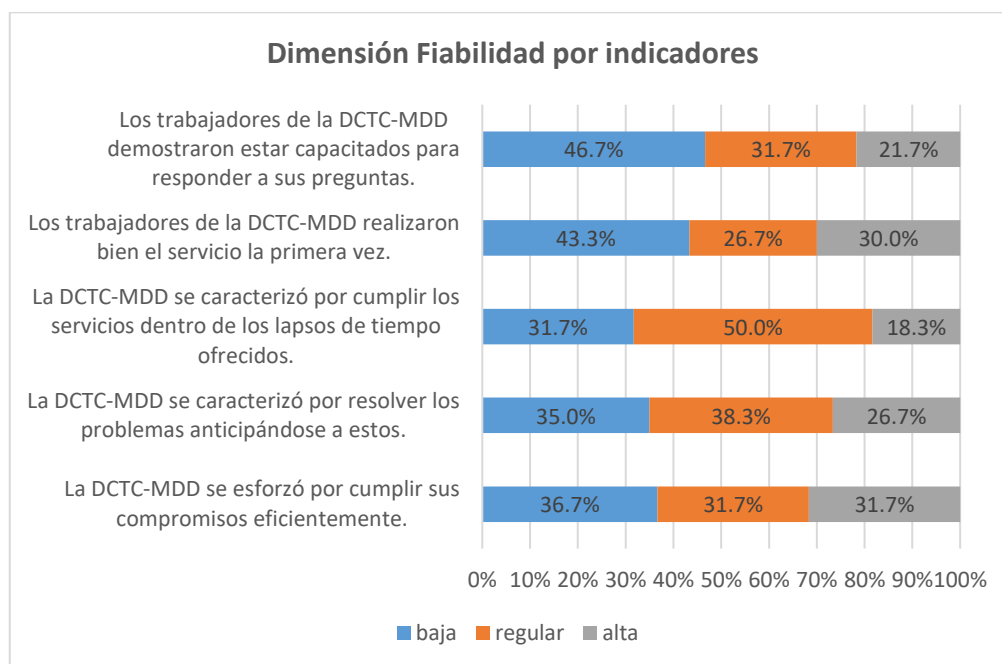
El 38.3% de los usuarios califica la capacidad de los trabajadores por resolver los problemas anticipándose a estos en una categoría regular, el 35% en la categoría bajo y el 26.7 en la categoría alto.

En cuanto al cumplimiento de los servicios dentro de los lapsos de tiempo ofrecidos; el 50% de los usuarios califica la sección en un nivel regular, el 31.7% en un nivel bajo y el 18.3% en un nivel alto.

El 46.7% de los usuarios califica el buen el servicio la primera vez en un nivel bajo, lo que no se está brindando un buen servicio a los usuarios, el 31.7% de los usuarios lo califica regular y el 21.7% lo califica en un nivel alto.

Se puede concluir de la dimensión fiabilidad lo siguiente; la mayoría de los usuarios califica los indicadores en un nivel bajo, seguidamente en un nivel regular y finalmente en un nivel alto, resultados que también se aprecian en la siguiente figura.

Figura N° 4 distribución de la dimensión Fiabilidad por indicadores



3.1.4. Resultados descriptivos de la dimensión Capacidad de respuesta

Tabla N° 16 distribución de la dimensión Capacidad de respuesta por indicadores

Indicadores	baja	regular	alta	total
¿La DRTC*MDD conto con un staff de empleados siempre disponibles a ofrecer asesoramiento y orientación de calidad?	41.7%	18.3%	40.0%	100.0%
¿Los trabajadores de la DRTC- MDD se caracterizó por responder todas las preguntas que le surgieron a los usuarios y nunca estuvieron demasiado ocupados?	38.3%	36.7%	25.0%	100.0%
¿ Los trabajadores la DRTC-MDD ofrecieron un servicio rápido a los usuarios?	25.0%	40.0%	35.0%	100.0%
¿En la DRTC-MDD los trabajadores siempre estuvieron dispuestos a atender a los usuarios?	46.7%	36.7%	16.7%	100.0%
¿Si se le presento un problema o necesito ayuda, el personal de la DRTC le ayudo a resolverlo inmediatamente?	35.0%	30.0%	35.0%	100.0%
Total	37.3%	32.3%	30.3%	100.0%

De acuerdo a la Tabla 16 y la Figura 5, respecto a la dimensión Capacidad de respuesta, el 41.7% de los usuarios califica la disponibilidad de ofrecer asesoramiento y orientación de calidad en una categoría baja, lo que significa que la mayoría de usuarios percibe que no hay disponibilidad de empleados que ayuden en la orientación y asesoramiento, mientras que el 40% lo califica en un nivel alto y el 18.3% como regular.

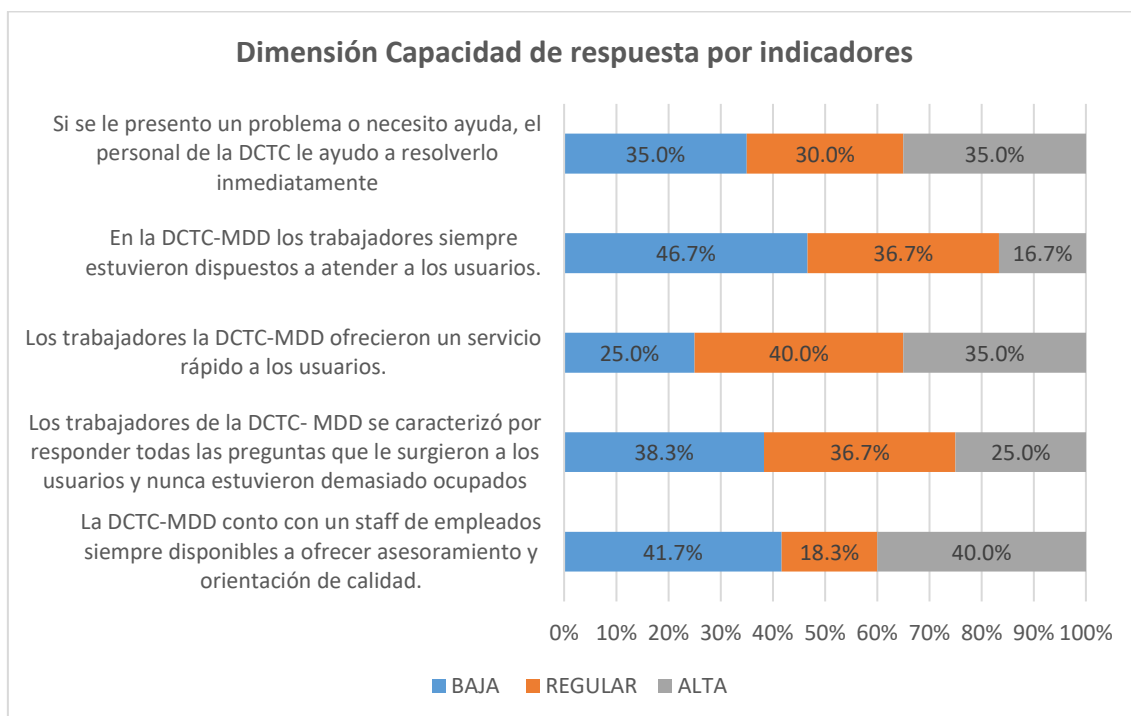
Sobre si los trabajadores de la DRTC- MDD se caracteriza por responder todas las preguntas que les surgieron a los usuarios y nunca estuvieron demasiado ocupados; el 38.3% de lo catalogaron en un nivel bajo, lo que refieren que los empleados se muestran ocupados por lo que no pueden atender a inquietudes de los usuarios, mientras que el 36.7% lo catalogan en un nivel regular y el 25% alto.

En cuanto a “si el trabajador de la DRTC ofrece un servicio rápido a los usuarios”; el 40% de los usuarios lo catalogan en un nivel regular, el 35% de los usuarios lo catalogan en un nivel alto y el 25% como bajo.

Con respecto a si los trabajadores siempre estuvieron dispuestos a atender a los usuarios; el 46.7% de los usuarios lo calificó en un nivel bajo, por lo que la mayoría de usuario perciben que los trabajadores de la DRTC-MDD se encuentran indispuerto a la atención del usuario, mientras que el 36.7% lo califica como regular, y el 16.7% lo califica en un nivel alto.

Se puede concluir de la dimensión capacidad de respuestas lo siguiente; la mayoría de los usuarios catalogan los indicadores en un nivel bajo, seguidamente en un nivel regular y en un nivel alto, resultados que también se aprecian en la siguiente figura.

Figura N° 5 distribución de la dimensión Capacidad de respuesta por indicadores



3.1.5. Resultados descriptivos de la dimensión seguridad

Tabla N° 17 distribución de la dimensión seguridad por indicadores

Indicadores	baja	regular	alta	total
¿ La DRTC-MDD le transmite confianza para dejar alguna pertenencia olvidada?	30.0%	58.3%	11.7%	100.0%
¿ Usted Confía en la integridad de las personas que trabajan en la DRTC-MDD?	40.0%	41.7%	18.3%	100.0%
¿Se sintió seguro con sus transacciones o trámites administrativos en la DRTC-MDD?	33.3%	53.3%	13.3%	100.0%
¿La DRTC cuenta con medidas y equipos necesarios en caso de un accidente?	21.7%	31.7%	46.7%	100.0%
¿La DRTC le brindó seguridad para utilizar las instalaciones?	26.7%	51.7%	21.7%	100.0%
Total	30.3%	47.3%	22.3%	100.0%

De acuerdo a la tabla 17 y la figura 6, respecto a la dimensión seguridad, respecto al indicador 1 si la DRTC-MDD le transmite confianza para dejar alguna pertenencia olvidada; el 58.3% de los usuarios lo califican como regular, el 30% lo califica como bajo y el 11.7% alto. Por lo que, el usuario no siente mucha confianza para dejar alguna pertenencia olvidada.

En cuanto a si confía en la integridad de las personas que trabajan en la DRTC-MDD, el 41.7% lo catalogó en un nivel regular, por lo que la mayoría de los usuarios no confían mucho en la integridad de los trabajadores, mientras que el 40% lo cataloga en un nivel bajo, y el 18.3% en un nivel alto.

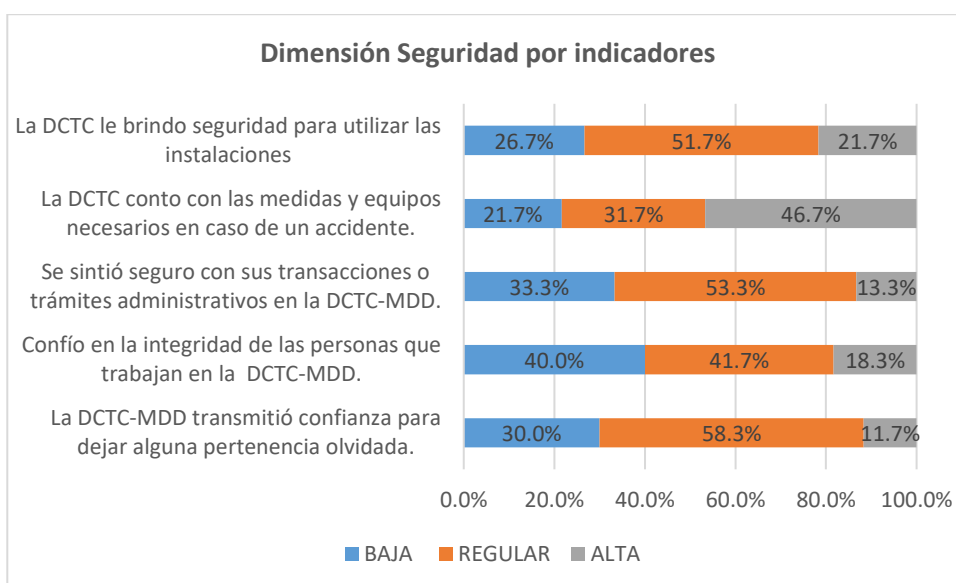
El 53.3% de los usuarios calificaron la seguridad que sienten con sus transacciones o trámites administrativos en la DRTC-MDD en un nivel regular, mientras que el 33.3% lo califica en un nivel bajo y el 13.3% en un nivel alto.

En cuanto a si La DRTC cuenta con medidas y equipos necesarios en caso de un accidente; el 46.7% lo cataloga en un nivel alto, por lo que la mayoría de los usuarios si perciben que haya equipos de seguridad y que la DRTC cuente con medidas de seguridad, mientras que el 31.7 lo califica en un nivel regular y el 21.7% en un nivel bajo.

En cuanto a si la DRTC le brindó seguridad para utilizar las instalaciones; el 51.7% cataloga la seguridad en un nivel regular, el 26.7% lo cataloga en un nivel bajo y el 21.7% en un nivel alto.

Se puede concluir de la dimensión seguridad lo siguiente; la mayoría de los usuarios catalogan los indicadores en un nivel regular, seguidamente en un nivel bajo y en un nivel alto, resultados que también se aprecian en la siguiente figura.

Figura N° 6 distribución de la dimensión seguridad por indicadores



3.1.6. Resultados descriptivos de la dimensión empatía

Tabla N° 18 distribución de la dimensión empatía por indicadores

Indicadores	baja	regular	alta	total
¿La DRTC le brindó una atención individualizada y de calidad?	50.0%	20.0%	30.0%	100.0%
¿Los horarios se ajustaron a las necesidades de los usuarios, siendo flexibles y amplios?	40.0%	35.0%	25.0%	100.0%
¿Siempre hubo disponibilidad al llamado de los usuarios en los días de trabajo?	36.7%	31.7%	31.7%	100.0%
¿La experiencia que tiene la DRTC fue capaz de determinar con un alto porcentaje de acierto las necesidades de los usuarios con sus respectivas soluciones?	43.3%	33.3%	23.3%	100.0%
¿La DRTC se preocupa por los mejores intereses de los usuarios?	35.0%	41.7%	23.3%	100.0%
total	41.0%	32.3%	26.7%	100.0%

De acuerdo a la tabla 18 y la figura 7, respecto a la dimensión empatía, los usuarios perciben:

En cuanto a si la DRTC le brindó una atención individualizada y de calidad; el 50% lo calificó en un nivel bajo, mientras que el 30% lo calificó en un nivel alto y el 20% en un nivel regular.

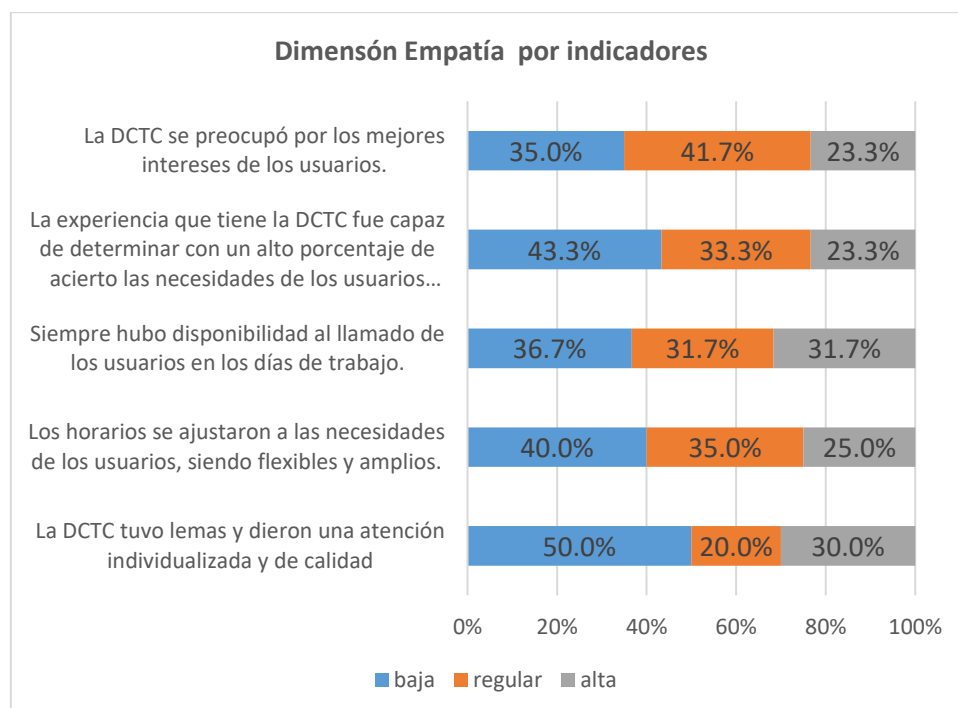
El 40% de los usuarios calificó “si los horarios se ajustan a las necesidades de los usuarios, siendo flexibles y amplios” en un nivel bajo, por lo que los usuarios creen que los horarios no se ajustan a las necesidades de los usuarios. Mientras que el 35% lo cataloga como regular y el 25% bajo.

En cuanto a si siempre hubo disponibilidad al llamado de los usuarios en los días de trabajo; el 36.7% de los usuarios lo calificó en un nivel bajo, el 31.7% lo califica como alto y el otro 31.7% como regular.

Con respecto a la experiencia que tiene la DRTC si es capaz de determinar con un alto porcentaje de acierto las necesidades de los usuarios con sus respectivas soluciones; el 43.3% lo califica en un nivel bajo, mientras que el 33.3% lo califica como regular y el 23.3% en un nivel alto.

En cuanto a si la DRTC se preocupa por los mejores intereses de los usuarios; el 41.7% lo califica en un nivel regular, el 35% en un nivel bajo y el 23.3% en un nivel alto.

Figura N° 7 distribución de la dimensión empatía por indicadores



3.1.7. Estadísticos de resumen

Tabla N° 19 Resultados Descriptivos para la variable calidad de servicio

	Calidad de servicio	Tangible	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
N	60	60	60	60	60	60
Media	48,37	10,48	9,35	9,65	9,60	9,28
Error estándar de la media	1,172	,244	,315	,376	,260	,340
Mediana	50,00	11,00	9,00	9,00	9,50	10,00
Moda	55	11	10	7	9	11
Desviación estándar	9,078	1,891	2,441	2,916	2,010	2,637
Varianza	82,406	3,576	5,960	8,503	4,041	6,952
Asimetría	-,599	-,487	-,003	,300	,354	-,611
Error estándar de asimetría	,309	,309	,309	,309	,309	,309
Curtosis	-,487	-,199	-,911	-1,156	,431	-,953
Error estándar de curtosis	,608	,608	,608	,608	,608	,608
Mínimo	27	6	5	5	6	5
Máximo	65	14	14	15	15	13
Percentiles 25	39,25	9,00	7,25	7,00	8,25	7,25
Percentiles 50	50,00	11,00	9,00	9,00	9,50	10,00
Percentiles 75	55,00	12,00	11,75	12,00	11,00	11,00

Fuente: SPSS. V.22

Identificar el nivel de calidad de servicio que recibe el usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Madre de Dios 2018.

De los resultados presentados en la Tabla 19, se puede apreciar que el nivel de calidad de servicio que recibe el usuario según los aspectos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. Se obtuvo una puntuación media de 10.48 ± 0.48 correspondiente a un nivel regular, tal como lo señala el 43% de los usuario de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones. Dichos resultados nos muestran que efectivamente el aspecto tangible de la calidad de servicio se da de manera óptima, ello se traduce en la buena presencia de los trabajadores y la estructura de las instalaciones en perfectas condiciones.

Por otro lado, respecto a la dimensión fiabilidad se obtuvo una puntuación media de 9.35 ± 0.62 correspondiente a un nivel bajo, tal como lo señala el 38.7% de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios. Estos resultados indican que la mayoría de usuarios percibe que la mayoría de los trabajadores no se esfuerzan por cumplir su trabajo eficientemente y no demuestran estar capacitados a responder las preguntas a los usuarios.

Por otro lado, respecto a la dimensión Capacidad de respuesta se obtuvo una puntuación media de 9.65 ± 0.74 correspondiente a un nivel bajo, tal como lo señala el 37,3% de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios. Esto quiere decir que los usuarios no perciben disponibilidad y disposición de los trabajadores para atenderlos y brindar un servicio rápido.

Por otro lado, respecto a la dimensión seguridad se obtuvo una puntuación media de 9.60 ± 0.51 correspondiente a un nivel regular, tal como lo señala el 47,3% de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios. De acuerdo a lo expuesto los usuarios perciben un nivel de seguridad bueno y confianza en los trabajadores.

Por otro lado, respecto a la dimensión Empatía se obtuvo una puntuación media de 9.28 ± 0.67 correspondiente a un nivel bajo, tal como lo señala el 41% de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios. De acuerdo a lo expuesto los usuarios no perciben una atención individualizada y que la DRTC como entidad representativa del Estado se preocupa poco de los mejores intereses de los usuarios.

3.2. Resultado inferencial

Para contrastar la hipótesis de estudio tomaremos como parámetros los estudios efectuados por Armada, E. (2015). Con su tesis doctoral “La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Concluye la predominancia de los valores medios de satisfacción percibida por los usuarios de las instalaciones deportivas, Chuque, G. (2016). Demostró en su tesis de maestría “Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín del I.E.S.P Público área de Matemática ($r = 0,574$), Dominguez A. & Moscoso J.(2014) en su estudio percepción de la calidad de servicio en el evento gastronómico Mistura 2014. Los resultados de la investigación mostraron que existe una predominancia del nivel bajo (46.5%) de la calidad de servicio.

3.2.1. Hipótesis general

a) Planteamiento de hipótesis

H1: El nivel de calidad de servicio al usuario es distinta a la categoría baja en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Madre de Dios 2018

$$H1: p \neq 0.465$$

Ho: El nivel de calidad de servicio al usuario es igual a la categoría baja en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Madre de Dios 2018

$$Ho: p = 0.46$$

b) Nivel de significancia:

$$\text{Alfa} = 0.05$$



c) Estadístico de prueba:

Distribución muestral de una proporción p

$$Z = \frac{p - \mu_p}{\sqrt{\frac{PQ}{n}}}$$

d) Calculo del estadístico de prueba:

$$Z = \frac{0.583 - 0.465}{\sqrt{\frac{(0.465)(0.535)}{60}}} = 1.83$$

e) Decisión

Como el $Z_c = 1.83 > Z_t = -1.64$, rechazamos la Hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, lo que indica que el nivel de calidad de servicio al usuario es igual a la categoría regular (tabla 12) en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Madre de Dios 2018 al 95% de confianza.

IV. DISCUSIÓN

Un primer hallazgo es el que se ha demostrado que la calidad de servicio ofertada por la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones desde la perspectiva del usuario es regular, a un 95% de confianza.

Resultados que guardan relación con los estudios efectuados por Armada, E. (2015). Con su tesis doctoral "La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Concluye la predominancia de los valores medios de satisfacción percibida por los usuarios de las instalaciones deportivas; Chuque, G. (2016). Demostró en su tesis de maestría "Calidad de servicios educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín del I.E.S.P Público área de Matemática ($r = 0,574$), Domínguez A. & Moscoso J.(2014) en su estudio percepción de la calidad de servicio en el evento gastronómico Mistura 2014. Los resultados de la investigación mostraron que existe una predominancia del nivel bajo (46.5%) de la calidad de servicio

Por otra parte, Álvarez M. (2004), quien señala en su investigación; que la calidad en el servicio a clientes, es indispensable y es necesario medirla.

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis alternativa general que establece una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2017. Estos resultados guardan relación con lo argumentado por Álvarez (2004) con calidad en el servicio de atención al cliente en una empresa química industrial, concluyendo que la calidad en el servicio a clientes, es indispensable y es necesario medirla, ya que lo que no se puede medir, no se puede controlar, también es imprescindible recalcar la importancia de la calidad; si bien no es fácil de obtenerla, tampoco es difícil. Es acorde con lo que en este estudio se halla. Asimismo, Ponce J, Reyes, Ponce G. (2006) en Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de

alta especialidad, señalan que a mayor satisfacción laboral existe mayor calidad de atención por parte del personal de enfermería y por tanto satisfacción del paciente.

Armada, E. (2015). Quien determinó el grado de satisfacción del usuario con los servicios deportivos municipales. Para llegar a ofrecer una buena calidad de servicio primero que nada el trabajador se debe sentir bien, para ello se propone implementar las 5s que ayudará a que el trabajador mediante práctica diaria de estas reglas pueda mejorar su ambiente de trabajo y su estado de ánimo. También coinciden con BARAHONA y CONCHA (2013) quienes concluyen que las 5s incrementa la eficacia del trabajador. RODRIGUEZ (2012) quien concluye que aplicando la herramienta 5's, mediante el orden, limpieza y la filosofía de cada cosa en su lugar se redujo el tiempo de espera del cliente en un 15% sin la necesidad de contratar nuevos personales, Chuque, G. (2016). Quien estudió la calidad de servicios educativos, en la que concluye que las investigaciones reportan la existencia de una relación media entre la calidad de los servicios educativos, el buen logro de aprendizaje que adquieren los niños y niñas está en directa relación con la calidad..

V. CONCLUSIONES

1. Se demostró que el nivel de calidad de servicio percibida por el usuario de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Madre de Dios, es regular en un 58.3% (tabla 12); para un $Z_c = 1.83$ $> Z_t = -1.96$, al 95% de confianza. Ello se sustenta por las largas colas que tienen que realizar los usuarios en ser atendido generando disconformidad en el servicio.
2. Se demostró respecto a la dimensión elementos tangibles los usuarios perciben un nivel regular (60%), donde el usuario no se ha sentido muy cómodo con las señalizaciones, las condiciones de infraestructura no son las adecuadas, con el material visible donde se indica los procedimientos a seguir para realizar sus trámites respectivo y con la buena presencia de sus servidores.
3. En la dimensión de fiabilidad los usuarios superan un nivel regular (50%). Esto se refleja en cumplir sus compromisos medianamente eficientemente, resolver los problemas anticipándose a estos, dentro de los lapsos de tiempo ofrecidos estar capacitados para responder a sus preguntas.
4. En la capacidad de respuesta también predomina un nivel regular (40%). Ello se ve reflejado en que no cuentan con empleados siempre disponibles a ofrecer asesoramiento y orientación de calidad, dispuestos a atender a los usuarios y resolverlo inmediatamente, seguido de un nivel bajo de trabajadores no siempre estuvieron dispuestos a atender a los que concurren a esta Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones
5. En la dimensión de seguridad predomina también el nivel regular (70%); donde los usuarios perciben que en esta entidad regional no transmitieron confianza en caso dejen una pertenencia olvidada, en la integridad de sus trabajadores, en la seguridad con transacciones

o trámites administrativos, y en cuanto si brindo seguridad para utilizar las instalaciones.

6. En la dimensión de empatía predomina el nivel regular (58%); se percibe en esta entidad regional escaso interés al brindar una atención individualizada y de calidad, en los horarios se ajusten a las necesidades de los usuarios, poca disponibilidad al llamado de los usuarios en días de trabajo, la experiencia de trabajadores no fue relevante para solucionar necesidades de los usuarios, finalmente, la DRTC-MDD no se alarma por los mejores intereses de sus concurrente usuarios.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda, a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Del Gobierno Regional de Madre de Dios, mejorar la calidad de servicio que brinda al usuario a través de programas de mejora continua en las 5 “s”; para elevar la calidad de servicio y mejorar la productividad.
2. Se sugiere que se efectúen mejoras respecto a las infraestructuras, señalización, implementación de equipos modernos y espacios para personas con discapacidad y la tercera edad, publicación en lugares visibles y al alcance de los usuarios documentos de gestión institucional señalando los plazos establecidos para cada trámite administrativos que brinda la entidad.
3. Se sugiere que se efectúen mejoras en la resolución de los problemas de los usuarios, anticipándose a estos dentro de los lapsos de tiempo ofrecidos en el Manual de procedimientos administrativos aprobados con lineamientos desde la Presidencia del Consejo de Ministros y responder a sus inquietudes y preguntas.
4. Se recomienda al Director Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, tomar medidas correctivas para ofrecer un servicio que garantice la capacidad de respuesta entrenando y capacitando de sus servidores y personal que tienen la función y responsabilidad del trato directo y encargado de la atención de los administrados, de manera que estén prestos a ofrecer asesoramiento y orientación a los usuarios.
5. Se recomienda mejorar el nivel de visión, seguridad, prevención y planificación ante eventuales crisis de emergencia en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, los Administrados perciben una regular confianza en sus trámites

administrativos; y, sobre medidas y equipos necesarios en caso de emergencias provocados por el hombre y/o fenómenos naturales

6. Se recomienda mejorar la empatía, ofrecer una atención individualizada, adecuar horarios flexibles, atender al llamado de los usuarios, mayor y mejor atención a sus necesidades de los administrados y estar prestos a sus soluciones que la entidad regional como organismo público y en representación del Estado vele por los mejores intereses de los usuarios.

VII. REFERENCIAS

- Aguirre, R. (2014). Mejora Continúa. Recuperado de [http://www.cmicvictoria.org/wp-content/uploads/2012/06/GU% 25C3% 258DA-MEJORA-CONTINUA. pdf](http://www.cmicvictoria.org/wp-content/uploads/2012/06/GU%25C3%258DA-MEJORA-CONTINUA.pdf).
- Armada, E., Martínez-Gallego, F., Segarra, E., & Díaz, A. (2016). La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución. *SPORT TK-Revista EuroAmericana de Ciencias del Deporte*, 119-122.
- Benzaquen, S. M. (2012). Sistema de incentivos para aumentar la productividad en el área de producción. Universidad Simón Bolívar.
- Cabello, E., & Chirinos, J. L. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Medica Herediana*, 23(2), 88-95.
- Carrillo, R. P.(2008). La estrategia de las 5S – Como crear ambientes de trabajo seguros, eficientes y agradables para vivir buena parte de nuestra vida.
- Cerda, J., & Villarroel Del, L. (2007). Interpretación del test de Chi-cuadrado (X^2) en investigación pediátrica. *Revista chilena de pediatría*, 78(4), 414-417.
- Chuque Malaspina, Ana G. (2016), Calidad de servicio educativos según los padres de familia y el logro de aprendizajes en niños del Jardín de Aplicación del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Emilia Barcia Boniffatti, 2012. Tesis para optar el grado de Magíster en Educación con mencioón en Gestión de la Educación.Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.
- Concha Guaila, J., & Barahona Defaz, B. (2013). Mejoramiento de la Productividad en la Empresa Induacero Cia. Ltda. Base el Desarrollo e Implementación de la Metodología 5s y Vsm, Herramientas del Lean Manufacturing.
- Dorbessan, J. R. (2006). Las 5S, herramientas de cambio. editorial Universitaria de la UTN.
- Espejo Ruiz, L. (2011). Aplicación de herramientas y técnicas de mejora de la productivitat en una planta de fabricación de artículos de escritura.
- Granato, L., Oddone, N. (2007). Los servicios públicos en un contexto global: Una aproximación al derecho de los usuarios.
- Huamani, T., & Leonardo, P. (2012). Gestión por competencias y productividad Laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana.

- Lovelock, C. (2011). Administración de servicios. (2.a.Ed.). México: Prentice Hall
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2011). Metodología de la investigación científica y asesoramiento de tesis. Lima: Editorial Humberto Ñaupas Paitan.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L. & Zeithaml, Valerie A. (1993) "Research note: more on improving service quality measurement", Journal of Retailing, vol. 69, p. 140-147
- POLANCO ARGÜELLES, J. O. R. G. E. PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE UNA EMPRESA EDITORIAL AREQUIPA.
- Rey, F. (2005). Las 5S: orden y limpieza en el puesto de trabajo. Madrid: FC Editorial.
- Roberto, D. (2004). Derecho Administrativo. Buenos Aires-Argentina, Ediciones Ciudad.
- Rodríguez Álvarez, M. D. J. (2004). Calidad en el servicio de atención al cliente en una empresa química industrial (Doctoral dissertation).
- RODRIGUEZ, Maria Denise. Implementation of the 5's improvement methodology in a lithographic Company. Tesis para la obtención del título de Ingeniería Industrial. Ecuador, El Litoral. Facultad de ciencias de la producción. 2012, p.326.
- Ruiz-Olalla, C. (2001): "Gestión de la calidad del servicio". México: Limusa.
- Scherer & Olvera, I. (2009). El cliente y la calidad en el servicio. (1eraed.) .Mexico: Trillas
- Suárez, R. (2015). El nivel de calidad de servicio de un centro de idiomas aplicando el modelo Servqual caso: centro de idiomas de la Universidad nacional del callao Periodo 2011–2012. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Tumino, M. C., & Poitevin, E. R. (2014). Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes: caso de estudio. REICE. Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación.
- Vargas Rodríguez, H. (2004). Manual de implementación Programa 5S. Corporación Autónoma Regional de Santander.
- ZEITHAML, Valerie y BITNER, Mary Jo (2002). Marketing de servicios. Editorial McGraw-Hill Interamericana, México, segunda edición.

Anexos

ANEXO 02
INSTRUMENTO DE RECOJO DE DATOS

**ENCUESTA: DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE DIRECCION REGIONAL DE
TRANSPORTES Y COMUNICACIONES**

ESCALA VALORATIVA SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO PERCIBIDO

Estimado Usuario de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios, el siguiente cuestionario tiene por finalidad recabar información par analizar la calidad de servicio que brinda la DRTC-MDD, tomar medidas correctivas que satisfagan la atención al usuario.

El presente instrumento es de carácter anónimo le pedimos que marque con una "x" en la columna correspondiente.

1	2	3	4	5
Muy insatisfecho	insatisfecho	Medianamente satisfecho	satisfecho	Muy satisfecho

N	AFIRMACIONES	1	2	3	4	5
1	La DRTC-MDD tuvo material visible donde se indica los procedimientos a seguir para realizar un trámite específico.					
2	La DRTC-MDD se esmeró por la buena presencia de sus empleados.					
3	Tuvo una estructura e instalaciones de excelente calidad.					
4	La DRTC-MDD tuvo equipos de apariencia moderna					
5	La DRTC-MDD DD conto con un área sala de espera para los usuarios..					
6	La DRTC-MDD se esforzó por cumplir sus compromisos eficientemente.					
7	La DRTC-MDD se caracterizó por resolver los problemas anticipándose a estos.					
8	La DRTC-MDD se caracterizó por cumplir los servicios dentro de los lapsos de tiempo ofrecidos.					
9	Los trabajadores de la DRTC-MDD realizaron bien el servicio la primera vez.					
10	Los trabajadores de la DRTC-MDD demostraron estar capacitados para responder a sus preguntas.					
11	La DRTC*MDD conto con un staff de empleados siempre disponibles a ofrecer asesoramiento y orientación de calidad.					
12	Los trabajadores de la DRTC- MDD se caracterizó por responder todas las preguntas que le surgieron a los usuarios y nunca estuvieron demasiado ocupados					

13	Los trabajadores la DRTC-MDD ofrecieron un servicio rápido a los usuarios.					
14	En la DRTC-MDD los trabajadores siempre estuvieron dispuestos a atender a los usuarios.					
15	Si se le presento un problema o necesito ayuda, el personal de la DRTC le ayudo a resolverlo inmediatamente					
16	La DRTC-MDD transmitió confianza para dejar alguna pertenencia olvidada.					
17	Confío en la integridad de las personas que trabajan en la DRTC-MDD.					
18	Se sintió seguro con sus transacciones o trámites administrativos en la DRTC-MDD.					
19	La DRTC conto con las medidas y equipos necesarios en caso de un accidente.					
20	La DRTC le brindo seguridad para utilizar las instalaciones					
21	La DRTC tuvo lemas y dieron una atención individualizada y de calidad					
22	Los horarios se ajustaron a las necesidades de los usuarios, siendo flexibles y amplios.					
23	Siempre hubo disponibilidad al llamado de los usuarios en los días de trabajo.					
24	La experiencia que tiene la DRTC fue capaz de determinar con un alto porcentaje de acierto las necesidades de los usuarios con sus respectivas soluciones.					
25	La DRTC se preocupó por los mejores intereses de los usuarios.					

ANEXO 3

CARTA DE AUTORIZACION DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:
Título del trabajo de investigación:
Análisis de la calidad del servicio en la dirección regional de transportes y comunicaciones de madre de dios: propuesta de la mejora de implementación de las 5“s” - 2018..

Nombre del instrumento: Cuestionario para Calidad de servicio en DRTC-MDD
Investigadora: Br. Jesús Guzmán Arriaga

II. DATOS DEL EXPERTO:
Nombres y Apellidos: NESTOR GALLEGOS RATOS
Lugar y fecha:

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)
.....
COHERENTE

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítemes y dimensiones)
.....
COHERENTE

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítemes)
.....
COHERENTE

IV. APORTE Y/O SUGERENCIAS:
.....
.....

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
Debe corregirse

Sello y Firma
NESTOR GALLEGOS R.
DNI: 0123 5884

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

Análisis de la calidad del servicio en la dirección regional de transportes y comunicaciones de madre de dios: propuesta de la mejora de implementación de las 5^{as} - 2018..


Nombre del instrumento: Cuestionario para Calidad de servicio en DRTC-MDD

Investigador (a): Br. Jesús Guzmán Arriaga

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítemes están redactados considerando los elementos necesarios.					85%
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					85%
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90%
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					90%
	5. SUFICIENCIA	Los ítemes son adecuados en cantidad y profundidad.					90%
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					85%
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					90%
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.					90%
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítemes, indicadores, dimensiones y variables					90%
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					90%

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
 Debe corregirse


 Sello y Firma
 Dr. NESTOR GALLEGOS R.
 DNI: 01235884

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

Análisis de la calidad del servicio en la dirección regional de transportes y comunicaciones de madre de dios: propuesta de la mejora de implementación de las 5"s"- 2018..

Nombre del instrumento: Cuestionario para Calidad de servicio en DRTC-MDD

Investigadora: Br. Jesús Guzmán Arriaga

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos:

Fredy Rivera Manuani

Lugar y fecha:

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

coherente

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

coherente

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

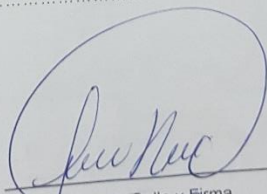
coherente

IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse



Sello y Firma

Dr.: *Fredy Rivera M.*

DNI: *00445538*

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

Análisis de la calidad del servicio en la dirección regional de transportes y comunicaciones de madre de dios: propuesta de la mejora de implementación de las 5^{as} - 2018..

Nombre del instrumento: Cuestionario para Calidad de servicio en DRTC-MDD

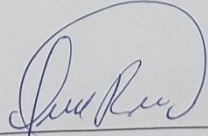
Investigador (a): Br. Jesús Guzmán Arriaga

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				80%	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				80%	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80%	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				80%	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				80%	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				80%	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				80%	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.				80%	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				80%	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				80%	

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse


 Sello y Firma
 Dr.: Fredy Rivera M.
 DNI: 000445538

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

Análisis de la calidad del servicio en la dirección regional de transportes y comunicaciones de madre de dios: propuesta de la mejora de implementación de las 5"s"- 2018..

Nombre del instrumento: Cuestionario para Calidad de servicio en DRTC-MDD
Investigadora: Br. Jesús Guzmán Arriaga

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: ALFONSO ROLDAN CASCO

Lugar y fecha:

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

.....
..... CUMPLE

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

.....
..... CUMPLE

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

.....
..... CUMPLE

IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....
.....

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación
Debe corregirse


Sello y Firma
Dr. ALFONSO ROLDAN CASCO
DNI: 06715414

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

Análisis de la calidad del servicio en la dirección regional de transportes y comunicaciones de madre de dios: propuesta de la mejora de implementación de las 5“s”- 2018..

Nombre del instrumento: Cuestionario para **Calidad de servicio en DRTC-MDD**

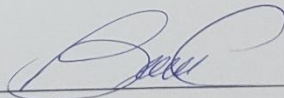
Investigador (a): Br. Jesús Guzmán Arriaga

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítemes están redactados considerando los elementos necesarios.				80%	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.					90%
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					85%
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				80%	
	5. SUFICIENCIA	Los ítemes son adecuados en cantidad y profundidad.					83%
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					85%
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					85%
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.					90%
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítemes, indicadores, dimensiones y variables					90%
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					90%

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse




Sello y Firma

Dr.: ALFERJO ROTIANI CLARES

DNI: 06715414

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Título: ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA DIRECCIÓN DE CIRCULACION TRANSPORTES Y COMUNICACIONES MADRE DE DIOS: PROPUESTA DE LA MEJORA DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5“S”, - 2018				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la calidad servicio que recibe el usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Madre de Dios 2018</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: ¿Determinar la calidad de servicio al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Madre de Dios 2018</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: El nivel de calidad de servicio es baja en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Madre de Dios 2018</p>	<p>VARIABLE (V1) Calidad de servicio</p>	<p>Tipo de Investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño de Investigación: no experimental, transversal, descriptivo</p> <div style="text-align: center;">  <p>M → O x</p> </div>
<p>• PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en su dimensión tangible que recibe el usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Madre de Dios 2018? • ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en su dimensión fiabilidad que recibe el usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Madre de Dios 2018 • ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en su dimensión seguridad que recibe el usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Madre de Dios 2018 • ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta que recibe el usuario en la Dirección Regional de Transportes y 	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de calidad de servicio en su dimensión tangible que recibe el usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Madre de Dios 2018. • Identificar el nivel de calidad de servicio en su dimensión fiabilidad que recibe el usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Madre de Dios 2018 • Identificar el nivel de calidad de servicio en su dimensión seguridad que recibe el usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Madre de Dios 2018 • Identificar el nivel de calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta que recibe el usuario en la Dirección Regional de Transportes y 	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <p>La presente investigación es de tipo descriptiva de tal forma que no en todos los estudios descriptivos se formulan hipótesis (Hernández, et al 2014, p.108)</p>	<p><u>DIMENSIONES</u></p> <p>Tangible Fiabilidad Seguridad Capacidad de respuesta Empatía</p>	<p>M: Muestra Variable: O_x Calidad e servicio</p> <p>Población: 70 trabajadores de la Dirección de circulación terrestre DRTC de Madre de Dios – 2018</p> <p>Muestra: 70 trabajadores de la Dirección de circulación terrestre DRTC de Madre de Dios – 2018</p> <p>Técnicas e Instrumentos de Recojo de Datos: Ficha de recolección de datos, encuesta, cuestionario.</p> <p>TECNICA DE ANALISIS DE DATOS. Estadística paramétrica:</p>

<p>Comunicaciones Madre de Dios 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en su dimensión empatía que recibe el usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Madre de Dios 2018? • Como un plan propuesta de la mejora de implementación de las 5“s”, mejorara la calidad de servicio al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Madre de Dios 2018 	<p>Comunicaciones Madre de Dios 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de calidad de servicio en su dimensión empatía que recibe el usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Madre de Dios 2018. • Diseñar un plan propuesta de la mejora de implementación de las 5“s”, para optimizar la calidad de servicio al usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Madre de Dios 2018 			<p>Análisis descriptivo con la finalidad de clasificar, ordenar, codificar y tabular los datos estadísticos; luego para ser presentados en tablas y figuras estadísticas, procesados en el software. (SPSS V.2.2)</p>
--	--	--	--	---

MATRIZ DE RECOJO DE DATOS

Título: ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA DIRECCIÓN DE CIRCULACION TRANSPORTES Y COMUNICACIONES MADRE DE DIOS: PROPUESTA DE LA MEJORA DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5“S”, - 2018				
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
Calidad de servicio	Tangible	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación publicitaria de la Entidad • Apariencia del Personal. • Apariencia de las Instalaciones 	26. La DCTC-MDD tuvo material visible donde se indica los procedimientos a seguir para realizar un trámite específico. 27. La DCTC-MDD se esmeró por la buena presencia de sus empleados. 28. Tuvo una estructura e instalaciones de excelente calidad. 29. La DCTC-MDD tuvo equipos de apariencia moderna 30. La DCTC-MDD conto con un área sala de espera para los usuarios..	1. Muy Insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Medianamente Satisfecho 4. Satisfecho 5. Muy Satisfecho
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad 	31. La DCTC-MDD se esforzó por cumplir sus compromisos eficientemente. 32. La DCTC-MDD se caracterizó por resolver los problemas anticipándose a estos. 33. La DCTC-MDD se caracterizó por cumplir los servicios dentro de los lapsos de tiempo ofrecidos. 34. Los trabajadores de la DCTC-MDD realizaron bien el servicio la primera vez. 35. Los trabajadores de la DCTC-MDD demostraron estar capacitados para responder a sus preguntas.	
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Profesionalismo • Cortesía 	36. La DCTC*MDD conto con un staff de empleados siempre disponibles a ofrecer asesoramiento y orientación de calidad. 37. Los trabajadores de la DCTC- MDD se caracterizó por responder todas las preguntas que le surgieron a los usuarios y nunca estuvieron demasiado ocupados 38. Los trabajadores la DCTC-MDD ofrecieron un servicio rápido a los usuarios. 39. En la DCTC-MDD los trabajadores siempre estuvieron dispuestos a atender a los usuarios. 40. Si se le presento un problema o necesito ayuda, el personal de la DCTC le ayudo a resolverlo inmediatamente	
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Efectividad • Disponibilidad 	41. La DCTC-MDD transmitió confianza para dejar alguna pertenencia olvidada. 42. Confío en la integridad de las personas que trabajan en la DCTC-MDD. 43. Se sintió seguro con sus transacciones o trámites administrativos en la DCTC-MDD. 44. La DCTC conto con las medidas y equipos necesarios en caso de un accidente. 45. La DCTC le brindo seguridad para utilizar las instalaciones	
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Individualizada • Comprensión 	46. La DCTC tuvo lemas y dieron una atención individualizada y de calidad 47. Los horarios se ajustaron a las necesidades de los usuarios, siendo flexibles y amplios. 48. Siempre hubo disponibilidad al llamado de los usuarios en los días de trabajo. 49. La experiencia que tiene la DCTC fue capaz de determinar con un alto porcentaje de acierto las necesidades de los usuarios con sus respectivas soluciones. 50. La DCTC se preocupó por los mejores intereses de los usuarios.	

ANEXO 4

CARTA DE SOLICITUD PARA APLICACIÓN DE RECOJO DE DATOS

CARGO



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

SEÑOR INGENIERO:
BUENAVENTURA GUILLEN CAVIEDES
DIRECTOR
DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTE Y COMUNICACIONES MADRE DE DIOS.

ASUNTO: SOLICITO PERMISO PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Jesús Guzmán Arriaga, estudiante Maestría de la Escuela de Posgrado Sede Puerto Maldonado – Filial Trujillo, Universidad Cesar Vallejo; identificado con DNI. Nº 04825113; entidad que acertadamente dirige, ante usted con el debido respeto me presento y expongo;

Solicito respetuosamente autorización para realizar recolección y ejecución de investigación para tesis y obtener el título profesional de: Magister en Gestión Pública, solicito por este motivo tenga a bien autorizarme la aplicación de instrumentos de recojo de datos para confección tesis de investigación, cuyo título es: ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE MADRE DE DIOS: PROPUESTA DE LA MEJORA DE IMPLEMENTACIÓN DE LAS 5“S”- 2018; cuyo resultado serán sistematizados y dados a conocer oportunamente a la institución.

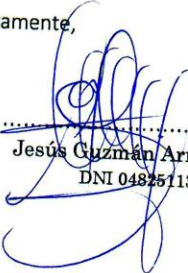
Esperando ser atendido por lo solicitado me despido de usted, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi estima personal.

POR LO EXPUESTO

Ruego a usted acceder a mi petición es gracia que espero alcanzar.

Puerto Maldonado, 11 de Junio de 2018.

Atentamente,


.....
Jesús Guzmán Arriaga
DNI 04825113

REGION MADRE DE DIOS	
DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES	
RECEPCION - CARGO	
11 JUN. 2018	
Registro N°	2281
Folios	01
Fecha	
Hora	15:32 Firma: 

ANEXO 6
PANEL FOTOGRÁFICO



Visita a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Madre de Dios GOREMAD



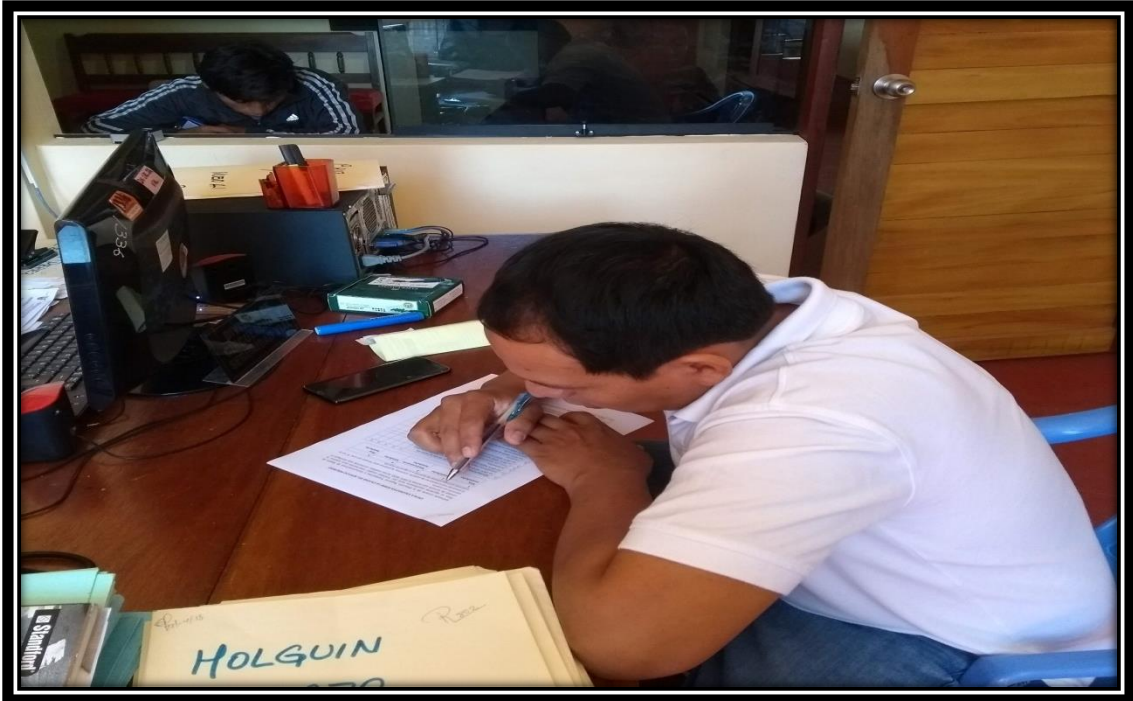
Visita a la Dirección de Transporte Terrestre de la DRTC - GOREMAD



Encuesta a los usuarios en oficina: División de Circulación y Seguridad Vial DRTC-MDD



Encuesta a los Usuarios en Oficina: División de Servicio de Transporte Terrestre DRTC-MDD



Encuesta a los usuarios en Dirección de Telecomunicaciones DRTC-MDD



Encuesta a los usuarios en oficina Liquidación de Obra Dirección de Caminos DRTC-MDD



Vista fotográfica, se aprecia usuarios esperando ser atendidos, según turno de llegada, Dirección de Transporte Terrestre DRTC-MDD



cuenta a los usuarios en oficina Liquidación de Obra Dirección de Caminos DRTC-MDD

ANEXO 7

**Propuesta de implementación de las 5”S” en la Dirección
Regional de Transporte y Comunicaciones de Madre de
Dios - 2018**

AUTOR:

Br. GUZMÁN ARRIAGA, JESÚS

PERÚ – 2018

Índice:

I.	Introducción.....	95
1.1.	Justificación.....	96
1.2.	Objetivo general	97
1.2.1.	Objetivos específicos	97
II.	Contenido de la propuesta	97
2.1.	Implementación del Programa 5 “S”	97
2.2.	Uso de folletos introductorios:	98
2.3.	Programa de la propuesta	104
2.4.	Costo estimado de la propuesta:	107

I. Introducción

La presente propuesta pretende darle a conocer a la alta dirección de la **Dirección Regional De Transporte Y Comunicaciones de Madre de Dios** lo que es en si el programa 5 "S" y su Relación con la Calidad de Servicio y que, con la implementación del mismo, las instituciones pueden mejorar la calidad de servicio y al mismo tiempo ser más competitiva.

Dentro de la propuesta el personal de la de la **Dirección Regional De Transporte Y Comunicaciones de Madre de Dios**, encontrarán información importante para poder implementar la herramienta las 5 "S" y su Relación con la Calidad de Servicio y mejorar la productividad y la competitividad de **Dirección Regional De Transporte Y Comunicaciones de Madre de Dios**, podrán encontrar conceptos de ¿Qué son las 5 "S"?, ¿Cómo se podrían definir las 5 "S"?, ¿Para quién son las 5 "S"?, ¿Qué beneficios aportan las 5 "S"?, ¿Cuál es su objetivo ?, ¿Significado, propósito y contenido de cada una de las 5 "S" ?, Las 5 "S" herramienta de cambio. Información que se detalla en el cuerpo de la propuesta. Entre otros conceptos que serán de mucha utilidad para que comprendan la importancia y los beneficios que pueden traerle a la Dirección Regional De Transporte Y Comunicaciones de Madre de Dios el programa 5 "S", podrán observar que con la aplicación de esto podrán resolver de una manera más rápida y práctica los problemas por los que atraviesan las diferentes áreas en las que se implementen los mismos, Siendo así estos conceptos que utilizamos de forma cotidiana en el ámbito doméstico y poco en lo institucional; por tanto son los primeros pasos que se deben aplicar en la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones de Madre de Dios, para instituir un proceso de calidad, obteniendo como resultado un entorno agradable y seguro.

Encontraran además el porqué de presentarles la presente propuesta, y lo más importante encontrarán un programa de actividades que se deben llevar a cabo para

conocer e implementar el programa 5 “S” que incluye un espacio en el que se detallan los costos que le generaría a la institución la implementación de las 5 “S”.

1.1. Justificación

Al momento de realizar el diagnóstico en la Dirección Regional De Transporte Y Comunicaciones de Madre de Dios se pudo constatar que un 95% de los entrevistados no conocían lo que es el programa 5 “S”, por aparte se constató que la herramienta de las 5 “S” es un programa de mejoramiento continuo de la productividad que encierra conceptos de limpieza, orden, disciplina, mantenimiento y estandarización que permite a una empresa privada o pública elevar sus estándares, así como la eficiencia y la eficacia en los productos o servicios que ofrece. Las 5 “S” son universales, se pueden aplicar en todo tipo de empresas y organizaciones, incluso en aquellos que aparentemente se encuentran suficientemente ordenados y limpios. Siempre se pueden evitar ineficiencias, desplazamientos, y eliminar malversaciones de tiempo y espacio.

El programa 5 “S” es una filosofía de trabajo enlazada con una filosofía de vida y que la misma se condensa en un enfoque integral hacia el orden y limpieza, que debe respetarse en todos los lugares así mismo en especial en las Oficinas, para lograr trabajar con eficiencia y eficacia.

Este programa crea un ambiente de trabajo en equipo de sus colaboradores, promoviendo la destreza del elemento humano de la Dirección Regional De Transporte Y Comunicaciones, así como la capacitación constante y el cambio de paradigmas mentales que conlleve a la búsqueda de la mejora continua.

Es una vía muy efectiva para mejorar la productividad y el ambiente de trabajo. Es un concepto sencillo que a menudo las personas no le dan la suficiente importancia, sin embargo un lugar limpio y seguro permite a las organizaciones, entre otros sectores, se recomienda a la Dirección Regional De Transporte y Comunicaciones implementar la

práctica de las 5 “s” la que permitirá elevar la calidad de servicio y la competitividad, nuestro objetivos a lograr son los siguientes:

1.2. Objetivo general

- Implementar un taller donde establezca los beneficios que conlleva el aplicar el programa 5 “S”, en el cual podemos mencionar algunos de ellos: Colaboradores comprometidos, promover la participación mediante el trabajo en equipo, para la mejora en el ambiente de trabajo y la productividad, obteniendo un liderazgo practico, aprovechando al máximo el uso correcto de los recursos y espacios disponibles logrando un ambiente agradable en nuestra área de trabajo, la mejora continua se hace una tarea de todos, a la vez proveer un servicio de calidad.

1.2.1. Objetivos específicos

- Promover una guía para la aplicación de la 5 “S” en el área de trabajo.
- Establecer módulos para la aplicación de las 5”S” para aumentar la calidad.
- Organizar e identificar las gavetas, estanterías y archivos donde se mantienen suministros y papelería de uso importante de la DRTC.
- Eliminación de suciedad, materiales y útiles innecesarios en el área de trabajo.

II. Contenido de la propuesta

2.1. Implementación del Programa 5 “S”

- ✓ Se convocó al personal de la Dirección Regional De Transporte Y Comunicaciones, con el fin de darle una capacitación, sobre el tema principal el cual era implementar la herramienta 5 “S” y su relación con la calidad de servicio, en DRTC-MDD, a su vez se presentara una solicitud por escrito al Director, para la ejecución de la propuesta, en el horario acordado para la capacitación de los servidores públicos a

quienes se proveo la teoría, material informativo concerniente a la capacitación, seguidamente se llevó a cabo un taller donde cada uno dio a conocer lo aprendido durante la capacitación.

- ✓ Se desarrolló paso a paso cada uno de los subtemas que integran el objetivo general y objetivos específicos del Programa 5 “S” y su relación con la calidad de servicio, en la DRTC-MDD
- ✓ El material y la metodología, dada la importancia de la capacitación, queda a criterio del consultor especialista quien la impartirá.
- ✓ Tomando en cuenta el horario de atención al usuario que prestan la DRTC-MDD, se sugirió que la capacitación se realice en dos días consecutivos, en un horario de 17:00 a 20:00 Hrs.
- ✓ Para su realización, esta capacitación se desarrollará en el Salón Principal de la institución.

Al final se les hizo conciencia de los beneficios que tendría para mejorar la calidad, de cada una de las actividades que se desarrollan, para evitar cualquier inconformidad con los colaboradores en el que se les motivo, así como dio a conocer la importancia de las 5 “S” por lo cual se logró obtener la participación de todos.

2.2. Uso de folletos introductorios:

Se debe preparar una Introducción del programa 5 “S”, impreso en folletos para que así el Administrador se asegure de que habrá una clara comprensión del concepto. Por ejemplo, debe incluir, como mínimo, las siguientes preguntas respuestas:

¿Qué son las 5 “S”?

La herramienta de las 5 “S”, es una técnica de calidad de origen japonés; las operaciones de Organización, Orden y Limpieza fueron desarrolladas por empresas

Japonesas, entre ellas podemos mencionar Toyota, con el nombre de 5 “S” denominada así por la primera letra en japonés que nombra a cada una de las cinco fases que componen la metodología de cada una de sus cinco etapas basadas en cinco principios simples que son:

- **Seiri: Organización. Separar innecesarios:**

Consiste en realizar una identificación y separación de aquellos materiales o herramientas necesarias de las innecesarias, a su vez desprenderse de estos últimos, en un lugar conveniente y un lugar adecuado. Para aplicar esto hemos considerado para poder poner en práctica la primera fase o la primera “S” debemos hacernos las siguientes preguntas: ¿Qué debemos tirar? ¿Qué debe ser guardado? ¿Qué puede ser útil para otra persona u otro departamento? ¿Qué deberíamos reparar? ¿Qué debemos proveer?

- **Seiton: Orden. Situar necesarios:**

Consiste en establecer el modo en que debe de ubicarse e identificarse los materiales, suministros, documentación importante necesarios que sea factible y rápido de encontrarlos, utilizarlos y reponerlos, siendo así la organización es el estudio de la eficacia. Así mismo podemos mencionar que para tener claro los criterios de colocación de cada cosa en su lugar adecuado, responderemos a otra serie de preguntas: ¿Es posible reducir el stock del área de suministros? ¿Es necesario tener herramientas que no son utilizadas tan constantemente? ¿Todo el espacio a utilizarse será denominado con el mismo nombre? ¿Cuál es el mejor lugar para cada cosa?

- **Seisō: Limpieza. Suprimir suciedad:**

Consiste en identificar y eliminar las fuentes de suciedad, cerciorándonos que todas las áreas de trabajo se encuentran en perfecto estado de salud, y de qué forma podemos aplicar la fase 3 “S” que es muy fundamental asignando una pequeña zona de su lugar de trabajo que deberá tener constantemente limpia bajo su responsabilidad. Analice por unos segundos su área de trabajo y respóndase esta serie de preguntas: ¿Cree

realmente que su área de trabajo puede considerarse como “Limpio”? ¿Cómo considera que debe de mantenerlo siempre limpio? ¿Qué utensilios, tiempo o recursos necesitaría para ello? ¿Qué aspectos considera que mejoraría a tal grado de limpieza?

- **Seiketsu: Señalizar anomalías:**

Esa fase 4 “S” consiste básicamente en distinguir fácilmente una situación normal de otra anormal, mediante normas sencillas y visibles para todos, a la vez esta “S” encierra ambos significados: Higiene y Visualización, la cual como se menciono que la higiene es el mantenimiento de la limpieza, el orden. Quien exige y hace calidad cuida mucho la apariencia, así como quien no cuida bien de si mismo no puede hacer o vender productos o servicios de calidad. Otros de los aspectos importantes que se enfoca es en el formar grupos responsables que realizan de forma periódica una serie de visitas a toda la Dirección Regional De Transporte Y Comunicaciones de Madre de Dios y detectar aquellos puntos que necesitan mejora. Y en esta fase se ha planteado unas preguntas en las que se hará concientización sobre higiene y visualización. ¿Qué tipo de carteles, avisos, advertencias, procedimientos cree que faltan en su área de trabajo? ¿Los que ya existen son adecuados? ¿Proporcionan seguridad e higiene?

- **Shitsuke: Disciplina. Seguir mejorando:**

Consiste en trabajar permanentemente de acuerdo con las normas establecidas o procedimientos que ayuden al mejoramiento continuo en el área de trabajo, así que Disciplina va enfocado a Voluntad de hacer las cosas como se suponen que deben hacer. Y crear un entorno de trabajo en base a buenos hábitos.

Las 5 fases componen un todo integrado y se abordan de forma sucesiva, una tras otra.

¿Cómo se podrían definir las 5 “S”?

Estas pueden definirse como un estado ideal en el que: los materiales y útiles innecesarios se han eliminado, todo aquello se encontrará ordenado e identificado debidamente, se eliminará las fuentes de suciedad, surgirá un estricto control visual

mediante el cual saltan a la vista las desviaciones o fallos, y todo lo anterior se mantiene y mejora continuamente.

¿Para quién son las 5 “S”?

Se ha dicho que estas son enfocadas para cualquier tipo de organización, ya sea industrial o de servicios que desee realmente emprender un nuevo camino de la mejora continua. Las 5 “S” no cabe mencionar que son universales, son aplicables en todo tipo de empresas e instituciones y organizaciones, tanto en talleres como en oficinas, incluso en aquellos que supuestamente reflejan el orden y limpieza. Pudiendo evitarse ineficiencias, evitar desplazamientos, y eliminar despilfarros de tiempo y espacio.

¿Qué beneficios aportan las 5 “S”?

Realmente aporta varios beneficios dentro de estos, cabe mencionar los siguientes tres: La implantación de las 5 “S” se basa en el trabajo en equipo. Cual permite el involucramiento a los trabajadores en el proceso de mejora desde su conocimiento del puesto de trabajo, en los que el colaborador se compromete, se valoran sus aportaciones y conocimientos, la mejora continua se hace una tarea de todos.

Manteniendo y mejorando puntualmente el nivel de 5 “S” conseguiremos una mayor productividad que se traducen en: - Menos productos defectuosos, - Menos averías, Menor nivel de existencias o inventarios, - Menos accidentes, - Menos movimientos y traslados inútiles, -Menor tiempo para el cambio de herramientas. Mediante la Organización, el Orden y la Limpieza logramos un mejor lugar de trabajo para todos, puesto que conseguimos: - Más espacio. - Orgullo del lugar en el que se trabaja. - Mejor imagen ante nuestros clientes. - Mayor cooperación y trabajo en equipo. - Mayor compromiso y responsabilidad en las tareas. - Mayor conocimiento del puesto.

¿Cuál es su objetivo?

Mejorar y mantener las condiciones de organización, orden y limpieza en el lugar de trabajo. No es una mera cuestión de estética. Se trata de mejorar las condiciones de

trabajo, de seguridad, el clima laboral, la motivación del personal y la eficiencia y, en consecuencia, la calidad, la productividad y la competitividad de la organización.

¿Significado, propósito y contenido de cada una de las 5 “S”?

Aunque piense que actualmente su organización, empresa, institución o puesto de trabajo se encuentra en óptimas condiciones con respecto a Organización, Orden y Limpieza. Le solicitamos que adopte un espíritu autocrítico y que reflexione sobre las siguientes preguntas. Con toda seguridad encontrará diversas áreas para la mejora. ¿Está aprovechado el espacio en su organización, institución o empresa al máximo, de manera eficiente y racional?, ¿todo el mundo tiene el material – documentación y herramientas - necesaria para desarrollar su labor?, ¿encuentra cualquier herramienta o documento en menos de 30 segundos y sin necesidad de desplazarse de su puesto de trabajo o de preguntar a otros?, con una correcta ubicación se consigue “un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar”, ¿ha habido en su empresa averías en la maquinaria por falta de limpieza? ¿Se ve obligado a dedicar alguna jornada a limpiar en vez de trabajar normalmente?, ¿está su lugar de trabajo mejor organizado, más limpio y ordenado que hace un año?, ¿puede alguien ajeno a un departamento o sección de su organización o empresa ver que algo no está ubicado o no funciona correctamente? si esta persona detecta una situación incorrecta ¿tiene las indicaciones necesarias y suficientes para actuar en consecuencia sin depender de otras personas?

Las 5 “S” herramienta de cambio:

Las 5S es una herramienta de cambio que genera beneficios a toda organización o empresa que la implemente tales como: mejorar la calidad, productividad, seguridad y ambiente de trabajo, favorece el desarrollo de la comunicación, desarrolla la creatividad, autoestima y el aprendizaje organizacional y permite el crecimiento. Manifiesta que al aplicar las 5S no significa trabajar más; al contrario, al estar lo necesario ordenado en un ambiente despejado y limpio, el tiempo requerido para realizar las tareas es menor. Las tres primeras etapas de esta herramienta implican acciones bien conocidas, más aún, muchas personas las practican en forma individual.

2.3. Programa de la propuesta

Objetivos	Actividades	Responsable	Recursos	Evaluación	Costos
<p>1. Implementar un taller donde establezca los beneficios que conlleva el aplicar el programa 5 "S", en el cual podemos mencionar algunos de ellos: Colaboradores comprometidos, promover la participación mediante el trabajo en equipo, para la mejora en el ambiente de trabajo y la productividad, obteniendo un liderazgo practico, aprovechando al máximo el uso correcto de los recursos y espacios disponibles logrando un ambiente agradable en nuestra área de trabajo, la mejora continua se hace una tarea de todos, a la vez proveer un servicio de calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación sobre los objetivos del programa, la función que ellos desempeñarán y los beneficios que obtendrán. Inducción para la implementación del programa 5 "S". • Formas de cómo implementar las 5 "S". 	<p>Consultor especialista en el tema (CONSULTORA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos - • Materiales didácticos. • Financieros. • Pizarrón • Marcadores • Proyector • Lapiceros - • Block de Notas 	<p>Cambio de actitud de los siguientes sujetos: Administrador, Supervisores y Colaboradores respecto a Programa 5 "S" y su Relación con la Calidad de servicio.</p>	<p>\$. 2500.00 (costo promedio estimado del programa de implementación).</p>

<p>2. Promover una guía para la aplicación de la 5 "S" en el área de trabajo.</p>	<p>Capacitación sobre el programa 5 "S" en donde se presentara una guía de: ¿Qué son las 5 "S"? , ¿Cómo se podrían definir las 5 "S"? , ¿Para quién son las 5 "S"? , ¿Qué beneficios aportan las 5 "S"? , ¿Cuál es su objetivo? , ¿Significado, propósito y contenido de cada una de las 5 "S" ? , Las 5 "S" herramienta de cambio</p>	<p>Consultor especialista en el tema (CONSULTORIA)</p>	<p>Humanos Materiales didácticos. Guía de lo que es el programa 5 "S". – Proyector Lapiceros Block de Notas</p>	<p>Aplicación de la guía proporcionada por el consultor especialista.</p>	<p>\$. 00.00 (el costo el material didáctico, guía, está incluido en el valor de la capacitación.</p>
<p>3. Establecer módulos para la aplicación de las 5 "S" para aumentar la calidad.</p>	<p>+ Conformación de grupos para realizar la aplicación del programa 5 "S". + Desarrollar actividades con una programación de fechas en las que cada grupo realizara la aplicación de la nueva herramienta de cambio en su área de trabajo.</p>	<p>Encargado de cada unidad donde se realizara la implementación del programa.</p>	<p>Personal interesado en trabajar en la herramienta 5 "S".</p>	<p>Fotografías sin 5 "S" y con la implementación de la herramienta 5 "S" (antes y después),</p>	<p>\$. 240.00 el costo será absorbido por la CONSULTORA</p>

<p>4. Eliminación de suciedad, materiales y útiles innecesarios en el área de trabajo.</p>	<p>Aplicar un diagrama de Implementación por etapas de las 5 "S"</p>	<p>O del supervisor o encargado de área</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos. • Implemento de limpieza. • Tiempo para la aplicación 	<p>Fotografías sin 5 "S" y con la implementación de la herramienta 5 "S" (antes y después). El costo será absorbido por quien aplique la tesis las 5 "S"</p>	<p>\$. 240.00 el costo será absorbido por la CONSULTORA</p>
<p>5. Organizar e identificar las gavetas, estanterías y archivos donde se custodian suministros y papelería de uso importante de la Oficina Tributaria.</p>	<p>Aplicar un diagrama de Implementación por etapas de las 5"S"</p>	<p>O del supervisor o encargado de área</p>	<p>Humanos. Implementos de limpieza. Tiempo para la aplicación. Marcadores. Papel construcción (para la rotulación e identificación) Financieros</p>	<p>Fotografías sin 5 "S" y con la implementación de la herramienta 5 "S" (antes y después)</p>	<p>\$. 240.00 el costo será absorbido por la CONSULTORA</p>

*Los costos son valores aproximados.

2.4. Costo estimado de la propuesta:

El costo total estimado para la implementación de la presente propuesta asciende a S/. 3834

Descripción	Monto	Observaciones
Pago del personal especializado	S/. 2500.00	Por seminario taller, la cual incluyo 6 horas sobre el tema las 5 "S", por dos días. En la entidad
Alimentación que consistió en una Refrigerio.	S/. 450.00	Pago de refrigerio para 45 personas por los dos días, costo cubierto por DRTC-MDD.
Uso del salón de la DRTC-MDD y Equipo Audiovisual	S/. 500.00 S/. 200.00	La DRTC-MDD proporcionara el uso del salón y equipo Audiovisual (Proyector) para toda la capacitación, sin ningún costo adicional.
Material Informativo: Folleto de 10 hojas a \$ 2.00	S/. 90.00	Folletos, proporcionado por el capacitador, donde detallaran la información relevante de la
Lapiceros, Block de notas marcadores.	S/. 94.00	Costo asumido por la DRTC-MDD
Total	S/. 3,834.00	