



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA DE POSGRADO

### PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Gestión de la sub gerencia de transporte y calidad de servicio al  
transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Rosales Avila, Jose Alberto ([orcid.org/0000-0003-2246-1310](https://orcid.org/0000-0003-2246-1310))

**ASESOR:**

Dr. Ramírez Ríos, Alejandro ([orcid.org/0000-0003-0976-4974](https://orcid.org/0000-0003-0976-4974))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LINEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento.

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Dios, autor de vida y destino, a mi madre Esther Rosa, apoyo constante en estos tiempos de lucha. También quiero honrar a nuestro ángel, mi padre Alejandro Pablo, quien al lado del señor debe estar feliz por este paso dado. A mis hermanos Alex, Enma y Edy, por su ejemplo y soporte incondicional que motivaron a superarme profesionalmente y me impulsan a seguir cumpliendo mis metas.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por permitirme cumplir este objetivo a la Universidad Cesar Vallejo por brindarme el espacio donde sus docentes compartieron sus conocimientos de este programa académico Gestión Pública a nuestro asesor Dr. Alejandro Ramírez y Dr. Luis Esquivel quien en todo momento nos alentaron a culminar el programa. A mi familia, familiares, compañeros de estudio, de trabajo y a todos aquellos que indirectamente brindaron su apoyo.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS.	20
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	51

## Índice de tablas

Tabla 1. Tabla de resultados de valides del instrumento Gestión.	17
Tabla 2. Tabla de resultados de valides del instrumentó Calidad de Servicio	18
Tabla 3. Estadística de fiabilidad del instrumento.	18
Tabla 4. Tabla cruzada de frecuencia de gestión y calidad de servicio	20
Tabla 5. Tabla cruzada de frecuencia de planificación y calidad de servicio	21
Tabla 6. Tabla cruzada de frecuencia de organización y calidad de servicio	22
Tabla 7. Tabla cruzada de frecuencia de dirección y calidad de servicio	23
Tabla 8. Tabla cruzada de frecuencia de control y calidad de servicio	25
Tabla 9. Correlación de la hipótesis general	26
Tabla 10. Correlación de la hipótesis especifica 1	27
Tabla 11. Correlación de la hipótesis especifica 2	28
Tabla 12. Correlación de la hipótesis especifica 3	29
Tabla 13. Correlación de la hipótesis especifica 4	30

## Índice de figuras

Figura 1. Descriptivas cruzadas de frecuencia de gestión y calidad de servicio	20
Figura 2. Descriptivas cruzadas de frecuencia de planificación y calidad de servicio	21
Figura 3. Descriptivas cruzadas de frecuencia de organización y calidad de servicio	23
Figura 4. Descriptivas cruzadas de frecuencia de dirección y calidad de servicio	24
Figura 4. Descriptivas cruzadas de frecuencia de control y calidad de servicio	25

## Resumen

La investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre gestión de la sub gerencia de transporte y calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022. El estudio se elaboró con enfoque cuantitativo, de tipo aplicada al explorar la realidad en un espacio temporal, de diseño no experimental, transaccional descriptivo, correlacional. La muestra fue no probabilística por conveniencia a 76 usuarios. Se utilizó como instrumento el cuestionario con 44 preguntas cerradas en la escala de Likert y la técnica aplicada fue la encuesta. Para validar el instrumento se realizó por juicio de expertos con tres profesionales conocedores de las variables y la fiabilidad se determinó con Alfa de Cronbach con resultados de alta confiabilidad. Los resultados señalan del 100% de conductores de vehículos menores indagados su valoración a gestión fue 69.7% como mala y regular en tanto calidad de servicio su valoración fue 71.0% como mala y regular, asimismo la correlación Rho Spearman resultó 0,761 es decir positiva considerable con lo cual se corrobora la correlación entre gestión y calidad de servicio. Concluyendo la relación significativa entre gestión de la sub gerencia de transporte y calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022.

*Palabras clave:* Gestión, planificación, calidad de servicio, capacidad de respuesta

## **Abstract**

This research has as its principal objective to determine the relationship between the administration of the transport sub management and the quality of service provided to the minor dispatcher in Ventanilla district during 2022. The study was carried out with a quantitative approach, of the applied type, when exploring reality in a special temporary space, with a descriptive, transactional, correlational and non-experimental design. Ours was non-probabilistic for the convenience of 76 users. A questionnaire with 44 closed questions on the Likert scale was used as an instrument and the technique applied was the survey. To validate the instrument, it was carried out by expert judgment with three professionals familiar with the variables and the reliability was completed with Cronbach's Alpha with high reliability results. The results indicate that 69.7% of the drivers of minor vehicles investigated evaluated the management as bad and regular, in terms of quality service, their evaluation was 71% as bad and regular, likewise the Rho Spearman correlation was 0.761, that is, considerable positive with which corroborates the correlation between management and quality of service. Concluding the significant relationship between the administration of the transport sub management and the quality of service provided to the minor dispatcher in Ventanilla district during 2022.

*Keywords:* Management, planning, quality of service, responsiveness



## I. INTRODUCCIÓN

El escenario mundial se vio afectado por diversas razones, entre ellas tenemos el conflicto militar entre Rusia y Ucrania estremeciendo la cadena de suministros globalizados que ya se encontraba sumida por la crisis sanitaria a causa de la pandemia, agravando el incremento de costos hasta poner en riesgo la existencia de productos. A respecto las organizaciones carecen de gestión para afrontar el impacto negativo con acciones planificadas aunado a esto los transportistas de vehículos menores se ven afectados ante la escasez de energéticos (Swanson, 2022).

En el contexto internacional, en los países de Brasil, Colombia, Venezuela, Ecuador, Chile, se encontró deficiencias en cuanto a los componentes tangibles, infraestructura, equipos tecnológicos, la fiabilidad, la atención, la confianza del trabajador, información fiable, asimismo la capacidad de respuesta, seguridad y empatía, por lo cual las instituciones que no realizan la medición de estas condiciones, afectando a la sociedad y el uso adecuado de los recursos del estado (Ibrahim, 2022).

El transporte menor es importante en la movilidad de los transeúntes sin embargo los gobiernos locales tienen serias dificultades para normarlas y en muchos de los casos formalizarlos (Collanqui, 2020). Por otra parte, Mercado (2019), menciona que los procesos de gestión administrativas desarrollados en las organizaciones son cada vez más engorrosos y los ciudadanos dedicados a esta actividad de transporte desconocen los procesos en las áreas dedicadas a la formalización. Asimismo, Suarez et al. (2019), refieren al transporte público como abarrotado de estos vehículos menores en países como, Ecuador, Bolivia, Colombia, Venezuela, que se encuentran de manera informal; está en declive, por la falta de calidad de los servicios brindados por los entes que están en las condiciones de realizar la gestión.

La legalización de los servicios de mototaxis como opción de transporte público está aumentando la adquisición de vehículos menores (Gancino, 2020). A lo que, Mercado (2019), sostiene que el transporte con estas unidades, generan deficiencias y una serie de condiciones precarias para el ciudadano en seguridad, tarifas, etc. En Brasil los mototaxistas tienen poca conciencia sobre la salud, con un número importante de accidentes y ausentismo, empleo precario y falta de

seguridad social (Guan et al., 2020). Estas condiciones pueden conducir a múltiples traumas que pueden generar estrés laboral e impactar negativamente en los procesos de salud (Razmara et al., 2018).

A nivel nacional, la Defensoría del pueblo (2020), advierte que el crecimiento inminente en Ica de vehículos menores ha provocado que el 80% de estos sean modificados con puertas sustraídas, sin luces reglamentarias. Agravándose con la carencia de zonas delimitadas del servicio y carencia de paraderos formales en el centro de la ciudad. Asimismo, León (2020), encontró que los conductores de estas licencias no pasaron los filtros necesarios como exámenes psicológicos y reglas de tránsito, mientras en Lima y Callao no Expedían licencias para estos vehículos menores, las ciudades de Huarochirí, Chincha, Canta y Oyon entregaban. Al no tener un padrón general de licencias el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), estas licencias pueden ser entregadas por distintas municipalidades.

Por otro lado, la Municipalidad de Ventanilla carece de una gestión en común entre los distritos colindantes como son Santa Rosa, Ancón, Puente Piedra y San Martín a pesar de la reglamentación del DS N° 055-2010/MTC; lo que agrava sus facultades de fiscalización, supervisión y sanción de los vehículos menores. El área encargada es la Sub-Gerencia de Transporte, sin embargo, se ha podido constatar dificultades en la gestión administrativa y desarrollo de sus actividades. Tenemos el caso de la planificación que no cuentan con el plan de transporte de vehículos menores actualizado, teniendo así, dificultades en cuanto a la organización, para la realización de acciones estratégicas. A si pues la deficiente comunicación con los agremiados e igualmente su falta de control a los informales.

De lo anterior nos lleva a plantearnos como problema general, ¿Qué relación existe entre gestión de la sub gerencia de transporte y calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022? y como problemas específicos, a) ¿Qué relación existe entre la planificación de la sub gerencia de transporte y calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022?, b) ¿Qué relación existe entre la organización de la sub gerencia de transporte y calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022?, c) ¿Qué relación existe entre la dirección de la sub gerencia de transporte y calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022?, y d) ¿Qué relación existe entre el control de la sub gerencia de transporte y calidad de servicio al transportista

menor en distrito de Ventanilla, 2022?.

En cuanto a la justificación teórica consideramos que servirá para la infusión del uso de las variables en cuanto a las investigaciones previas, análisis de bibliografía, búsqueda de artículos científicos, agregando nuevas y actuales conceptualizaciones, permitiendo generar aportes a la comunidad científica. Su justificación práctica se verá reflejada en el uso de la información para abordar la investigación en función de la situación problemática, poniendo por delante las necesidades del usuario (transportista menor). En lo social, consideramos beneficioso para los gestores públicos que deseen mejorar las condiciones de servicios, también será de mucha utilidad para las personas dedicadas al rubro quienes podrán conocer los procesos inmersos en las organizaciones públicas.

En cuanto al objetivo general, Determinar la relación entre gestión de la sub gerencia de transporte y la calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022. Los objetivos específicos considerados son, a) Determinar la relación entre la planificación de la sub gerencia de transporte y la calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022; b) Determinar la relación entre la organización de la sub gerencia de transportes y la calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022; c) Determinar la relación entre la dirección de la sub gerencia de transporte y la calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022; y d) Determinar la relación entre el control de la sub gerencia de transporte y calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022.

En cuanto a la Hipótesis general: Existe relación entre gestión de la sub gerencia de transporte y la calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022. Asimismo, la Hipótesis específicas son, a) Existe relación entre la planificación de la sub gerencia de transporte y la calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022, b) Existe relación entre la organización de la sub gerencia de transporte y la calidad de servicio al transportista menor en Distrito de Ventanilla, 2022, c) Existe relación entre la dirección de la sub gerencia de transportes y la calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022, y d) Existe relación entre el control de la sub gerencia de transportes y la calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Enseguida detallamos los antecedentes en el contexto nacional, que nos ha permitido gracias a esta búsqueda poder sustentar mi tema de estudio. Así, tenemos a Barrera (2018), su objetivo consistió en determinar la existencia relación de gestión y la calidad de los servicios de la organización municipal de Alto Amazonas, se configura como del tipo aplicada para la búsqueda de correlaciones de diseño no experimental a través de la cual encuentra relación entre las variables de estudio por lo cual se obtuvo como resultados que existe una correlación de 0,872. Concluyendo que al incrementarse la gestión también la calidad de servicio se verá incrementada.

Del mismo modo se encuentra, Dulanto (2019), el objetivo fue delimitar la relación existente de la gestión y la calidad de los servicios del municipio distrital de Chancay, la cual es de tipo aplicada, correlación no experimental, tuvo como resultado, la variable gestión administrativa tiene relación significativa con la calidad del servicio en el 2018 en consecuencia, la escala estadística de dicha con relación es de 0,872. Por lo cual se concluye que al mejorarse la gestión la calidad de los servicios será mejorados en la comuna de Chancay.

Igualmente, Fuentes (2018), el objetivo es delimitar la relación existente entre la gestión y la calidad de los servicios de municipio de Mariscal Nieto, la investigación obedece al tipo aplicada, de nivel correlacional, corte transversal, no experimental, se obtiene el resultado que a través del estadístico se pudo evidenciar la existencia de correlación significativa y directa con un p\_valor menor a 0.005 concluyendo que al incrementar la gestión la calidad del servicio se verá también incrementada.

De la misma forma, Pérez (2019), el objetivo determina la existencia de relación entre las variables gestión y calidad de los servicios del municipio de Pólvora, la cual obedece al tipo aplicada, con el nivel correlacional, corte transversal, no experimental, tuvo como resultado que no existe relación entre las variables gestión y la satisfacción, no tienen relación significativa por lo cual el estadístico Rho. Spearman  $r = -0.44$  y el  $p\_valor = 0,502 > 0.05$ , por lo cual se acepta la hipótesis nula de la investigación. Concluye que, aunque se mejore la gestión de la municipalidad la satisfacción de los usuarios no se verá incrementada.

Así mismo, Gómez (2018) el objetivo determinar en grado de relación

existente entre la gestión y calidad de los servicios en el municipio de los Olivos, obedece al tipo aplicada, de nivel correlacional, corte transversal. Se logró los resultados que existe vínculo significativo de las variables estudiadas con Rho Spearman de 0.654 y un  $p < 0,000$  con lo que se concluye, mientras mayor sea el nivel de calidad de servicio mayor será la satisfacción de los usuarios. Igualmente, Díaz y Mendoza (2021), tuvieron como objetivo definir la relación existente de las variables gestión y calidad de los servicios municipales en Chiclayo, obedece al tipo aplicada, con el nivel correlacional, corte transversal, no experimental. Sus resultados evidencian la existencia de una correlación con el estadístico de Spearman de 0,971 entre las variables de estudio, con 0,000 de significancia permisible que es menor al 0.05; concluyendo que mientras mejor se plantee la primera variable mejor se logrará la calidad del servicio en la alcaldía de Chiclayo.

De manera semejante, Izquierdo (2018), su objetivo fue establecer relación entre la gestión y calidad de servicios, de diseño no experimental descriptivo correlacional, su estudio obtuvo como resultado la determinación de valoración de 48.5% a gestión administrativa y 42.5% a calidad de servicio. Cuyos coeficientes de nivel de significancia de 0.01, Rho. de 0.678 y determinación de 0.4197. Concluyendo la relación significativa de correlación de Spearman en positiva moderada; por lo tanto, al mejorar la gestión la calidad del servicio también será mejorada en la Superintendencia de Transporte de San Martín.

Y, por último tenemos Aparicio (2020), tuvo como objetivo resolver la relación de la gestión municipal y calidad de servicios en el Centro Adulto Mayor San Pedro de Carabayllo, de diseño no experimental, correlacional de tipo básico, que obtuvo como resultado, la relación significativa ( $p < 0,008$ ) de gestión municipal (81,8%) con calidad de servicio (38,9%), para la dimensión de calidad de servicio de ( $p = 0,000$ ) entre gestión municipal (81,8%) y comprensión del cliente (86,4%) como también determinó la relación inversa de la percepción de nivel de gestión (81,8%) sobre la capacidad de respuesta (98,1%) en la dimensión de calidad de servicio con un valor de ( $p = 0,641$ ) y finalmente encontró relación directa de gestión municipal y seguridad como dimensión de ( $p = 0,009$ ) concluyendo que al mejorar la gestión municipal incrementará la calidad de los servicios en el Centro Adulto Mayor San Pedro de Carabayllo.

A continuación detallaremos los antecedentes en el contexto internacional

pues tenemos a Tourinho et al. (2022), el objetivo evaluación del desempeño de los servicios de agua en los municipios brasileños desde la visión integrada de la eficiencia y el acceso a los servicios, es una investigación científica aplicada, descriptiva, en cuanto a los resultados revelaron una heterogeneidad significativa en los niveles de eficiencia de los municipios brasileños, ya que el puntaje promedio de eficiencia es relativamente bajo (45%). Las regiones Sudeste y Centro-Oeste se destacan tanto en términos de eficiencia como en dimensiones de acceso. Concluyendo que las diferencias de eficiencia entre municipios con proveedores públicos y privados son estadísticamente significativas. Finalmente, se sugieren estrategias regulatorias basadas en el resultado del análisis integrado.

Luego se encuentra, Li & Shang (2020), su objetivo fue delimitar la calidad del servicio a los ciudadanos sobre el valor percibido e intención de uso continuo con respecto al gobierno electrónico, es una investigación aplicada, descriptiva, se tiene como resultado, la calidad del servicio tiene un efecto positivo significativo en las tres dimensiones del valor público (eficiencia, democracia e inclusión). El coeficiente de ruta estandarizado (valor t) de la calidad del servicio a la eficiencia es 0,48 (18,11), a la democracia es 0,11 (2,91), a la inclusión es 0,34 (15,62). Finalmente, PSV y satisfacción tienen un efecto positivo en CUI con los coeficientes de 0,58 (22,85) y 0,27 (11,61), respectivamente, y las dos variables explican el 64% de la varianza en la intención de uso continuado. Concluyen que la calidad del servicio tiene un efecto positivo significativo en las tres dimensiones del valor público (eficiencia, democracia e inclusión).

De igual manera, Afroj et al. (2021), el objetivo fue delimitar la calidad del servicio municipal de los barrios residenciales de Dhaka North City Corporation Bangladesh, es un investigación de tipo aplicada, cuantitativa, descriptiva, correlación. Los puntajes de brecha son Tangibilidad (-0,09), Fiabilidad (-0,34), Sensibilidad (-0,21), Garantía (-0,21), Empatía (-0,35). El resultado muestra que los ciudadanos están moderadamente satisfechos (63,3%) con los servicios municipales en conjunto. Se concluye que, con base en los hallazgos, se podría afirmar que donde la autoridad del gobierno de la ciudad es poco susceptible de satisfacer la demanda de la población existente, el enorme crecimiento de la población dentro de las áreas urbanas podría afectar la calidad de vida negativamente.

De la misma forma, Singh & Slack (2022), el objetivo fue explorar el impacto de la Nueva Gestión Pública (NGP) y de cómo perciben los clientes sobre la calidad del servicio. Este estudio utiliza un diseño de investigación de métodos mixtos. Para datos cuantitativos utilizamos un cuestionario estructurado y para datos cualitativos un estudio de caso único, longitudinal y explicativo. Los resultados de la investigación del estudio de caso y de la encuesta se integran bien y sugieren que la reforma de la NGP en las circunstancias adecuadas puede generar mejoras tangibles en la calidad del servicio, incluso a corto plazo. Concluye que la reforma de la NGP no debe ser percibida como una bala de plata que puede superar de la noche a la mañana todas las debilidades burocráticas weberianas inculcadas del sector público que se han acumulado durante muchos años.

Finalmente, Freddy et al. (2022), el objetivo crear una gobernanza limpia y de realización buena para proporcionar servicios públicos de calidad, rápidos, precisos, baratos y buenos. El método de investigación utilizado es cualitativo con un enfoque de estudio de caso. Los resultados mostraron que la eficacia de la transformación de los servicios públicos basada en el Gobierno Inteligente llevada a cabo por el gobierno del distrito de Bukit Raya en la ciudad de Pekanbaru se clasificó como menos eficaz. Esto se debe al factor del sistema de gestión de servicios, que tiene relativamente muchos menús de aplicaciones y dificulta a los usuarios. Se concluye que los diseños de servicios en línea no están respaldados por un banco de datos sobre la necesidad de la comunidad, por lo que las personas aún se sienten menos satisfechas, menos fluidas y menos capaces de hacer negocios.

Prosiguiendo con nuestro trabajo de estudio, vamos ahora a desarrollar las diferentes teorías que nos sirve como un sustento considerable para nuestra investigación. Así, sobre la teoría general de nuestra primera variable Gestión, el autor Peters (2021), menciona que el proceso administrativo es un camino asía el desarrollo de toda organización, puesto que todas las acciones se encuentran relacionadas a la generación de bienes o servicios por lo cual es importante los procesos de la gestión donde se estipula la planeación, se coordina, se dirigen y controlan los procesos intrínsecos de toda institución; también de los aspectos que no son humanos como lo es la tecnología, los aspectos financieros, los materiales, los establecimientos físicos digitales y mercadológicos; puesto que de ello depende

el desarrollo de todo entorno. Asimismo, Mendoza y Moreira (2021), sostienen que el individuo tuvo mucho que ver con sus diferentes actividades, coordinando en forma individual y grupal para la conceptualización de la administración desde etapas como la edad antigua hasta la contemporánea considerándose como ciencia que permite realizar actividades en forma conjunta con la planeación, seguida de una dirección con organización y control de recursos o insumos.

Por otra parte, como teoría base de Gestión lo precisado por, Mancheno et al (2019), de la teoría clásica de Henry Fayol en 1925, nos dicen que la función debe estar relacionadas desde las habilidades técnicas donde se consideran todos los conocimientos que son de la especialidad que permiten facilitar la aplicación en el desarrollo del entorno laboral organizacional. Estas habilidades técnicas vienen a desarrollarse y complementarse con las condiciones por definir funciones en el trabajo. Además, considera también las habilidades humanas que están interrelacionadas con la capacidad que se tiene en el trato a las personas, finalmente se encuentran las habilidades conceptuales que son consideradas en los procesos de visión que tiene toda organización y la forma en la cual se encuentran agrupadas para facilitar el desarrollo de ideas y conceptos.

Al respecto, Águila y Bardales (2020), nos mencionan que la gestión administrativa se desenvuelve a través de los procesos de gestión, los cuales se relacionan bajo criterios establecidos por normas y son desarrolladas a través de manuales que permitan ser ejecutables para poder cumplir con el desarrollo de la misión, logrando de esta manera acceder a desarrollar los objetivos enfocados en la visión de la organización, permitiendo que los servicios y los bienes ofrecidos por la organización puedan llevarse hacia el usuario o el cliente de manera ininterrumpida con la maximización de los recursos, logrando la eficiencia de los mismos y el cumplimiento de los compromisos organizacionales.

Además, Isuiza y Shupingahua (2018), mencionan que para el sector público gestión administrativa es la base de todo gestor pues con su práctica se puede lograr desarrollar servicios que cierren brechas en cuanto a necesidades sino a la vez generar en el ciudadano satisfacción por el uso de los servicios y recursos que emanan de los gobiernos, asegurando que el ciudadano pueda ser el centro del desarrollo de los mismos, logrando calidad de vida y sostenibilidad en el tiempo. En tal sentido, Daza (2020), señaló que la gestión administrativa permite a la



organización generar estrategias a través de actividades alineadas para la ejecución de metas establecidas desde un corto, mediano y largo plazo; este concepto se hizo más extenso en el uso de las organizaciones públicas con el fin de poder aprovechar los recursos del estado y aquellos que se recauden a través de los impuestos que desarrollándose al mismo tiempo generen servicios enfocados a la mayoría de las personas del entorno, permitiendo el acceso a mejores condiciones de vida.

Entonces, gestión administrativa es un conjunto de actividades que permiten realizar decisiones de manera lógica puesto que se puede anticipar a los cambios y condiciones exógenas del entorno en el cual se desarrolla una organización. El fin es poder generar valor en los servicios y productos que desarrolla una organización por lo cual se debe priorizar las condiciones en las que éstas se deben brindar a través de la misma (Díaz y Zapata, 2021). En tal sentido, la administración también tiene el enfoque de medir los resultados que se adquieren en el proceso administrativo y contrastar los con las necesidades que requiere y los objetivos que se necesita alcanzar por lo cual no todas las empresas cumplen o alcanzan las metas trazadas (Kaul, 2020).

En efecto, es importante la gestión, ya que su fin es lograr exitosamente integrar los recursos con las personas a través de acciones dentro del campo público o privado; generando cambios en el entorno donde se desarrolla (Mendoza y Moreira, 2021). Así pues, las instituciones públicas tienen como finalidad general servicios de valor para el ciudadano y estas metas se pueden lograr aplicando los fundamentos de la administración, pues es la forma con la cual se puede hacer uso de los recursos y llevarlos hacia la ciudadanía (Guan et al., 2020).

Similarmente, las organizaciones se ven beneficiadas a través del uso de la gestión pública al obtener un mejor resultado en el uso de los recursos con los que cuenta, además de la generación de equipos de trabajo, el mejoramiento del clima laboral, el desarrollo adecuado de los procesos administrativos, la atención adecuada para los usuarios, todos estos beneficios permiten que una gestión pueda liderar como también generar oportunidades de desarrollo para la localidad (Pane, 2019). Aunado a esto, los procesos en las organizaciones públicas son cada vez más engorrosos, puesto que se quiere mejorar a través del uso de parámetros, que los vuelven más burocráticos, perdiendo de esta manera la esencia para la cual

fueron creadas que es brindar soluciones oportunas ante situaciones de necesidad de la población, por eso es de vital importancia el uso de la gestión administrativa para dosificar las condiciones y recursos necesarios en proveer soluciones y oportunidades para más ciudadanos (Jauregui-Fung et al., 2019).

Por ello, la gestión administrativa en las condiciones estudiadas sobre las teorías de la organización y de manera específica se puede encontrar en cuanto a la teoría institucional, por lo cual las investigaciones relacionadas a esta variable son un poco difíciles de poder encontrar (Salas Leal, 2019). Estas teorías institucionales comprenden aquellas instituciones enmarcadas dentro de la Ley 27444 (Ley de procedimiento administrativos) donde la gestión administrativa bajo un ordenamiento jurídico de derecho municipal tienden a mejorar la gestión por ende su productividad pública municipal (Lovo, 2019).

Luego de haber desarrollado la teoría de nuestra primera variable, describiremos sus dimensiones: Para empezar con planificación, según Águila y Bardales (2020), nos dicen que se basa a propósitos de proyectos priorizados por hoja de ruta organizacional y presupuesto. Así pues, la constitución de una institución es una directriz para el sector que al definir el procedimiento implica acciones de programación. Dicho de otra forma, los beneficios de la gestión administrativa se ven expuestos en el logro de los resultados cuando son planificados a través de la alta gerencia, los gestores y administradores que tienen el compromiso de participar constantemente en el cumplimiento de los planes establecidos a través del uso de la gestión administrativa por lo cual es de vital importancia no solamente ejercer, las atribuciones que ostenta el cargo o puesto de trabajo asignado, sino también liderar las acciones encomendadas (Espejo, 2019)

En segunda instancia, la dimensión organización según Rosero Flores (2019) menciona que es el comportamiento de supervisión, inspección, gestión y sanción; además en nombre de la función de organización protejo mi presupuesto, productos y suministros; elementos necesarios para la realización de las medidas a tomar. Asimismo según, Lanin & Hermanto (2018), refieren que es un proceso de tareas, diseño de comando y responsabilidades (incluidos los recursos intermedios) en la medida de lo posible permitirán lograr objetivos y metas establecidas. En lo administrativo según Girao (2020), con organización de trabajo se refiere al

organigrama estructural de la unidad, asigna roles, especifica personal y funciones basadas en el manual organizacional. Pero al mismo tiempo asigna personal suficientemente capacitados para llevar a cabo los procesos específicos para la funcionabilidad de la entidad.

Seguimos con la dimensión dirección, para Soledispa (2018), es la conducción a influir, ejecutar y motivar a los miembros de la organización en realizar las tareas requeridas para el cumplimiento del proceso de producción. Del mismo modo se dirige, esto significa referenciar a la unidad orgánica para el desempeño óptimo de sus funciones. En este mismo contexto, Tello-Castrillón (2018) menciona que los elementos para la motivación de generar confianza entre los usuarios deben provenir de una estructura orgánica con lineamientos claros y precisos.

Finalmente, la dimensión control, según Moslares (2021), consiste en una serie de acciones con fines de verificación, culminación de metas fijados en el plan organizacional y cumplimiento de los procesos que conducen a su logro. En ese sentido, del punto de vista administrativo, la gestión incluye en sus procesos de inspección al sistema de control interno como parte del proceso participativo de prevención, recurrencia y posterioridad. Asimismo, Ruiz (2018), menciona que el acto de controlar le ofrece al gerente ventajas como la reducción de la incertidumbre al definir y manejar los factores de riesgo, afinan a mejorar la gestión con eficacia y eficiencia así como su evaluación y control ofrece una visión más clara de la gestión pública. Logrando de esta manera que el funcionario actúa de manera justa, honesta y oportuna.

A continuación procederemos a desarrollar nuestra segunda variable calidad de servicio: según Delahoz-Dominguez et al. (2020), precisan la existencia de un proceso de evolución que se ha realizado a través de las empresas donde se busca relacionar cada vez más con los clientes a través del uso de las tecnologías de información por lo cual es necesario conocer la gestión sobre el factor de los servicios; como el inicio de los aspectos estratégicos para el crecimiento de las instituciones; considerando que el cambio es en el entorno de negocios que se ha vuelto cada vez más competitivo. Asimismo Sofyani et al., (2020), mencionan si las diferencias estarán realizándose de manera correcta o las inconformidades de quienes adquieren los productos y servicios. Lo cual afecta el impacto en las organizaciones que se encuentran asociadas al desarrollo de los servicios

brindados, por tanto, estos servicios se tienen que evaluar y analizar a través de métodos que permitan adquirir el control de cómo se realizan. Lo que debe generar un impacto positivo en el desarrollo organizacional en las cuales estas brindan por lo cual es importante el uso de métricas que estén asociadas al desempeño y a las dimensiones de la generación de atención al usuario final (Li & Shang, 2020).

Por otra parte, como teoría base de calidad y servicio se usó lo precisado por, Torres y Luna (2017), del modelo de la escuela americana de Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1925, que consta de una sucesión de ítems múltiples que valoran las percepciones de los consumidores enfocados en 5 criterio y estos comprenden; a) elementos tangibles; b) fiabilidad; c) capacidad de respuesta; e) seguridad y f) empatía. Para el ejercicio de su modelo parten de generalizar el excelentísimo del servicio, como respuesta al cotejo de las expectativas iniciales del usuario sobre sus apreciaciones de desempeño captado por estos

En tal sentido, Arellano (2017), nos menciona que es el componente estratégico que otorga ventajas competitivas en la subsistencias de las organizaciones en el mercado, está relacionado con la capacidad de captar y fidelizar a los usuarios. Priorizar sobre los procesos administrativos la orientación de sus necesidades y deciden optar por las ventajas competitivas. Parte de conocer a los usuarios con sus necesidades como también el de contar con personal adecuado para su atención. Mientras tanto, la administración pública, enfocada en el uso de los recursos naturales, materiales, laborales e informacionales, tienen como la satisfacción de necesidades cotidianas del ciudadano, asegurando la redistribución de la renta con equidad (Kokhanovskaya et al., 2019).

Asimismo, en la calidad de servicio, según Lanin & Hermanto (2018), mencionan que esto se descompone y se define al separar los conceptos de calidad y servicio e iniciar con calidad como propiedades de un producto o servicio que otorga la capacidad de complacer los requerimientos del usuario. En suma, teniendo una cultura interna de calidad, la organización podrá generar un conjunto de acciones que optimicen los procesos en función de las necesidades del usuario (Susanti & Jasmani, 2020). Por otro lado, Gancino (2020), menciona que calidad de servicio es un conjunto de acciones establecidas y planificadas para desarrollar procesos de calidad además se obtendrá muchos resultados organizacionales si estas se adaptan a diversas situaciones y percepciones de los clientes. En suma,

que todos los productos o servicios que son proporcionados a través de una institución y organización tienen como fin cubrir las necesidades de quien las adquiere generando a corto plazo la satisfacción en el uso de las mismas, para lograr esto, no deben ser defectuosos (Nurchahyo et al., 2017).

Es así como, Román y Astucuri (2019), pueden inferir como el valor que le brinda al cliente a todo producto o servicio con el cual interactúa, permitiendo que la organización pueda tener cada vez una mejor gestión que le permita lograr el incremento. Así mismo, calidad de servicio es un procesos establecido dentro de una entidad pública, que tiene como fin cubrir la necesidad de los usuarios, generando soluciones y condiciones óptimas que cubran las brechas para las cuales fueron creadas (Nguyen et al., 2020).

Por otra parte, Munusamy et al. (2017), nos señalan que la importancia de calidad de servicio tiene como propósito que toda organización sea de valor para su entorno, tanto los usuarios como ciudadanos deben sentirse identificados con la representación que tiene la institución, y los grandes aportes que está puede dar en su entorno. Además, se debe considerar que toda institución debe hacer el buen uso de cada uno de los recursos que tiene bajo su poder, por ende las autoridades y los funcionarios públicos tienen un reto y al mismo tiempo un compromiso que los lleve a generar competencias y capacidades a sus equipos de trabajo y éstos a su vez puedan cerrar las brechas de necesidad en cuanto a los servicios que se brindan (Castillo et al., 2020).

Por consiguiente, el curso para lograr la calidad de servicios según Javed & Cheema (2017), deben estar definidos en cuanto a las actividades y tareas que son realizadas a través de los funcionarios, estos deben estar capacitados para poder brindar la información que requiere el ciudadano y las condiciones en las cuáles se debe brindar el servicio, las autoridades deben tener bien claro cuáles son los propósitos y las condiciones en las cuáles se encuentran cada una de las áreas que brindan estos servicios. En ese sentido, se podrá fortalecer y generar competencias para poder desarrollar dichos servicios de manera óptima, reduciendo los procesos, minorando los tiempos de atención en la entrega de servicios y haciendo el seguimiento oportuno para poder obtener resultados positivos en cuanto al desarrollo de la gestión administrativa (Orna y Martínez, 2020).

Luego de haber desarrollado la teoría de nuestra segunda variable, vamos a describir sus dimensiones empezando por elementos tangibles, según Ubilla et al. (2019), mencionan que tiene como fin medir que la organización cuente con equipos tecnológicos modernos. Asimismo que se cuente con instalaciones físicas modernas, que la indumentaria de los trabajadores sea adecuado, del mismo modo los equipos tecnológicos, igualmente que estos sean equipos visualmente atractivos, permitiendo la interacción para una adecuada gestión (Mustofa, 2017).

Enseguida, la dimensión de fiabilidad, según Morocho (2019), es la capacidad de la organización en ofrecer de un inicio sus servicios de manera confiable, segura con sumo cuidado; se valen de elementos para que estos sean detectados como: instalaciones confiables, limpieza y desinfección, generar confianza con el personal, brindar información confiable, desarrollar la atención virtual. Permitiendo a los usuarios en lograr tener confianza a pasar de los cambios y condiciones de la entidad.

Luego, la dimensión capacidad de respuesta, según Yucra y Sanchez (2019), se tiene que realizar a la actitud de comunicación pertinentemente con el usuario, se ofrece rapidez de respuesta en el desarrollo de los servicios públicos, brindando una atención oportuna, se tiene la disponibilidad de respuesta, se brinda y resuelve reclamos, además de generar el seguimiento de la resolución de las problemáticas que enfrasan las condiciones del usuario permitiendo resultados.

Seguidamente, la dimensión de seguridad según Orna y Martínez (2020), mencionan que se encuentra comportamiento, la fiabilidad que brinda el personal de atención, además que la institución cuente con personal capacitado, la postura de orientador del trabajador, finamente el entendimiento al usuario a través del servicio brindado por lo cual los usuarios obtienen mayor confianza en el uso de los servicios que le ofrece la entidad, logrando el establecimiento de los servicios.

Para terminar, con la dimensión de empatía según, Borja (2021), es disposición de la organización en otorgar a los usuarios atención y cuidado logrando mejores condiciones a través de brindar una atención personalizada, proponer horarios accesibles, generar la participación de las festividades, realizar el seguimiento del servicio, en función a las nuevas necesidades, realizar la modificación del servicio, manejar y cumplir con el protocolo de atención, simplificación de trámites, mejora de los procesos..

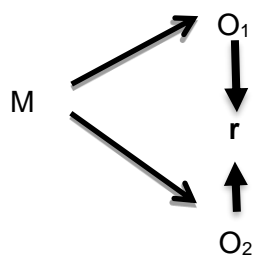
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Dentro de este marco, la presente investigación fue de tipo aplicada, ya que explora la realidad, en un espacio temporal, manteniendo un enfoque reduccionista ya que solo considera algunos factores para la solución de la problemática cotidiana, tomando como partida las teorías actuales (Sánchez et al, 2018). Por lo tanto, basándose de teorías existentes sobre la ética pública y responsabilidad social, se pretende comprender la problemática de los transportistas menores, más no crear nuevos conocimientos teóricos.

Su diseño de esta investigación es no experimental, transaccional, descriptivo correlacional ya que ninguna variable fue alterada, enfocadas en su contexto natural y exentas de control directo e influencia de las mismas (Hernández et al., 2014a). En ese sentido, se observó a las variables por medio de cuestionarios aplicados a los transportistas menores sobre su percepción del servicio recibido, en un tiempo señalado y concluir la existencia de relación entre las variables.

**Dónde:**



Descripción:

M = Colaboradores

O<sub>1</sub> = Gestión: Variable 1

O<sub>2</sub> = Calidad de servicio: Variable 2

r = Relación

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### Variable 1: Gestión

**Definición conceptual:** según Águila y Bardales (2020), es el desarrollo de los elementos constitutivos de la gestión administrativa en base a normas establecidas y su práctica se realiza a través de manuales permitiendo el desarrollo de la misión organizacional.

**Definición operacional:** Fue medido en base a 4 dimensiones, con 12 indicadores de escala ordinal. El método utilizado fue la encuesta, teniendo como instrumento el cuestionario de 15 interrogantes, con escala de Likert de 5 niveles.

### **Variable 2: Calidad de servicio**

**Definición conceptual:** Según, Lanin & Hermanto (2018), mencionan que esto se descompone y se define al separar los conceptos de calidad y servicio; calidad como propiedades de un artículo o servicio que brinda la suficiente satisfacción del usuario a sus necesidades.

**Definición operacional:** Fue medido en base a 5 dimensiones, con 15 indicadores de escala ordinal. El método utilizado fue la encuesta, teniendo como instrumento el cuestionario con 29 interrogantes con escala de Likert de 5 niveles.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

En el ámbito de la investigación la población según Hernández y Mendoza (2018) indican que son objetos o personas por medio de las cuales se realiza la investigación, las cuales se reconocen por las características homogéneas, en las cuales se obtiene la información que da origen a los resultados. Para esta investigación se consideró a los 7,000 transportistas menores registrados en el distrito de Ventanilla.

Criterios de inclusión: Transportista menor activos que pertenecen a las asociaciones y directivos, quienes además se encuentran dispuestos a colaborar con la investigación, de igual manera, están presentes en la institución al momento de aplicar el cuestionario.

Criterios de exclusión: Directivos y transportistas de vehículos menores en el Distrito de Ventanilla, que estén gozando de licencias, permisos, entre otros. Asimismo, aquellos trabajadores que no están dispuestos a participar de la investigación.

Para la muestra se consideró como una cantidad que representa la población donde se llevará a cabo la investigación (Hernández et al., 2014b). En ese sentido se aplicó la fórmula de muestra conocida (aleatoria simple), dando como resultado 76 transportistas de vehículos menores en el distrito de Ventanilla. (Anexo 3).



En ese mismo contexto, para la investigación se realizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, Hernández y Mendoza (2018) quienes indican para este tipo de muestreo se realice a sub grupos donde los personajes que participarán en la investigación son elegidos por el criterio del investigador.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La **Técnica** forma parte consecutiva de elementos que empleara el investigador para recoger la data necesaria para la investigación, que al procesarla los resultados mostraran la realidad del objeto de estudio (Benites y Alcira, 2019). En tanto, la técnica empleada corresponde a la encuesta realizada a directivos y transportistas de vehículos menores en el Distrito de Ventanilla, estos brindarán su percepción sobre el tema de estudio.

En cuanto al **instrumento**, Mendoza y Avila (2020), refieren son los recursos a emplearse para abordar la problemática y recoger información. En este caso, para el estudio fue a través de un cuestionario de 44 preguntas cerradas con escala de Likert. Que fue aplicada a los directivos y transportistas de vehículos menores en el distrito de Ventanilla.

Sobre la **Validez** Según López et al., (2018), manifestaron que es el acto de constatación del elemento utilizado criterios que contengan pertinencia, seguida de relevancia y finalmente claridad.

De lo anterior expuesto, para la investigación se realizó por juicios de expertos, que consistió en 3 profesionales concedores de metodología investigativa, técnicas estadísticas y estudios de las variables. Quienes revisaron la pertinencia del instrumento como su relevancia y su claridad, coincidieron como resultado que es aplicable.

**Tabla 1**

*Tabla de resultado de valides del instrumento Gestión.*

Experto	Grado académico	Suficiencia instrumento	Aplicabilidad
Reátegui Reátegui, Jorge	Doctor	Hay suficiencia	Aplicable
Castillo Salazar, Regner Nicolás	Doctor	Hay suficiencia	Aplicable
Cabeza Molina, Luis Felipe	Doctor	Hay suficiencia	Aplicable

Nota: Elaboración propia

**Tabla 2***Tabla de resultado de valides del instrumento Calidad y Servicio.*

Experto	Grado académico	Suficiencia instrumento	Aplicabilidad
Reátegui Reátegui, Jorge	Doctor	Hay suficiencia	Aplicable
Castillo Salazar, Regner Nicolás	Doctor	Hay suficiencia	Aplicable
Cabeza Molina, Luis Felipe	Doctor	Hay suficiencia	Aplicable

Nota: Elaboración propia

La **confiabilidad**, precisan es la representación a través de un valor numérico como elemento máximo de un correcto proceso, que permitirá evaluar el estado real (Díaz et al., 2019). Dentro de este marco, para el estudio se precisó con Alfa de Cronbach, donde los resultados indicaron para la variable gestión de 0,891 y para la variable calidad de servicio 0,869; por consiguiente, el instrumento cuenta con alta confiabilidad.

**Tabla 3***Estadística de fiabilidad del instrumento.*

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión	,891	15
Calidad de servicio	,869	29

Nota: Software SPSS

### 3.5. Procedimientos

Partiendo de la identificación de la problemática del distrito se plantearon los problemas acordes a la reflexión de sus evidencias, como acto consecutivo dieron origen a los objetivos a buscarse con la presente investigación, para lo cual fue de suma importancia la participación de los transportistas menores, que con criterios de incorporación y expulsión participaron de la encuesta.

A partir de esto, se elaboró la matriz de operacionalización de ambas variables en correspondencia con las dimensiones, a su vez se delimito los indicadores de acuerdo a la investigación, elaborando el instrumento con preguntas cerradas lo cual fue ratificado por juicio de profesionales con experiencia en el uso de las variables de estudio. Asimismo, se logró obtener un alto nivel de confiabilidad utilizando el programa estadístico SPSS (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales). Se dialogó con representantes y transportistas de las asociaciones de

vehículos menores con el fin de realizar la encuesta, luego de la aceptación se hizo el adecuado recojo de la información a través del cuestionario. Al término se centralizó la recopilación de datos, para posteriormente realizar la introducción de los mismos al programa estadístico SPSS, luego se ejecutarán los pasos consecutivos para la generación de las tablas de frecuencia con sus respectivos gráficos de resultados. Asimismo, se demostró los valores de correlación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

De la recopilación de datos se utilizará como instrumento para ser aplicados al programa estadístico SPSS, donde se delimitará el contenido y distribución en forma descriptiva con tablas y gráficos que muestran la correlación de ambas variables. Asimismo, para la valoración de rangos de análisis inferencial se tomó lo indicado por (Hernández et al. 2018). Anexo 4.

En tal sentido, el **análisis descriptivo** es la recolección de datos basados en objetivos establecidos, que permitan conocer en general la descripción de objetos, actividades procesos y personas (Guevara et al., 2020). Por ello para nuestra investigación se realizó por medio de tablas cruzadas de frecuencia con figuras e interpretaciones de acuerdo a los objetivos de la investigación.

Así pues, el **análisis inferencial** permite cuantificar las incertidumbres estimando rango de valores y confrontando alternativas (Ochoa, 2019). Así pues, para la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, ya que ambas variables son cualitativas ordinales, para el cumplimiento de los objetivos y el contraste de las hipótesis de estudio

### **3.7. Aspectos éticos**

Para el desarrollo de la presente investigación se respetaron las ideas de los autores, que se utilizaron correctamente las referencias de acuerdo a APA, se sigue las normas de UCV, de acuerdo al reglamento establecido donde se configura las condiciones en las cuales todo autor de una investigación de tesis debe consignar la información sin general afectación a los involucrados se seguirá los principios de no malicia por los cuales si cuida la integridad de los mismos puesto que la recopilación de esta información será anónima y totalmente confidencial, se utilizó el Turniting como control de similitud, logrando que la investigación pueda mostrar la originalidad y la contextualización en la cual se desarrolla como autor.

#### IV. RESULTADOS.

##### Análisis descriptivo del objetivo general: gestión y calidad de servicio

**Tabla 4**

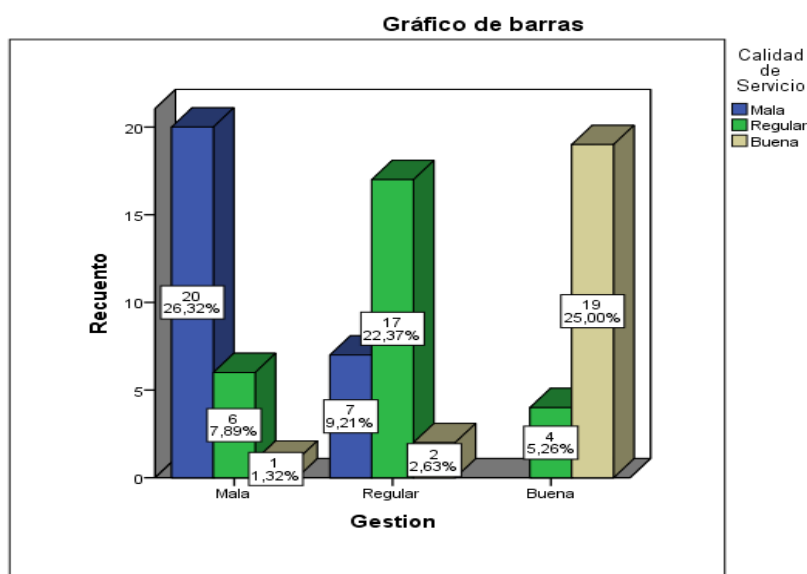
*Tabla cruzada de frecuencia de gestión y calidad de servicio.*

			Calidad de Servicio			Total
			Mala	Regular	Buena	
Gestión	Mala	Recuento	20	6	1	27
		% del total	26,3%	7,9%	1,3%	35,5%
	Regular	Recuento	7	17	2	26
		% del total	9,2%	22,4%	2,6%	34,2%
	Buena	Recuento	0	4	19	23
		% del total	0,0%	5,3%	25,0%	30,3%
Total	Recuento	27	27	22	76	
	% del total	35,5%	35,5%	28,9%	100,0%	

Nota: Encuesta realizada a los conductores de vehículos menores de Ventanilla (2022).

**Figura 1**

*Descriptivas cruzadas de frecuencia de gestión y calidad de servicio.*



Nota: Encuestas realizadas a los conductores de vehículos menores de Ventanilla (2022).

De la tabla 4 y figura 1 se demuestra que el 35,5% de los conductores de vehículos menores declararon que la gestión es mala; de estos el 26,3% confirmaron que la calidad de servicio es mala, el 7,9% regular y 1,3% como buena. El 34,2% de los conductores de vehículos menores declararon que la gestión es regular; de estos el 9,2% confirmaron que la calidad de servicio es mala, el 22,4% regular y 2,6% buena. El 30,3% de los conductores de vehículos menores declararon que la

gestión es buena; de estos el 5,3% confirmaron que la calidad de servicio es regular y 25,0% buena. Finalmente se concluye que del 100% de los conductores de vehículos menores indagados, cualquiera sea el nivel de gestión, el 35,5% declararon que la calidad de servicio es mala, un 35,5% como regular y un 28,9% como buena.

**Análisis descriptivo del primer objetivo específico:** planificación y la calidad de servicio.

**Tabla 5**

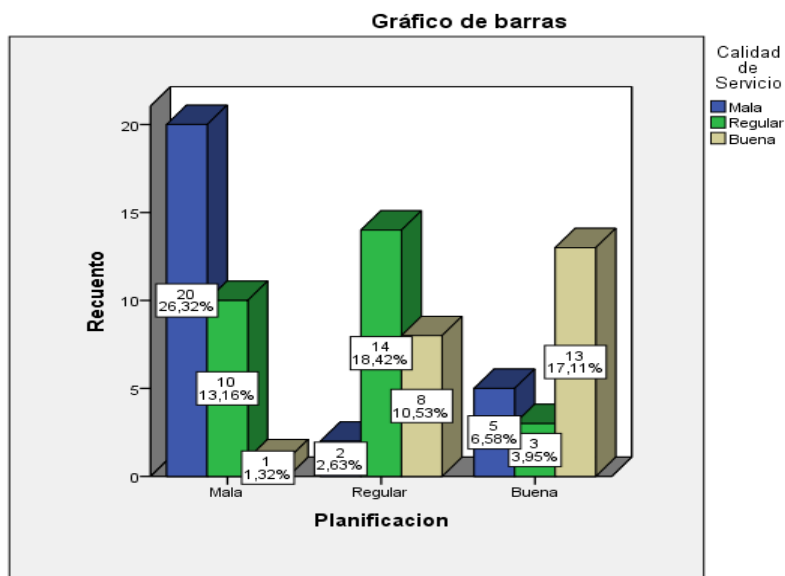
*Tablas cruzadas de frecuencia de planificación y calidad de servicio.*

			Calidad de Servicio			Total
			Mala	Regular	Buena	
Planificación	Mala	Recuento	20	10	1	31
		% del total	26,3%	13,2%	1,3%	40,8%
	Regular	Recuento	2	14	8	24
		% del total	2,6%	18,4%	10,5%	31,6%
	Buena	Recuento	5	3	13	21
		% del total	6,6%	3,9%	17,1%	27,6%
Total	Recuento	27	27	22	76	
	% del total	35,5%	35,5%	28,9%	100,0%	

*Nota:* Encuesta realizada a los conductores de vehículos menores de Ventanilla (2022).

**Figura 2**

*Descriptivas cruzadas de frecuencia de planificación y calidad de servicio*



*Nota:* Encuestas realizadas a los conductores de vehículos menores de Ventanilla (2022).

De la tabla 5 y figura 2 se refleja que el 40,8% de los conductores de vehículos menores declararon que la planificación es mala; de estos el 26,3% confirmaron que la calidad de servicio es mala, el 13,2% regular y 1,3% como buena. El 31,6% de los conductores de vehículos menores declararon que la planificación es regular; de estos el 2,6% confirmaron que la calidad de servicio es mala, el 18,4% regular y 10,5% como buena. El 27,6% de los conductores de vehículos menores declararon que la planificación es buena; de estos el 6,6% confirmaron que la calidad de servicio es mala, el 3,9% es regular y 17,1% como buena. Finalmente se concluye que del 100% de los conductores de vehículos menores indagados cualquiera sea el nivel de planificación, el 35,5% declararon que la calidad de servicio es mala, un 35,5% como regular y un 28,9% como buena.

**Análisis descriptivo del segundo objetivo específico:** organización y la calidad de servicio.

**Tabla 6**

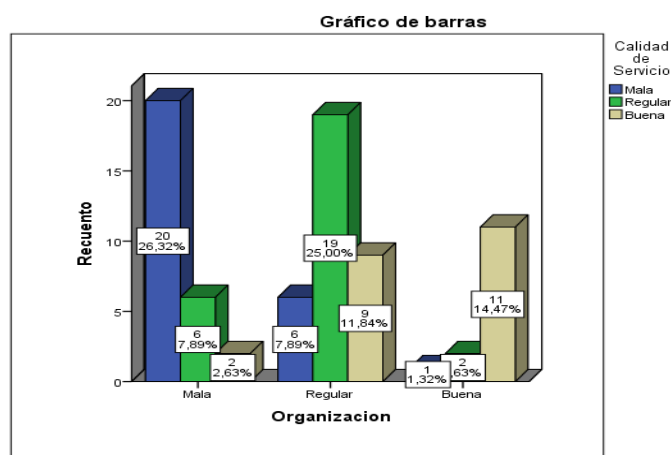
*Tablas cruzadas de frecuencia de organización y calidad de servicio.*

			Calidad de Servicio			Total
			Mala	Regular	Buena	
Organización	Mala	Recuento	20	6	2	28
		% del total	26,3%	7,9%	2,6%	36,8%
	Regular	Recuento	6	19	9	34
		% del total	7,9%	25,0%	11,8%	44,7%
	Buena	Recuento	1	2	11	14
		% del total	1,3%	2,6%	14,5%	18,4%
Total	Recuento	27	27	22	76	
	% del total	35,5%	35,5%	28,9%	100,0%	

*Nota:* Encuestas realizadas a los conductores de vehículos menores de Ventanilla (2022).

**Figura 3**

*Tablas cruzadas de frecuencia de organización y calidad de servicio.*



*Nota:* Encuestas realizadas a los conductores de vehículos menores de Ventanilla (2022). De la tabla 6 y figura 3 se muestra que el 36,8% de los conductores de vehículos menores declararon que la organización es mala; de estos el 26,3% confirmaron que la calidad de servicio es mala, el 7,9% regular y 2,6% como buena. El 44,7% de los conductores de vehículos menores declararon que la organización es regular; de estos el 7,9% confirmaron que la calidad de servicio es mala, el 25,0% regular y 11,8% como buena. El 18,4% de los conductores de vehículos menores declararon que la organización es buena; de estos el 1,3% confirmaron que la calidad de servicio es mala, el 2,6% es regular y 14,5% como buena. Finalmente se concluye que del 100% de los conductores de vehículos menores indagados, cualquiera sea el nivel de organización, el 35,5% declararon que la calidad de servicio es mala, un 35,5% como regular y un 28,9% como buena.

**Análisis descriptivo del tercer objetivo específico:** dirección y la calidad de servicio

**Tabla 7**

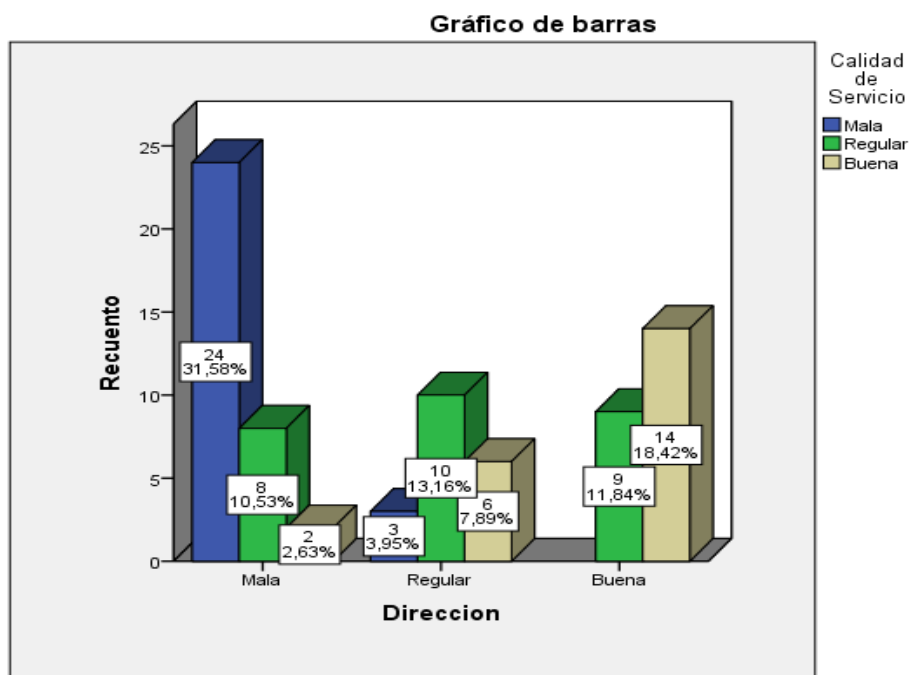
*Tablas cruzadas de frecuencia de dirección y calidad de servicio.*

			Calidad de Servicio			Total
			Mala	Regular	Buena	
Dirección	Mala	Recuento	24	8	2	34
		% del total	31,6%	10,5%	2,6%	44,7%
	Regular	Recuento	3	10	6	19
		% del total	3,9%	13,2%	7,9%	25,0%
	Buena	Recuento	0	9	14	23
		% del total	0,0%	11,8%	18,4%	30,3%
Total	Recuento	27	27	22	76	
	% del total	35,5%	35,5%	28,9%	100,0%	

*Nota:* Encuestas realizadas a los conductores de vehículos menores de Ventanilla (2022).

**Figura 4**

*Descriptivas cruzadas de frecuencia de dirección y calidad de servicio.*



*Nota:* Encuestas realizadas a los conductores de vehículos menores de Ventanilla (2022).

De la tabla 7 y figura 4 se constata que el 44,7% de los conductores de vehículos menores declararon que la dirección es mala; de estos el 31,6% confirmaron que la calidad de servicio es mala, el 10,5% regular y 2,6% como buena. El 25,0% de los conductores de vehículos menores declararon que la dirección es regular; de estos el 3,9% confirmaron que la calidad de servicio es mala, el 13,2% regular y 7,9% como buena. El 30,3% de los conductores de vehículos menores declararon que la dirección es buena; de estos el 11,8% confirmaron que la calidad de servicio es regular y 18,4% como buena. Finalmente se concluye que del 100% de los conductores de vehículos menores indagados, cualquiera sea el nivel de dirección, el 35,5% declararon que la calidad de servicio es mala, un 35,5% como regular y un 28,9% como buena.

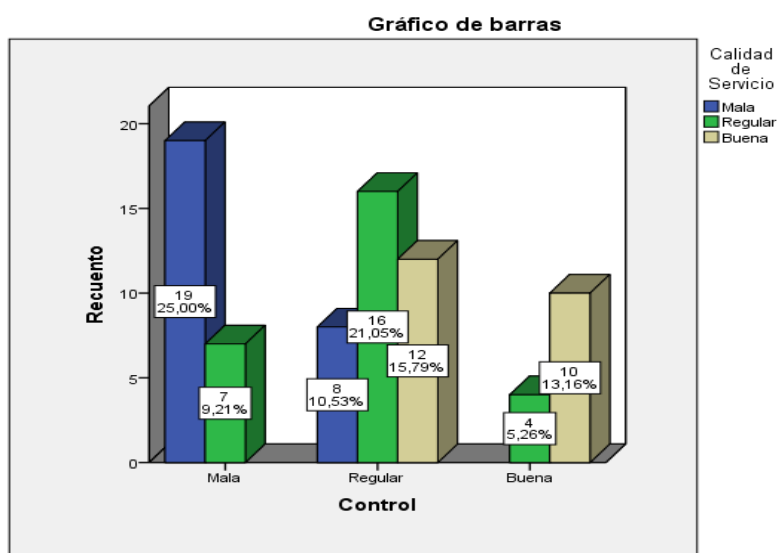
**Análisis descriptivo del cuarto objetivo específico:** control y la calidad de servicio.



**Tabla 8***Tablas cruzadas de frecuencia de control y calidad de servicio.*

			Calidad de Servicio			Total
			Mala	Regular	Buena	
Control	Mala	Recuento	19	7	0	26
		% del total	25,0%	9,2%	0,0%	34,2%
	Regular	Recuento	8	16	12	36
		% del total	10,5%	21,1%	15,8%	47,4%
	Buena	Recuento	0	4	10	14
		% del total	0,0%	5,3%	13,2%	18,4%
Total	Recuento	27	27	22	76	
	% del total	35,5%	35,5%	28,9%	100,0%	

*Nota:* Encuestas realizadas a los conductores de vehículos menores de Ventanilla (2022).

**Figura 5***Tablas cruzadas de frecuencia de control y calidad de servicio.*

*Nota:* Encuestas realizadas a los conductores de vehículos menores de Ventanilla (2022).

De la tabla 8 y figura 5 se refleja que el 34,2% de los conductores de vehículos menores declararon que la dimensión control es mala; de estos el 25,0% confirmaron que la calidad de servicio es mala y un 9,2% como regular. El 47,4% de los conductores de vehículos menores declararon que la dimensión control es regular; de estos el 10,5% confirmaron que la calidad de servicio es mala, el 21,1% regular y 15,8% buena. El 18,4% de los conductores de vehículos menores declararon que la dimensión control es buena; de estos el 5,3% confirmaron que la

calidad de servicio es regular y 13,2% buena. Finalmente se concluye que del 100% de los conductores de vehículos menores indagados, cualquiera sea el nivel de dirección, el 35,5% confirmaron que la calidad de servicio es mala, el 35,5% como regular y un 28,9% como buena.

### **Análisis inferencial.**

#### **Prueba de hipótesis general**

H0: No existe relación entre gestión de la sub gerencia de transporte y la calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022.

H1: Existe relación entre gestión de la sub gerencia de transporte y la calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022.

**Tabla 9**

*Correlaciones de la hipótesis general*

		Gestión	Calidad de Servicio
Gestión	Coeficiente de correlación	1,000	,761**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	76	76
Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,761**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	76	76

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Encuestas realizadas a los conductores de vehículos menores de Ventanilla (2022). De la tabla 9 se evidencia que Rho de Spearman resultó 0,761, confirmando que existe correlación positiva considerable entre gestión y calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022 con nivel de significativa bilateral de 0,01. Asimismo, el resultado de significancia bilateral es inferior a 0,05; por consiguiente, rechazamos H0 y aceptamos H1; determinado la relación significativa entre gestión de la sub gerencia de transporte y calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022.

#### **Prueba de la hipótesis específica 1**

H0: No existe relación entre la planificación de la sub gerencia de transporte y la calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022.

H1: Existe relación entre la planificación de la sub gerencia de transporte y la

calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022.

**Tabla 10**

*Correlaciones de la hipótesis específica 1*

		Planificación	Calidad de Servicio
Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,537**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	76	76
Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,537**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	76	76

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Encuestas realizadas a los conductores de vehículos menores de Ventanilla (2022).

De la tabla 10 se evidencia que Rho de Spearman resultó 0,537, confirmando la correlación positiva mediana de planificación y calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022 con nivel significativa bilateral de 0,01. Asimismo, el resultado de significancia bilateral es inferior a 0,05, por consiguiente, rechazamos H0 y aceptamos H1: determinando la relación significativa de planificación de la sub gerencia de transporte y calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022.

### **Prueba de la hipótesis específica 2**

H0: No existe relación entre la organización de la sub gerencia de transporte y la calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022.

H1: Existe relación entre la organización de la sub gerencia de transporte y la calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022.

**Tabla 11***Correlaciones de la hipótesis específica 2*

		Organización	Calidad de Servicio
Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,619**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	76	76
Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,619**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	76	76

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Encuestas realizadas a los conductores de vehículos menores de Ventanilla (2022).

De la tabla 11 se evidencia que Rho de Spearman resultó 0,619, confirmando la correlación positiva mediana entre organización y calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022 con nivel de significativa bilateral de 0,01. Asimismo, el resultado de significancia bilateral es inferior a 0,05, por consiguiente, rechazamos H0 y aceptamos H1; determinando la relación significativamente de organización de la sub gerencia de transporte y calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022.

### **Prueba de la hipótesis específica 3**

H0: No existe relación entre la dirección de la sub gerencia de transporte y la calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022.

H1: Existe relación entre la dirección de la sub gerencia de transporte y la calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022.

**Tabla 12***Correlaciones de la hipótesis específica 3*

		Dirección	Calidad de Servicio
	Dirección	1,000	,687**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	76	76
	Calidad de Servicio	,687**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	76	76

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Encuestas realizadas a los conductores de vehículos menores de Ventanilla (2022).

De la tabla 12 se evidencia que Rho de Spearman resultó 0,687, confirmando la correlación positiva mediana entre dirección y calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022 con nivel de significativa bilateral de 0,01. Asimismo, el resultado de significancia bilateral es inferior a 0,05, por consiguiente, rechazamos H0 y aceptamos H1; determinado la ilación significativa de la dirección de la sub gerencia de transporte y calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022

#### **Prueba de la hipótesis específica 4**

H0: No existe relación entre el control de la sub gerencia de transporte y la calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022.

H1: Existe relación entre el control de la sub gerencia de transporte y la calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022

**Tabla 13***Correlaciones de la hipótesis específica 4*

		Control	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Control		
	Coeficiente de correlación	1,000	,659**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	76	76
Calidad de Servicio	Calidad de Servicio		
	Coeficiente de correlación	,659**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	76	76

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Encuestas realizadas a los conductores de vehículos menores de Ventanilla (2022).

De la tabla 13 se evidencia que Rho de Spearman resultó 0,659, confirmando la correlación positiva mediana entre control y calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022 con nivel de significativa bilateral de 0,01. Asimismo, el resultado de significancia bilateral obtenido fue inferior a 0,05, por consiguiente, rechazamos H0 y aceptamos H1; determinando la relación significativamente de control de la sub gerencia de transporte y calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022.

## V. DISCUSIÓN

El desarrollo de la presente investigación es determinar qué relación existe entre gestión con sus componentes: planificación, organización, dirección, control y calidad de servicio. El escenario de estudio fue el distrito de Ventanilla, donde los protagonistas fueron 76 conductores de vehículos menores a los cuales se le practicó un cuestionario de 44 preguntas con conceptos claros que puedan definir su percepción de la calidad de servicio de la sub gerencia de transporte del distrito. La recolección de datos fue en campo y personalmente, con el debido cumplimiento de seguridad sanitaria vivida. Al respecto no todos los entrevistados colaboraron, uno por que preferían realizar su servicio otra por su timidez en cuanto comprendía que la evaluación se realizaba a la gerencia municipal. Quedo marcado su negatividad de algunos representantes y agremiados por imaginar posibles represalias de la comuna.

Considerando la importancia de comprender la problemática de la gestión sobre la calidad de servicio brindada a los transportistas menores, se confecciono una selección de conceptos adecuados a preguntas que reflejan la percepción de los transportistas menores, por ello, el instrumento elaborado de acuerdo a la fuente de operacionalización de variables, fue sometido a una exhaustiva revisión por expertos en gestión pública quienes precisaron en sus informes alto grado de suficiencia y aplicabilidad; el cual fue corroborado por Alfa de Cronbach, donde las variables tienen como resultados: gestión de 0,891 y calidad de servicio 0,869. Cuyos resultados muestran la buena consistencia interna y constructo en concordancia con teorías desarrolladas en el estudio.

Iniciamos con el planteamiento del objetivo de estudio en general que busca demostrar la relación entre la gestión de la sub gerencia de transporte y la calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022. Sobre el particular Daza (2020), señaló que la gestión permite a la organización generar estrategias a través de actividades alineadas para la ejecución de metas establecidas desde un corto, mediano y largo plazo. En suma, que todos los productos o servicios que son proporcionados a través de una institución y organización tienen como fin cubrir las necesidades de quien las adquiere generando a corto plazo la satisfacción en el uso de las mismas, para lograr esto, no deben ser defectuosos (Nurcahyo et al., 2017). En este sentido, los hallazgos más trascendentales de la investigación

demonstraron que Rho de Spearman resultó 0,761, confirmando la correlación positiva considerable entre gestión y calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022 a un nivel significativa bilateral de 0,01. Asimismo, el nivel de significancia bilateral obtenido fue inferior a 0,05, en ese sentido, se acepta la hipótesis alternativa; con lo cual se determina que gestión de la sub gerencia de transporte se relaciona significativamente con la calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022. Vinculado a esto, descriptivamente tenemos que 35,5% de los conductores de vehículos menores declararon que la gestión es mala; de estos el 26,3% confirmaron que la calidad de servicio es mala, el 7,9% regular y 1,3% como buena. El 34,2% de los conductores de vehículos menores declararon que la gestión es regular; de estos el 9,2% confirmaron que la calidad de servicio es mala, el 22,4% regular y 2,6% buena. El 30,3% de los conductores de vehículos menores declararon que la gestión es buena; de estos el 5,3% confirmaron que la calidad de servicio es regular y 25,0% buena. Finalmente se concluye que del 100% de los conductores de vehículos menores indagados, cualquiera sea el nivel de gestión, el 35,5% declararon que la calidad de servicio es mala, un 35,5% como regular y un 28,9% como buena. Podemos ahora comparar nuestro resultados con la investigación realizada y de manera similar sus resultados Rho de Spearman concuerdan con nuestra investigación, es el caso de Barrera (2018), quien obtuvo un resultado de 0,872, Gómez (2018) con un resultado de 0,654 seguido de Díaz y Mendoza (2021) con un resultado positivo de 0,972. Por otra parte, los resultados entre baja correlación y negativos tenemos a Dulanto (2019), quien obtuvo un resultado de 0,5422, siendo el negativo de Pérez (2019) quien obtuvo un -0.44 y un p\_valor de 0,502. Asimismo, se encuentra a Li & Shang (2020), quien concluyen que, La calidad del servicio tiene un efecto positivo significativo en las tres dimensiones del valor público (eficiencia, democracia e inclusión). El coeficiente de ruta estandarizado (valor t) de la calidad del servicio a la eficiencia es 0,48 (18,11), a la democracia es 0,11 (2,91), a la inclusión es 0,34 (15,62). Finalmente, de lo mencionado por los autores y resultados analizados, se puede constatar que el proceso de gestión es un camino asía el desarrollo de toda organización, puesto que todas las acciones se encuentran relacionadas a la generación de bienes o servicios con calidad que promocionen satisfacción de los usuarios.



A continuación, nuestro primer objetivo específico fue demostrar la relación entre la planificación de la sub gerencia de transporte y calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022. Entonces Águila & Bardales (2020), la planificación se basa en un propósito, proyectos priorizados por hoja de ruta organizacional y presupuesto. La constitución de una institución, que es una directriz para el sector, define el procedimiento implica acciones de programación. Así pues, los hallazgos, significativos reflejan que Rho de Spearman resultó 0,537, ratificando la correlación positiva mediana entre planificación y calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022 a un nivel significativa bilateral de 0,01. Asimismo, el nivel de significancia bilateral obtenido fue inferior a 0,05, en ese sentido, se acepta la hipótesis alternativa; con lo cual se determina que planificación de la sub gerencia de transporte se relaciona significativamente con la calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022. En donde descriptivamente de las evidencias anteriores, se puede observar que el 40,8% de los conductores de vehículos menores declararon que la planificación es mala; de estos el 26,3% confirmaron que la calidad de servicio es mala, el 13,2% regular y 1,3% como buena. El 31,6% de los conductores de vehículos menores declararon que la planificación es regular; de estos el 2,6% confirmaron que la calidad de servicio es mala, el 18,4% regular y 10,5% como buena. El 27,6% de los conductores de vehículos menores declararon que la planificación es buena; de estos el 6,6% confirmaron que la calidad de servicio es mala, el 3,9% es regular y 17,1% como buena. Finalmente se concluye que del 100% de los conductores de vehículos menores indagados cualquiera sea el nivel de planificación, el 35,5% declararon que la calidad de servicio es mala, un 35,5% como regular y un 28,9% como buena. A partir de esto, procederemos a comparar los resultados con Dulanto (2019) en su estudio de tipo aplicada, correlacional no experimental obtuvo un resultado de  $p_{0.456}$  concluyendo la correlación positiva moderada, No obstante Izquierdo (2018), delimito la valoración de 48.5% a gestión administrativa y 42.5% a calidad de servicio. Cuyos coeficientes de nivel de significancia de 0.01 es de 0.678 y determinación de 0.4197. Concluyendo la relación significativa de correlación de Pearson en positiva moderada. En ese sentido talvez se podría indicar que esta dimensión es la menos atendida ya que muestran un bajo nivel de correlación. En este contexto, de las teorías y resultados expuesto la planificación

antecede a la calidad de servicio ya es la constitución de una herramienta que ayudara a conseguir valor y obtener resultados de objetivos determinados seguidos de procesos que determinaran decisiones futuras teniendo en cuenta el estado actual y los factores internos y externos para el logro del objetivo, que es la calidad.

Continuaremos, con el segundo objetivo planteado que busca delimitar la relación entrega la organización de la sub gerencia de transporte y la calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022. Al respecto Rosero Flores (2019), quien menciona que la organización es el comportamiento de supervisión, inspección, gestión y sanción como estos. Asimismo según Lanin & Hermanto (2018), mencionan que este proceso de tareas, diseño de comando y responsabilidades (incluidos los recursos intermedios) en la medida de lo posible permitirá lograr objetivos y metas establecidas. Desde lo administrativo resulta ser una organización del trabajo, que según Girao (2020), menciona que de la siguiente manera: El organigrama estructural de la unidad asigna roles, especifica personal y funciones basadas en el manual de organización. Pero al mismo tiempo asignar personal suficiente y capacidad para llevar a cabo el proceso. De este modo, los hallazgos indicaron que Rho de Spearman resultó 0,619, ratificando la correlación positiva mediana entre organización y calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022 a un nivel significativa bilateral de 0,01. Asimismo, el nivel de significancia bilateral obtenido fue inferior a 0,05, en ese sentido, se acepta la hipótesis alternativa; por consiguiente, la organización de la sub gerencia de transporte se relaciona significativamente con la calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022. A partir de esto descriptivamente se evidencia que el 36,8% de los conductores de vehículos menores declararon que la organización es mala; de estos el 26,3% confirmaron que la calidad de servicio es mala, el 7,9% regular y 2,6% como buena. El 44,7% de los conductores de vehículos menores declararon que la organización es regular; de estos el 7,9% confirmaron que la calidad de servicio es mala, el 25,0% regular y 11,8% como buena. El 18,4% de los conductores de vehículos menores declararon que la organización es buena; de estos el 1,3% confirmaron que la calidad de servicio es mala, el 2,6% es regular y 14,5% como buena. Finalmente se concluye que del 100% de los conductores de vehículos menores indagados, cualquiera sea el nivel de organización, el 35,5% declararon que la calidad de servicio es mala, un 35,5%

como regular y un 28,9% como buena. Mientras tanto, comparando nuestros resultados con Aparicio (2020), en su investigación de diseño no experimental, correlacional de tipo básico, se obtuvo como resultado, la relación significativa ( $p=0,008$ ) de gestión municipal (81,8%) con calidad de servicio (38,9%), para la dimensión de calidad de servicio de ( $p=0,000$ ) entre gestión municipal (81,8%) y comprensión del cliente (86,4%), cuyos valores incluyen la relación de organización de la gestión municipal con los usuarios del Centro Mayor San Pedro. Por consiguiente, de acuerdo a teorías y resultados revisados, podemos indicar que la organización y calidad de servicio se relacionan donde el primero a través de estrategias, acciones desde su parte funcional buscan como objetivo la mejora del servicio al usuario, a través de buen trato, amigabilidad que garanticen la buena predisposición de los usuarios.

En seguida, nuestro tercer objetivo busca determinar la relación entre la dirección de la sub gerencia de transporte y la calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022. Entonces, Soledispa (2018), que la dirección se conduce a influir, ejecutar y motivar a los miembros de la organización para realizar las tareas requeridas para el cumplimiento del proceso de producción. Del mismo modo, (Tello-Castrillón, 2018), menciona que los elementos para la motivación de generar confianza entre los usuarios deben provenir de una estructura orgánica con lineamientos claros y precisos, la dirección alinea a todos sus colaboradores en función de los metas institucionales. De este modo, los hallazgos recogidos indican que Rho de Spearman resultó 0,687, evidenciando la correlación positiva mediana entre dirección y calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022 a un nivel significativa bilateral de 0,01. Asimismo, el nivel de significancia bilateral obtenido fue inferior a 0,05, en ese sentido, aceptamos la hipótesis alternativa; con lo cual ratifica que dirección de la sub gerencia de transporte se relaciona significativamente con la calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022. Al mismo tiempo descriptivamente se puede observar que el que el 44,7% de los conductores de vehículos menores declararon que la dirección es mala; de estos el 31,6% confirmaron que la calidad de servicio es mala, el 10,5% regular y 2,6% como buena. El 25,0% de los conductores de vehículos menores declararon que la dirección es regular; de estos el 3,9% confirmaron que la calidad de servicio es

mala, el 13,2% regular y 7,9% como buena. El 30,3% de los conductores de vehículos menores declararon que la dirección es buena; de estos el 11,8% confirmaron que la calidad de servicio es regular y 18,4% como buena. Finalmente se concluye que del 100% de los conductores de vehículos menores indagados, cualquiera sea el nivel de dirección, el 35,5% declararon que la calidad de servicio es mala, un 35,5% como regular y un 28,9% como buena. De lo anterior procedemos a comparar los resultados donde Pérez (2019) con su investigación de tipo aplicada, de nivel correlacional, de corte transversal, no experimental donde obtuvo el resultado de -0.045 con un grado de significancia 0,498 concluyendo que la dirección no se relaciona con la satisfacción de los usuarios. Mientras tanto Tourinho et al (2022), en su trabajo de investigación los resultados revelaron una heterogeneidad significativa en los niveles de eficiencia de los municipios brasileños, ya que el puntaje promedio de eficiencia es relativamente bajo (45%). Las regiones Sudeste y Centro-Oeste se destacan tanto en términos de eficiencia como en dimensiones de acceso. Existe evidencia de que los municipios con servicios prestados por entidades públicas locales tienen mayor eficiencia que aquellos con proveedores regionales. Por otro lado, Las diferencias de eficiencia entre municipios con proveedores públicos y privados son estadísticamente significativas. Finalmente, se sugieren estrategias regulatorias basadas en el resultado del análisis integrado por lo que se evidencia que la dirección en el desarrollo de los servicios es relevante. En suma, de las revisiones y resultados, se constata la relación entre dirección y calidad de servicio, ya que es responsabilidad de toda la organización la búsqueda de lo segundo. Siendo así la no exclusividad de la dirección, es la participación de todos los recursos humanos con enfoque a la satisfacción de los usuarios o clientes.

Finalizando, el cuarto objetivo se buscó delimitar entre el control de la subgerencia de transporte y la calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022. Es así como, Moslares (2021), menciona que el control consiste en una serie de acciones con fines de verificación. Consecución de las metas establecidas en el plan. Cumplimiento de los procesos que conducen a ese logro. Asimismo según, Ruiz (2018), menciona que el acto de controlar le ofrece al gerente ventajas como la reducción de la incertidumbre al definir y manejar los factores de riesgo, afinan a mejorar la gestión con eficacia y eficiencia así como su

evaluación y control ofrece una visión más clara de la gestión pública. Vinculado a esto, los hallazgos aseguran que Rho de Spearman resultó 0,659, aseverando la correlación positiva mediana entre control y calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022 a un nivel significativa bilateral de 0,01. Asimismo, el nivel de significancia bilateral obtenido fue inferior a 0,05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa; revalidando que control de la sub gerencia de transporte se relaciona significativamente con la calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022. Por consiguiente, descriptivamente se puede observar que el 34,2% de los conductores de vehículos menores declararon que la dimensión control es mala; de estos el 25,0% confirmaron que la calidad de servicio es mala y un 9,2% como regular. El 47,4% de los conductores de vehículos menores declararon que la dimensión control es regular; de estos el 10,5% confirmaron que la calidad de servicio es mala, el 21,1% regular y 15,8% buena. El 18,4% de los conductores de vehículos menores declararon que la dimensión control es buena; de estos el 5,3% confirmaron que la calidad de servicio es regular y 13,2% buena. Finalmente se concluye que del 100% de los conductores de vehículos menores indagados, cualquiera sea el nivel de dirección, el 35,5% confirmaron que la calidad de servicio es mala, el 35,5% como regular y un 28,9% como buena. Aunado a esto, comparamos los resultados con Pérez (2019), que para esta dimensión si obtuvo un resultado positivo con una correlación de 0.487 y un grado de significancia de 0,000, asimismo Barrera (2018), en su investigación del tipo aplicada obtiene un resultado de correlación de 0,975 con un grado de significancia 0,005. Por otro lado Díaz & Mendoza (2021), menciona que existe una correlación con el estadístico de Pearson de 0,971 entre las variables de estudio con 0.000 de significancia permisible que es menor al 0.05 permitiendo indicar que mientras mejor se plantee la primera variable mejor se logrará la calidad del servicio, teniendo como metodología similar a los hallazgos realizados pero con un mayor nivel de correlación relacionados a la investigación realizada. Por consiguiente, de las revisiones y resultados, se evidencia su concordancia de control y calidad de servicio, donde el primero es un conglomerado de acciones, fases que busca el cumplimiento de los objetivos institucionales a través del control en diversos grados e influye en el comportamiento del capital humano para lograr los resultados de calidad.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Del total de conductores de vehículos menores indagados su valoración a gestión es de 69.7% como mala y regular en tanto la calidad de servicio su valoración es de 71.0% como mala y regular, asimismo la correlación Rho Spearman resultó 0,761 es decir positiva considerable con lo cual se corrobora la relación de gestión y calidad de servicio. En última instancia, al mejorar la gestión en la subgerencia de transporte la calidad de servicio se verá incrementada.

**Segunda:** Del integro de conductores de vehículos menores indagados su valoración a planificación es de 72.4% como mala y regular en tanto la calidad de servicio su valoración es de 71.0% como mala y regular, asimismo la correlación Rho Spearman resultó 0,537 es decir positiva mediana con lo cual se corrobora el vínculo de planificación y calidad. En última instancia, al mejorar la planificación en la entidad la calidad de servicio se verá incrementada.

**Tercera:** Del universo de conductores de vehículos menores indagados su valoración a organización es de 81.5% como mala y regular en tanto la calidad de servicio su valoración es de 71.0% como mala y regular, asimismo la correlación Rho Spearman resultó 0,619 es decir positiva mediana con lo cual se corrobora el nexo entre organización y calidad de servicio. En última instancia, al mejorar la organización en la entidad la calidad de servicio se verá incrementada.

**Cuarta:** En general los de conductores de vehículos menores indagados su valoración a dirección es de 69.7% como mala y regular en tanto que calidad de servicio su valoración es de 71.0% como mala y regular, asimismo la correlación Rho Spearman resultó 0,687 es decir positiva media con lo cual se corrobora la relación de dirección y calidad de servicio. En última instancia, al mejorar la dirección en la entidad la calidad de servicio se verá incrementada.

**Quinta:** Del conjunto de conductores de vehículos menores indagados su valoración a control es de 81.6% como mala y regular en tanto que calidad de servicio su valoración es de 71.0% como mala y regular, asimismo la correlación Rho Spearman resultó 0,659 es decir positiva media con lo cual se corrobora la concordancia de control y calidad de servicio. En última instancia, al mejorar la gestión en la entidad la calidad de servicio se verá incrementada.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se aconseja al jefe de la gerencia de transportes de la municipalidad del distrito de ventanilla, realizar un manual de procedimientos administrativos que contemple los procesos de atención de calidad mediante una gestión moderna mejorando todos los procesos con el fin de satisfacer al usuario y sus necesidades.

**Segunda:** Se recomienda al jefe de la gerencia de transportes de la municipalidad del distrito de ventanilla, realizar una planificación con la participación de todos los trabajadores de tal manera que permita a todos estar al tanto de los objetivos estratégicos, metas y estrategias que permitan mejorar la clase de los servicios brindados por la oficina.

**Tercera:** Se recomienda al jefe de la gerencia de transportes de la municipalidad del distrito de ventanilla, realice los procesos de organización simplificando los procesos de y tal manera que todos cumplan adecuadamente con las funciones asignadas en el MOF y ROF de la institución.

**Cuarta:** Se recomienda al jefe de la gerencia de transportes de la municipalidad del distrito de Ventanilla, realice un adecuado manejo en el uso de los recursos en la atención a los usuarios, de tal manera que el personal también se enfoque en brindar una adecuada información de los procedimientos administrativos para que puedan acceder de manera oportuna a los servicios de la gerencia.

**Quinta:** Se recomienda al jefe de la gerencia de transportes de la municipalidad del distrito de Ventanilla, realizar los adecuados procesos de control, para que se logre las metas y los objetivos institucionales con el uso adecuado de los recursos en su eficiencia y su efectividad.

## REFERENCIAS

- Afroj, S., Hanif, F., Hossain, M. B., Fuad, N., Islam, I., Sharmin, N., & Siddiq, F. (2021). Assessing the municipal service quality of residential neighborhoods based on SERVQUAL, AHP and Citizen's Score Card: A case study of Dhaka North City Corporation area, Bangladesh. *Journal of Urban Management*, 10(3), 179-191. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2021.03.001>
- Águila, M. R. G. del, y Bardales, J. M. D. (2020). Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1241-1255. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.151](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.151)
- Aparicio, I. E. (2020). Gestión municipal y calidad de servicio en usuarios del Centro Adulto Mayor San Pedro de Carabayllo, 2020. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64916>
- Arellano-Díaz, Hernán O. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Dominio de las ciencias, Dom. Cien.*, ISSN: 2477-8818 Vol. 3, núm. mon., agos., 2017, pp. 72-83. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/3194>
- Barrera Isuiza, A. M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018* <https://hdl.handle.net/20.500.12727/4387>.
- Benites, D. E. de, y Alcira, L. (2019). Análisis de la violencia de género y las políticas públicas. El caso del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36465>
- Borja Quezada, D. D. (2021). Calidad del servicio de serenazgo de la municipalidad



- distrital de Hualmay, 2019. *Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/4304>
- Castillo, R. N. C., Cárdenas, M. C., y Alvarado, G. del P. P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.130](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130)
- Collanqui Apaza, K. G. (2020). *Percepción de calidad de servicio en los usuarios de la Sub Gerencia de Transporte y Seguridad Vial de la Municipalidad Provincial de San Román Juliaca 2019*. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4603>
- Daza, A. M. B. (2020). Gestión administrativa en hospitales públicos de Cundinamarca- Colombia. *Lúmina*, 21, 140-162. <https://doi.org/10.30554/lumina.21.3444.2020>
- Defensoría del pueblo recomienda a municipalidad de Ica actualizar normas de transporte público en vehículos menores*. (s. f.). Recuperado 7 de julio de 2022, de <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/05/NP-206-17.pdf>
- Delahoz-Dominguez, E. J., Fontalvo, T. J., Fontalvo, O. M., Delahoz-Dominguez, E. J., Fontalvo, T. J., y Fontalvo, O. M. (2020). Evaluación de la calidad del servicio por medio de seis sigmas en un centro de atención documental en una universidad. *Formación universitaria*, 13(2), 93-102. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062020000200093>
- Díaz Pinto, J. V., y Mendoza Fernández, Y. S. (2021). Gestión administrativa y calidad de servicio público de taxis en la gerencia de desarrollo vial y transporte Municipalidad de Chiclayo. *Repositorio Institucional - USS*.

<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8666>

- Díaz, A., Del Castillo A., Cabrera, J., Benítez, R., Villar, L. y Rodríguez, A. (2019). Formulación de un nuevo concepto de confiabilidad operacional. *Revista chilena de ingeniería*, vol. 29 N° 1, 2021, pp. 87-93, <https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v29n1/0718-3305-ingeniare-29-01-87.pdf>
- Díaz, S. A., y Zapata, N. A. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 18-30. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1490>
- Dulanto Figueroa, K. D. (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Chancay, periodo 2018. *Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3192>
- Espejo Martínez, L. D. (2019). *Plan de mejoramiento del proceso de producción y gestión operativa para Nacional de Cortes S.A.S.* <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/1630>
- Freddy, H. T. R., Achmad, W., & Nasution, M. S. (2022). The Effectivity of Public Services Based on Smart Government in Bukit Raya Distric Pekanbaru City. *Journal of Governance*, 7(1), Article 1. <https://doi.org/10.31506/jog.v7i1.14557>
- Fuentes Maquera, J. E. (2018). Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2017. *Universidad José Carlos Mariátegui*. <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/488>
- Gancino Vergara, S. M. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad*

- del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato.*  
<https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/31535>
- Girao, A. G. (2020). Capacidad de Gestión Administrativa de los Municipios Peruanos: *Political Observer | Revista Portuguesa de Ciencia Política*, 13, 107-120. <https://doi.org/10.33167/2184-2078.RPCP2020.13/pp.107-120>
- Gómez Panana, S. M. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio en la administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos. *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25099>
- Guan, S., Guo, W., Liu, S., & Zhu, Q. (2020). The relational governance antecedents and loyalty consequence of service quality in crowdsourcing: The moderating role of crowdsourcing experience. *Telematics and Informatics*, 55, 101453. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2020.101453>
- Guevara Alban, G., Verdesoto Arguello, A., & Castro Molina, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3), 163-173. [doi:10.26820/recimundo/4\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4(3).julio.2020.163-173), <http://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014a). *Metodología de la investigación* (Sexta ed., Número 9). McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.AC.V.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014b). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativas, cualitativas*. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A de C. V.
- Ibrahim, A. M. (2022). A mapping towards a unified municipal platform: An

- investigative case study from a Norwegian municipality. *Sustainable Futures*, 4, 100063. <https://doi.org/10.1016/j.sfr.2022.100063>
- Isuiza, A. M. B., y Shupingahua, M. A. Y. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. *Revista Gobierno Y Gestión Pública*, 5(1), 91-110. <https://doi.org/10.24265/iggp.2018.v5n1.06>
- Izquierdo Córdova, C. R. (2018). “La Gestión Administrativa Y La Calidad De Servicio De La Superintendencia De Transporte De Personas, Carga Y Mercancías – San Martín, 2017”. *Universidad Cesar Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31606>
- Jauregui-Fung, F., Kenworthy, J., Almaaroufi, S., Pulido-Castro, N., Pereira, S., & Golda-Pongratz, K. (2019). Anatomy of an Informal Transit City: Mobility Analysis of the Metropolitan Area of Lima. *Urban Science*, 3(3), 67. <https://doi.org/10.3390/urbansci3030067>
- Javed, F., & Cheema, S. (2017). Customer Satisfaction and Customer Perceived Value and its Impact on Customer Loyalty: The Mediation Role of Customer Relationship Management. *The Journal of Internet Banking and Commerce*, 1-14.
- Kaul, K. (2020). Administrative Theories: Comparison between Classical and Scientific Management Theory. *International Journal of Law Management & Humanities*, 3 Issue 3, 1498.
- Kokhanovskaya, I. I., Fatykhova, A. L., Khachatryan, A. A., & Khachatryan, K. S. (2019). Questions of the Estimation of Efficiency of Public Administration in Modern Conditions. *SHS Web of Conferences*, 62, 02002. <https://doi.org/10.1051/shsconf/20196202002>

- Lanin, D., & Hermanto, N. (2018). The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia. *International Journal of Social Economics*, 46(3), 377-392. <https://doi.org/10.1108/IJSE-04-2017-0151>
- Leon, J. (2020, septiembre 27). *Descontrol total: Cada día se venden 1.200 motos y los brevets vienen 'de regalo' | Peru*. El Comercio Perú; Noticias El Comercio Perú. <https://elcomercio.pe/peru/descontrol-total-cada-dia-se-venden-1200-motos-y-los-brevets-vienen-de-regalo-noticia/>
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3), 103197. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- López, O. H. M., Villegas, G. C. A., y Catica, J. R. B. (2018). Validez del instrumento para determinar los detonantes de las capacidades de innovación en las organizaciones dedicadas al cuidado de la salud. *Gaceta Medica de Caracas*, 126(2), 160-169.
- Lovo Tello, R. P. (2019). Derecho municipal y su aplicación en la gestión administrativa para generar valor público en la municipalidad provincial de Ucayali Contamana—Loreto 2017. *Universidad Privada de Pucallpa*. <http://repositorio.upp.edu.pe/handle/UPP/151>
- Mancheno-Saá , M. J., Bermúdez-Santana , D. J., y Pérez-Barrionuevo , A. del R. (2019). De la teoría científica a la de criticabilidad auto organizada: Un entorno que exige cambios sustanciales en la administración. *Revista Científica FIPCAEC*. ISSN : 2588-090X . Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP), 4(4), 595-612.

<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i4.156>

Mendoza, S. H., y Avila, D. D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>

Mendoza-Fernandez, V. M., y Moreira-Chóez, J. S. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN: 2588-090X . Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 6(3), 608-620. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>

Mercado, A. M. (2019). Gestión Administrativa Operativa en Recursos Humanos. *Revista Sinapsis*, 11(1), 13-23.

Morocho Revolledo, T. C. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A.,2018. *Universidad Peruana Unión*. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1809>

Moslars, J. C. (2021). El control de la administración en tiempos de pandemia. *Revista Omnia*, 4(4), 79-90. <https://doi.org/10.53794/ro.v4i4.294>

Munusamy, J., Chelliah, S., & Mun, H. W. (2017). Service Quality Delivery and Its Impact on Customer Satisfaction in the Banking Sector in Malaysia. *International Journal of Innovation*, 1(4), 7.

Mustofa, A. (2017). *The Influence of Product Quality, Service Quality and Trust on Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty (Case Study PT ABC Tbk)*. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.29557.93925>

Nguyen, D. T., Pham, V. T., Tran, D. M., & Pham, D. B. T. (2020). Impact of Service Quality, Customer Satisfaction and Switching Costs on Customer Loyalty.

- The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(8), 395–405. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO8.395>
- Nurchahyo, R., Fitriyani, A., & Hudda, I. N. (2017). The Influence of Facility and Service Quality towards Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty in Borobudur Hotel in Jakarta. *Binus Business Review*, 8(1), 23-29. <https://doi.org/10.21512/bbr.v8i1.1790>
- Ochoa, C.(Ed.).(2019). Diseño y análisis en investigación. International Marketing Communication. [https://www.aepap.org/sites/default/files/documento/archivos-adjuntos/artl\\_2019\\_libro\\_diseno\\_y\\_analisis\\_de\\_investigacion.pdf](https://www.aepap.org/sites/default/files/documento/archivos-adjuntos/artl_2019_libro_diseno_y_analisis_de_investigacion.pdf)
- Orna, D. A. S., y Martínez, J. L. V. (2020). Percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario: Caso de una Universidad Ecuatoriana. *Revista Científica del Amazonas*, 3(5), 54-66. <https://doi.org/10.34069/RC/2020.5.05>
- Pane, S. (2019, noviembre). *Planificación y registro, documentos de identidad de una Política Pública: Proyecto de intervención en la Dirección de Deporte Escolar de la Municipalidad Berazategui*. XIII Congreso Argentino y VIII Latinoamericano de Educación Física y Ciencias (Ensenada, 30 de septiembre al 4 de octubre de 2019). <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/86160>
- Pérez Cotrina, G. (2019). Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pólvora, provincia de Tocache, región San Martín. *Universidad Nacional Agraria de la Selva*. <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1533>
- Peters, B. G. (2021). *Administrative Traditions: Understanding the Roots of Contemporary Administrative Behavior*. Oxford University Press.

- Razmara, A., Aghamolaei, T., Madani, A., Hosseini, Z. & Zare, S. (2018). Prediction of safe driving Behaviours based on health belief model: the case of taxi drivers in Bandar Abbas, Iran. *BMC Public Health*. (2018) 18:380. <https://doi.org/10.1186/s12889-018-5300-5>
- Roman Ortiz, J. G., y Astucuri Upiachihua, J. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente externo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018*.
- Rosero Flores, A. E. (2019). *Modelo De Gestión Administrativa Para El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Otavalo Provincia Imbabura*. <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/1871>
- Ruiz, D., y Margarita, A. (2018). *El nuevo enfoque de riesgo en el control interno de la administración pública venezolana*. 25.
- Salas Leal, G. K. (2019). *Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del Meta*. <https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12746/3429>
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.
- Singh, G., & Slack, N. J. (2022). New Public Management and Customer Perceptions of Service Quality – A Mixed-Methods Study. *International Journal of Public Administration*, 45(3), 242-256. <https://doi.org/10.1080/01900692.2020.1839494>
- Sofyani, H., Riyadh, H. A., & Fahlevi, H. (2020). Improving service quality, accountability and transparency of local government: The intervening role of information technology governance. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1735690. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1735690>



- Soledispa, M. E. P. (2018). Auditoría de Gestión Administrativa aplicada a la Unidad Educativa Fiscal “Alejo Lascano” en la Ciudad de Jipijapa. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 36-56.
- Suarez Ortiz, T. M., Polanía Dussán, O. F., y Ramírez Dussán, C. (2019). *Estudio de caso el servicio público mixto en motocarro en el municipio de Rivera—Huila*. <http://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/20200>
- Susanti, N., & Jasmani, J. (2020). The Influence of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction at Mitra 10 in Depok. *Jurnal Office*, 5(2), 75-84. <https://doi.org/10.26858/jo.v5i2.13379>
- Swanson, A. (2022, marzo 3). Ukrainian Invasion Adds to Chaos for Global Supply Chains. *The New York Times*. <https://www.nytimes.com/es/2022/03/03/espanol/rusia-ucrania-cadena-suministros.html>
- Tello-Castrillón, C. (2018). *El concepto de organización, tan cerca y tan lejos*. Editorial Universidad Nacional de Colombia. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/68982>
- Torres, J. y Luna I. (2017), Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contaduría y Administración*, 0186-1042/© 2017 Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Contaduría y Administración. Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY-NC-ND, <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.
- Tourinho, M., Santos, P. R., Pinto, F. T., & Camanho, A. S. (2022). Performance assessment of water services in Brazilian municipalities: An integrated view of efficiency and access. *Socio-Economic Planning Sciences*, 79, 101139.

<https://doi.org/10.1016/j.seps.2021.101139>

Ubilla, M. A. B., Barreno, E. R. Z., Freire, F. O., & Sánchez, M. T. (2019).

Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15.

Yucra Salas, R. E., y Sánchez Mamani, J. (2019). La calidad de servicio y la

satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras, 2018.

*Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios - UNAMAD.*

<http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/20.500.14070/485>

## **ANEXOS**

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables: Gestión de la sub gerencia de transporte y calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión	Según Aguila & Bardales, (2020) mencionan que la gestión administrativa de una organización está determinada por los elementos constitutivos de la administración como ciencia, los cuales son la planificación, organización, dirección y control, quienes relacionarse bajo criterios normativos o de lineamientos conllevan al logro de la misión y los objetivos, brindando así los bienes y servicios para los cuales fue creado.	Será medida con 4 dimensiones, de 12 indicadores a escala ordinal. Se utilizó la técnica de la encuesta, el instrumento será el cuestionario con 15 preguntas con escala de Likert de 5 alternativas	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación</li> <li>- Proyección a futuro</li> <li>- Obtención de resultados</li> </ul>	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Diseñar estrategias y procesos</b></li> <li>- <b>Organización de funciones y responsabilidades</b></li> <li>- <b>Técnicas de simplificación administrativa</b></li> </ul>	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso administrativo</li> <li>- Conducción</li> <li>- Orientación</li> </ul>	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Evaluación de resultados</b></li> <li>- <b>Corregir errores</b></li> <li>- <b>Mejora de operaciones</b></li> </ul>	
Calidad de Servicio	Según Lanin & Hermanto, (2018), mencionan que esto se descompone y se define al separar los conceptos de calidad y servicio y comenzar con calidad como características de un producto o servicio y proporcionar la capacidad de satisfacer las necesidades al usuario, teniendo una cultura interna de calidad de la organización para generar un conjunto de acciones que optimicen los procesos en función de las necesidades del usuario.	Será medida en función de 5 dimensiones, de 15 indicadores con escala ordinal. Se utilizó la técnica de la encuesta, el instrumento será el cuestionario con 29 preguntas con escala de Likert de 5 alternativas	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalaciones</li> <li>- Aspecto de los trabajadores</li> <li>- Aspecto de los Equipos</li> </ul>	Ordinal
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Instalaciones seguras</b></li> <li>- <b>Percepción del servicio recibido</b></li> <li>- <b>Comunicación precisa</b></li> </ul>	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información oportuna</li> <li>- Disponibilidad del personal</li> <li>- Información apropiada del servicio</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Comportamiento confiable de los trabajadores</b></li> <li>- <b>Personal calificado</b></li> <li>- <b>Comprensión del usuario</b></li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención personalizada</li> <li>- Horarios de atención Flexibles</li> <li>- Comprensión de necesidades</li> </ul>	

## Anexo 2.

### Encuesta de gestión de la sub gerencia de transporte y calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla 2022

Estimado usuario:

Es grato dirigirme a usted con la finalidad hacer de vuestro conocimiento que la presente es una encuesta de valoración acerca de la Gestión de la sub gerencia de transporte y calidad de servicio al transportista menor, los resultados obtenidos servirán de base para la culminación del trabajo de investigación titulado “Gestión de la sub gerencia de transporte y calidad de servicio al transportista menor en distrito de Ventanilla, 2022”. Además, es anónima y reservada, la información es para uso académico.

Instrucciones:

Responde las alternativas según corresponda. Marque con una “X” la respuesta que más se adecúe a su experiencia como ciudadano para las premisas planteadas a continuación:

Datos generales:

1. Edad	2. Grado de Instrucción	3. Género
18 a 25 años ( )	Primaria ( )	Masculino ( )
26 a 33 años ( )	Secundaria ( )	Femenino ( )
34 a 41 años ( )	Técnico incompleto ( )	4. Estado civil
42 a 49 años ( )	Técnico completo ( )	
50 a más años ( )	Superior Univ. Incomp. ( )	
	Superior Univ. Comp. ( )	
	Posgrado incompleto ( )	
Lugar de obtención de Licencia B-II C: .....	Posgrado completo ( )	Soltero (a) ( )
.....		Casado (a) ( )
		Conviviente ( )
		Viudo (a) ( )

Responde las alternativas según corresponda. Marque con una “X” la respuesta que más se adecúe a su experiencia como usuario para las premisas planteadas a continuación:

Totalmente de acuerdo	Algo de acuerdo	Ni acuerdo ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

**Variable I: Gestión Administrativa**

N°	Ítems	Alternativa				
		5	4	3	2	1
<b>D1: Planificación</b>						
1	Los servicios brindados por la sub gerencia de transporte están debidamente planificados para un buen servicio de calidad. Está de acuerdo.					
2	Está de acuerdo que los servicios de la sub gerencia de transporte se proyecta a mejorar en el futuro.					
3	Al realizar algún trámite en la sub gerencia de transporte obtiene resultados óptimos					
<b>D2: Organización</b>						
4	Está de acuerdo que la atención que recibe está diseñada en forma estratégica que cumple con sus expectativas.					
5	Está de acuerdo que los servidores públicos de la sub gerencia de transporte cumplen responsablemente sus funciones.					
6	La sub gerencia de transporte se adecua a las disposiciones de simplificación Administrativa.					
7	Concuera que la sub gerencia de transporte cuenta con los recursos humanos necesarios para que brinde una debida atención.					
8	Concuera que la sub gerencia de transporte cuenta con una adecuada infraestructura para la atención a los usuarios.					
9	Concuera que la sub gerencia de transporte cuenta con el presupuesto suficiente para brindar todos los servicios.					
<b>D3: Dirección</b>						
10	Está de acuerdo que los procedimientos administrativos en la sub gerencia de transporte son las adecuadas para una buena atención.					
11	En la sub gerencia de transporte existe un adecuado manejo del servicio de atención. Está de acuerdo.					
12	Se recibe una adecuada orientación para los trámites que realiza. Está de acuerdo					
<b>D4: Control</b>						
13	Está de acuerdo con los resultados del servicio brindado son adecuados.					
14	La sub gerencia de transporte realiza las correcciones de sus errores para obtener mejores resultados. Está de acuerdo.					
15	La sub gerencia de transporte realiza mejoras en sus					

operaciones administrativas.					
------------------------------	--	--	--	--	--

## Variable II: Calidad de servicio

### II.- Datos específicos:

<b>Preguntas</b>	5	4	3	2	1
<b>Elementos tangibles</b>					
1.- Son visualmente atractivas las instalaciones físicas de Sub Gerencia de Transporte.					
2.- Las áreas de atención, los elementos materiales, muebles e instalaciones brindados por la sub gerencia de transporte son visualmente atractivos.					
3.- La sub gerencia de transporte les brinda uniforme adecuado para el desarrollo de sus labores a sus colaboradores. Está de acuerdo.					
4.- Está de acuerdo que sub gerencia de transporte tiene equipos de apariencia moderna.					
5.- El equipamiento tecnológico que les brinda la Sub Gerencia de Transporte a sus colaboradores es el conveniente.					
<b>Fiabilidad</b>	5	4	3	2	1
6.- Se realiza adecuadamente la limpieza y desinfección de las instalaciones de la Sub Gerencia de Transporte. Está de acuerdo.					
7.- Está de acuerdo que a la hora de atender al ciudadano le brindan confianza.					
8.- El ciudadano tiene confianza con las instalaciones de la sub gerencia de transporte. Está de acuerdo.					
9.- Está de acuerdo con la calidad de los servicios que brinda la sub gerencia de transporte beneficiando al ciudadano.					
10.- El ciudadano utiliza de manera confiable el servicio de atención virtual de la sub gerencia de transporte. Está de acuerdo.					
<b>Capacidad de respuesta</b>	5	4	3	2	1
11.- La sub gerencia de transporte comunica al ciudadano oportunamente a tiempo sobre el desarrollo de las actividades y servicios que brinda.					
12.- Está de acuerdo que realiza de manera rápida y oportuna la atención a los ciudadanos.					
13.- Está de acuerdo que brinda un servicio de calidad para el ciudadano.					
14.- Se encuentra disponible para responder a las preguntas del ciudadano. Está de acuerdo.					
15.- Brinda solución a los reclamos que realice el ciudadano de manera inmediata. Está de acuerdo					
<b>Seguridad</b>	5	4	3	2	1

16.- Está de acuerdo que el trato brindado al ciudadano genera confianza y seguridad.					
17.- La limpieza y orden de la sub gerencia de transporte es constante y segura					
18.- Está de acuerdo que la sub gerencia de transporte cuenta con personal calificado para la atención al ciudadano.					
19.- Conoce y hace uso de la tecnología, así como los equipos con los que cuenta la sub gerencia de transporte. Está de acuerdo.					
20. Realiza su labor comprendiendo al ciudadano y evitando confundirse en el desarrollo de sus actividades. Está de acuerdo.					
<b>Empatía</b>	5	4	3	2	1
21.- Está de acuerdo que los ciudadanos reciben una atención personalizada.					
22.- Se preocupan con dar seguimiento al desarrollo del servicio.					
23.- Elaboran planes de mejora para la buena atención al ciudadano.					
24.- Está de acuerdo con los horarios de atención y disposición de las necesidades del ciudadano.					
25.- Está de acuerdo que utilicen el protocolo de buena atención al ciudadano					
26.- Dirige y apoya en el desarrollo de actividades y acontecimientos importantes, aniversarios, fechas conmemorativas para el distrito de Ventanilla. Está de acuerdo					
27.- Están preparados para modificar el servicio de manera respetuosa, ante la necesidad del ciudadano.					
28.- Evalúan constantemente los procedimientos que realiza, tratando de simplificar los trámites administrativos					
29.- Están capacitado para afrontar condiciones de emergencia de ayuda al ciudadano. Está de acuerdo.					

**¡Muchas gracias por su colaboración!**



### Anexo 3. (Cálculo del tamaño de muestra)

N	Población	7000
Z	Nivel de confianza (95%)	1.96
P	Probabilidad favorable	0.85
Q	Probabilidad desfavorable	0.15
E	Error muestral	0.08
<u>N</u>	<u>?</u>	

#### Población conocida

N	Población	7000
Z	Nivel de confianza (90%)	1.96
p	Probabilidad favorable	0.85
q	Probabilidad desfavorable	0.15
e	Error muestral	0.08
n	?	

$$n = \frac{Z^2 PQN}{\epsilon^2 (N - 1) + Z^2 PQ}$$

n                      75.72

### Anexo 4. Valoración de Rangos – Análisis inferencial.

Rangos	Significancia de la correlación
	(-) Negativo < 0 < (+) Positiva
+1.00	(+) Perfecta
+0.90	Muy fuerte
+0.75	Considerable
+0.50	Media
+0.25	Débil
+0.10	Muy débil
0.00	No hay relación

**Nota:** Valoración de rangos tomados de Hernández et al (2018).

## Anexo 5. (Certificado de Validez de los instrumentos mediante juicio de expertos y constancia de grado)



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Planificación</b>								
1	Los servicios brindados por la sub gerencia de transporte están debidamente planificados para un buen servicio de calidad. Está de acuerdo.	X		X		X		
2	Está de acuerdo que los servicios de la sub gerencia de transporte se proyecta a mejorar en el futuro.	X		X		X		
3	Al realizar algún trámite en la sub gerencia de transporte obtiene resultados óptimos	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>								
4	Está de acuerdo que la atención que recibe está diseñada en forma estratégica que cumple con sus expectativas	X		X		X		
5	Está de acuerdo que los servidores públicos de la sub gerencia de transporte cumplen responsablemente sus funciones.	X		X		X		
6	La Sub Gerencia de Transporte se adecua a los lineamientos de la simplificación Administrativa.	X		X		X		
7	Concuerda que la sub gerencia de transporte cuenta con los recursos humanos necesarios para que brinde una debida atención.	X		X		X		
8	Concuerda que la sub gerencia de transporte cuenta con una adecuada infraestructura para la atención a los usuarios.	X		X		X		
9	Concuerda que la sub gerencia de transporte cuenta con el presupuesto suficiente para brindar todos los servicios.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Dirección.</b>								
10	Está de acuerdo que los procedimientos administrativos en la sub gerencia de transporte son las adecuadas para una buena atención.	X		X		X		
11	En la sub gerencia de transporte existe un adecuado manejo del servicio de atención. Está de acuerdo.	X		X		X		
12	Se recibe una adecuada orientación para los trámites que realiza. Está de acuerdo.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Control</b>								
13	Está de acuerdo con los resultados del servicio brindado son adecuados.	X		X		X		
14	La sub gerencia de transporte realiza las correcciones de sus errores para obtener mejores resultados. Está de acuerdo.	X		X		X		
15	La sub gerencia de transporte realiza mejoras en sus operaciones administrativas.	X		X		X		



### PROTOCOLO DE EVALUACIÓN QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Observaciones (en caso existan):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Reategui Reategui Jorge

DNI: 41248557

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 de Junio de 2022

Dr. Jorge Reategui Reategui  
Doctor en Gestión Pública  
Y Gobernabilidad  
DNI: 41214847

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Elementos Tangibles</b>								
1	Son visualmente atractivas las instalaciones físicas de Sub Gerencia de Transporte.	X		X		X		
2	Las áreas de atención, los elementos materiales, muebles e instalaciones brindados por la sub gerencia de transporte son visualmente atractivos.	X		X		X		
3	La sub gerencia de transporte les brinda uniforme adecuado para el desarrollo de sus labores a sus colaboradores. Está de acuerdo.	X		X		X		
4	Está de acuerdo que sub gerencia de transporte tiene equipos de apariencia moderna.	X		X		X		
5	El equipamiento tecnológico que les brinda la Sub Gerencia de Transporte a sus colaboradores es el conveniente.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>								
6	Se realiza adecuadamente la limpieza y desinfección de las instalaciones de la Sub Gerencia de Transporte. Está de acuerdo.	X		X		X		
7	Está de acuerdo que a la hora de atender al ciudadano le brindan confianza.	X		X		X		
8	El ciudadano tiene confianza con las instalaciones de la sub gerencia de transporte. Está de acuerdo.	X		X		X		
9	Está de acuerdo con la calidad de los servicios que brinda la sub gerencia de transporte beneficiando al ciudadano.	X		X		X		
10	El ciudadano utiliza de manera confiable el servicio de atención virtual de la sub gerencia de transporte. Está de acuerdo.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>								
11	La sub gerencia de transporte comunica al ciudadano oportunamente a tiempo sobre el desarrollo de las actividades y servicios que brinda.	X		X		X		
12	Está de acuerdo que realiza de manera rápida y oportuna la atención a los ciudadanos.	X		X		X		
13	Está de acuerdo que brinda un servicio de calidad para el ciudadano.	X		X		X		
14	Se encuentra disponible para responder a las preguntas del ciudadano. Está de acuerdo.	X		X		X		

15	Brinda solución a los reclamos que realice el ciudadano de manera inmediata. Está de acuerdo.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>								
16	Está de acuerdo que el trato brindado al ciudadano genera confianza y seguridad.	X		X		X		
17	La limpieza y orden de la sub gerencia de transporte es constante y segura	X		X		X		
18	Está de acuerdo que la sub gerencia de transporte cuenta con personal calificado para la atención al ciudadano.	X		X		X		
19	Conoce y hace uso de la tecnología, así como los equipos con los que cuenta la sub gerencia de transporte. Está de acuerdo.	X		X		X		
20	Realiza su labor comprendiendo al ciudadano y evitando confundirse en el desarrollo de sus actividades. Está de acuerdo.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>								
21	Está de acuerdo que los ciudadanos reciben una atención personalizada.	X		X		X		
22	Se preocupan con dar seguimiento al desarrollo del servicio.	X		X		X		
23	Elaboran planes de mejora para la buena atención al ciudadano.	X		X		X		
24	Está de acuerdo con los horarios de atención y disposición de las necesidades del ciudadano.	X		X		X		
25	Está de acuerdo que utilicen el protocolo de buena atención al ciudadano	X		X		X		
26	Dirige y apoya en el desarrollo de actividades y acontecimientos importantes, aniversarios, fechas conmemorativas para el distrito de Ventanilla. Está de acuerdo	X		X		X		
27	Están preparados para modificar el servicio de manera respetuosa, ante la necesidad del ciudadano.	X		X		X		
28	Evalúan constantemente los procedimientos que realiza, tratando de simplificar los trámites administrativos	X		X		X		
29	Están capacitados para afrontar condiciones de emergencia de ayuda al ciudadano. Está de acuerdo.	X		X		X		

Observaciones (en caso existan):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Reategui Reategui Jorge

DNI: 41214847

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 de Junio de 2022



**Dr. Jorge Reategui Reategui**  
**Doctor en Gestión Pública**  
**Y Gobernabilidad**  
**DNI: 41214847**



### CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

#### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	REATEGUI REATEGUI
Nombres	JORGE
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	41214847

#### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

#### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
Fecha de Expedición	14/05/21
Resolución/Acta	0290-2021-UCV
Diploma	052-112694
Fecha Matrícula	04/01/2017
Fecha Egreso	19/01/2020

Fecha de emisión de la constancia:  
01 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000841790



**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
**JEFA**  
 Unidad de Registro de Grados y Títulos  
 Superintendencia Nacional de Educación  
 Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
 Superintendencia Nacional de Educación  
 Superior Universitaria  
 Aktivo: Servidor de  
 Agente automatizado.  
 Fecha: 01/08/2022 19:40:10-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Planificación</b>								
1	Los servicios brindados por la sub gerencia de transporte están debidamente planificados para un buen servicio de calidad. Está de acuerdo.	X		X		X		
2	Está de acuerdo que los servicios de la sub gerencia de transporte se proyecta a mejorar en el futuro.	X		X		X		
3	Al realizar algún trámite en la sub gerencia de transporte obtiene resultados óptimos	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>								
4	Está de acuerdo que la atención que recibe está diseñada en forma estratégica que cumple con sus expectativas	X		X		X		
5	Está de acuerdo que los servidores públicos de la sub gerencia de transporte cumplen responsablemente sus funciones.	X		X		X		
6	La Sub Gerencia de Transporte se adecua a los lineamientos de la simplificación Administrativa.	X		X		X		
7	Concuerda que la sub gerencia de transporte cuenta con los recursos humanos necesarios para que brinde una debida atención.	X		X		X		
8	Concuerda que la sub gerencia de transporte cuenta con una adecuada infraestructura para la atención a los usuarios.	X		X		X		
9	Concuerda que la sub gerencia de transporte cuenta con el presupuesto suficiente para brindar todos los servicios.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Dirección.</b>								
10	Está de acuerdo que los procedimientos administrativos en la sub gerencia de transporte son las adecuadas para una buena atención.	X		X		X		
11	En la sub gerencia de transporte existe un adecuado manejo del servicio de atención. Está de acuerdo.	X		X		X		
12	Se recibe una adecuada orientación para los trámites que realiza. Está de acuerdo.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Control</b>								
13	Está de acuerdo con los resultados del servicio brindado son adecuados.	X		X		X		
14	La sub gerencia de transporte realiza las correcciones de sus errores para obtener mejores resultados. Está de acuerdo.	X		X		X		
15	La sub gerencia de transporte realiza mejoras en sus operaciones administrativas.	X		X		X		

PROTOCOLO DE EVALUACIÓN QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Observaciones (en caso existan):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Castillo Salazar Regner Nicolás

DNI: 41248557

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 de Junio de 2022



Doctor en Gestión Pública  
Y Gobernabilidad  
CLAD: 009750

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>1</b>	Son visualmente atractivas las instalaciones físicas de Sub Gerencia de Transporte.	X		X		X		
<b>2</b>	Las áreas de atención, los elementos materiales, muebles e instalaciones brindados por la sub gerencia de transporte son visualmente atractivos.	X		X		X		
<b>3</b>	La sub gerencia de transporte les brinda uniforme adecuado para el desarrollo de sus labores a sus colaboradores. Está de acuerdo.	X		X		X		
<b>4</b>	Está de acuerdo que sub gerencia de transporte tiene equipos de apariencia moderna.	X		X		X		
<b>5</b>	El equipamiento tecnológico que les brinda la Sub Gerencia de Transporte a sus colaboradores es el conveniente.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>6</b>	Se realiza adecuadamente la limpieza y desinfección de las instalaciones de la Sub Gerencia de Transporte. Está de acuerdo.	X		X		X		
<b>7</b>	Está de acuerdo que a la hora de atender al ciudadano le brindan confianza.	X		X		X		
<b>8</b>	El ciudadano tiene confianza con las instalaciones de la sub gerencia de transporte. Está de acuerdo.	X		X		X		
<b>9</b>	Está de acuerdo con la calidad de los servicios que brinda la sub gerencia de transporte beneficiando al ciudadano.	X		X		X		
<b>10</b>	El ciudadano utiliza de manera confiable el servicio de atención virtual de la sub gerencia de transporte. Está de acuerdo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>11</b>	La sub gerencia de transporte comunica al ciudadano oportunamente a tiempo sobre el desarrollo de las actividades y servicios que brinda.	X		X		X		
<b>12</b>	Está de acuerdo que realiza de manera rápida y oportuna la atención a los ciudadanos.	X		X		X		
<b>13</b>	Está de acuerdo que brinda un servicio de calidad para el ciudadano.	X		X		X		



<b>14</b>	Se encuentra disponible para responder a las preguntas del ciudadano. Está de acuerdo.	X		X		X		
<b>15</b>	Brinda solución a los reclamos que realice el ciudadano de manera inmediata. Está de acuerdo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>16</b>	Está de acuerdo que el trato brindado al ciudadano genera confianza y seguridad.	X		X		X		
<b>17</b>	La limpieza y orden de la sub gerencia de transporte es constante y segura	X		X		X		
<b>18</b>	Está de acuerdo que la sub gerencia de transporte cuenta con personal calificado para la atención al ciudadano.	X		X		X		
<b>19</b>	Conoce y hace uso de la tecnología, así como los equipos con los que cuenta la sub gerencia de transporte. Está de acuerdo.	X		X		X		
<b>20</b>	Realiza su labor comprendiendo al ciudadano y evitando confundirse en el desarrollo de sus actividades. Está de acuerdo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>21</b>	Está de acuerdo que los ciudadanos reciben una atención personalizada.	X		X		X		
<b>22</b>	Se preocupan con dar seguimiento al desarrollo del servicio.	X		X		X		
<b>23</b>	Elaboran planes de mejora para la buena atención al ciudadano.	X		X		X		
<b>24</b>	Está de acuerdo con los horarios de atención y disposición de las necesidades del ciudadano.	X		X		X		
<b>25</b>	Está de acuerdo que utilicen el protocolo de buena atención al ciudadano	X		X		X		
<b>26</b>	Dirige y apoya en el desarrollo de actividades y acontecimientos importantes, aniversarios, fechas conmemorativas para el distrito de Ventanilla. Está de acuerdo	X		X		X		
<b>27</b>	Están preparados para modificar el servicio de manera respetuosa, ante la necesidad del ciudadano.	X		X		X		
<b>28</b>	Evalúan constantemente los procedimientos que realiza, tratando de simplificar los trámites administrativos	X		X		X		
<b>29</b>	Están capacitados para afrontar condiciones de emergencia de ayuda al ciudadano. Está de acuerdo.	X		X		X		

PROTOCOLO DE EVALUACIÓN QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO.

Observaciones (en caso existan):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Castillo Salazar Regner Nicolás

DNI: 41248557

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 de Junio de 2022

Doctor en Gestión Pública  
Y Gobernabilidad  
CLAD: 009750



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CASTILLO SALAZAR
Nombres	REGNER NICOLAS
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	41248557

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
Fecha de Expedición	14/05/21
Resolución/Acta	0290-2021-UCV
Diploma	052-112686
Fecha Matrícula	04/01/2018
Fecha Egreso	17/01/2021

Fecha de emisión de la constancia:  
14 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000819539

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 14/07/2022 12:09:49-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.  
Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.  
(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Planificación</b>								
1	Los servicios brindados por la sub gerencia de transporte están debidamente planificados para un buen servicio de calidad. Está de acuerdo.	X		X		X		
2	Está de acuerdo que los servicios de la sub gerencia de transporte se proyecta a mejorar en el futuro.	X		X		X		
3	Al realizar algún trámite en la sub gerencia de transporte obtiene resultados óptimos	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>								
4	Está de acuerdo que la atención que recibe está diseñada en forma estratégica que cumple con sus expectativas	X		X		X		
5	Está de acuerdo que los servidores públicos de la sub gerencia de transporte cumplen responsablemente sus funciones.	X		X		X		
6	La Sub Gerencia de Transporte se adecua a los lineamientos de la simplificación Administrativa.	X		X		X		
7	Concuerda que la sub gerencia de transporte cuenta con los recursos humanos necesarios para que brinde una debida atención.	X		X		X		
8	Concuerda que la sub gerencia de transporte cuenta con una adecuada infraestructura para la atención a los usuarios.	X		X		X		
9	Concuerda que la sub gerencia de transporte cuenta con el presupuesto suficiente para brindar todos los servicios.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Dirección.</b>								
10	Está de acuerdo que los procedimientos administrativos en la sub gerencia de transporte son las adecuadas para una buena atención.	X		X		X		
11	En la sub gerencia de transporte existe un adecuado manejo del servicio de atención. Está de acuerdo.	X		X		X		
12	Se recibe una adecuada orientación para los trámites que realiza. Está de acuerdo.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Control</b>								
13	Está de acuerdo con los resultados del servicio brindado son adecuados.	X		X		X		
14	La sub gerencia de transporte realiza las correcciones de sus errores para obtener mejores resultados. Está de acuerdo.	X		X		X		
15	La sub gerencia de transporte realiza mejoras en sus operaciones administrativas.	X		X		X		

**PROTOCOLO DE EVALUACIÓN QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**
**Observaciones (en caso existan):**
**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador Dr. Cabeza Molina Luis Felipe**
**DNI: 41536992**
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**03 de Junio de 2022**

**Dr. Luis Felipe Cabeza Molina**  
**Doctor en Gestión Pública**  
**Y Gobernabilidad**  
**DNI: 41536992**



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Elementos Tangibles</b>								
1	Son visualmente atractivas las instalaciones físicas de Sub Gerencia de Transporte.	X		X		X		
2	Las áreas de atención, los elementos materiales, muebles e instalaciones brindados por la sub gerencia de transporte son visualmente atractivos.	X		X		X		
3	La sub gerencia de transporte les brinda uniforme adecuado para el desarrollo de sus labores a sus colaboradores. Está de acuerdo.	X		X		X		
4	Está de acuerdo que sub gerencia de transporte tiene equipos de apariencia moderna.	X		X		X		
5	El equipamiento tecnológico que les brinda la Sub Gerencia de Transporte a sus colaboradores es el conveniente.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>								
6	Se realiza adecuadamente la limpieza y desinfección de las instalaciones de la Sub Gerencia de Transporte. Está de acuerdo.	X		X		X		
7	Está de acuerdo que a la hora de atender al ciudadano le brindan confianza.	X		X		X		
8	El ciudadano tiene confianza con las instalaciones de la sub gerencia de transporte. Está de acuerdo.	X		X		X		
9	Está de acuerdo con la calidad de los servicios que brinda la sub gerencia de transporte beneficiando al ciudadano.	X		X		X		
10	El ciudadano utiliza de manera confiable el servicio de atención virtual de la sub gerencia de transporte. Está de acuerdo.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>								
11	La sub gerencia de transporte comunica al ciudadano oportunamente a tiempo sobre el desarrollo de las actividades y servicios que brinda.	X		X		X		
12	Está de acuerdo que realiza de manera rápida y oportuna la atención a los ciudadanos.	X		X		X		
13	Está de acuerdo que brinda un servicio de calidad para el ciudadano.	X		X		X		
14	Se encuentra disponible para responder a las preguntas del ciudadano. Está de acuerdo.	X		X		X		
15	Brinda solución a los reclamos que realice el ciudadano de manera inmediata. Está de	X		X		X		

acuerdo.								
<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>								
	Si	No	Si	No	Si	No		
16	Está de acuerdo que el trato brindado al ciudadano genera confianza y seguridad.	X		X		X		
17	La limpieza y orden de la sub gerencia de transporte es constante y segura	X		X		X		
18	Está de acuerdo que la sub gerencia de transporte cuenta con personal calificado para la atención al ciudadano.	X		X		X		
19	Conoce y hace uso de la tecnología, así como los equipos con los que cuenta la sub gerencia de transporte. Está de acuerdo.	X		X		X		
20	Realiza su labor comprendiendo al ciudadano y evitando confundirse en el desarrollo de sus actividades. Está de acuerdo.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>								
21	Está de acuerdo que los ciudadanos reciben una atención personalizada.	X		X		X		
22	Se preocupan con dar seguimiento al desarrollo del servicio.	X		X		X		
23	Elaboran planes de mejora para la buena atención al ciudadano.	X		X		X		
24	Está de acuerdo con los horarios de atención y disposición de las necesidades del ciudadano.	X		X		X		
25	Está de acuerdo que utilicen el protocolo de buena atención al ciudadano	X		X		X		
26	Dirige y apoya en el desarrollo de actividades y acontecimientos importantes, aniversarios, fechas conmemorativas para el distrito de Ventanilla. Está de acuerdo	X		X		X		
27	Están preparados para modificar el servicio de manera respetuosa, ante la necesidad del ciudadano.	X		X		X		
28	Evalúan constantemente los procedimientos que realiza, tratando de simplificar los trámites administrativos	X		X		X		
29	Están capacitados para afrontar condiciones de emergencia de ayuda al ciudadano. Está de acuerdo.	X		X		X		

Observaciones (en caso existan):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador **Dr. Cabeza Molina Luis Felipe**

DNI: 41536992

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03 de Junio de 2022

  
Dr. Luis Felipe Cabeza Molina  
Doctor en Gestión Pública  
Y Gobernabilidad  
DNE: 41536992



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CABEZA MOLINA**  
Nombres **LUIS FELIPE**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **41536992**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**  
Fecha de Expedición **14/05/21**  
Resolución/Acta **0290-2021-UCV**  
Diploma **052-112685**  
Fecha Matrícula **01/10/2016**  
Fecha Egreso **17/01/2021**

Fecha de emisión de la constancia:  
01 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000841808

  
JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de Agente automatizado.  
Fecha: 01/08/2022 19:49:17-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**Anexo 6. Vista Fotográficas de Sub gerencia de transporte y encuesta a transportistas de vehículos menor distrito de Ventanilla, 2022.**





## Anexo 7. Base de datos en hoja de cálculo Excel con los niveles de respuesta del instrumento realizada en la encuesta.

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44				
E1	4	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	3	3	1	1	1	3	4	3	5	2	2	1	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3			
E2	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	5	4	3	3	1	1	1	3	3	3	5	4	4	1	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3			
E3	1	2	2	3	3	5	3	2	3	2	5	2	1	3	3	1	3	3	3	3	5	3	3	1	5	3	1	3	1	3	5	5	5	3	5	3	1	5	1	1	1	1	1	5				
E4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3			
E5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	3	3	1	1	1	3	4	3	5	4	4	1	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3			
E6	4	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	3	3	1	1	1	3	4	3	5	4	4	1	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3			
E7	5	5	5	5	4	1	5	1	4	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	3	5	3	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
E8	1	2	2	3	3	5	3	2	3	2	5	2	1	3	3	1	3	3	3	5	3	3	1	5	3	1	3	1	3	5	5	5	3	5	3	1	5	1	1	1	1	1	5					
E9	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	5	5	3	3	1	1	1	3	4	3	4	4	1	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3		
E10	4	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	3	3	1	1	1	3	4	3	5	4	4	1	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3		
E11	5	3	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3		
E12	4	4	5	4	5	4	2	2	4	3	5	5	3	3	2	2	2	3	4	3	4	4	4	1	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	
E13	3	3	5	3	5	3	4	3	4	4	5	4	3	4	1	1	1	3	3	4	5	5	4	1	4	4	5	3	4	3	4	4	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	1	1	5			
E14	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	5	5	3	3	1	1	1	3	4	3	5	4	4	1	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	
E15	4	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	4	3	3	1	1	1	3	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	
E16	4	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	4	3	3	2	2	2	3	4	3	4	4	4	1	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3
E17	4	4	5	4	4	4	3	3	5	3	5	5	3	3	1	1	1	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	
E18	1	1	3	1	2	2	4	1	1	2	3	2	3	2	1	1	1	3	3	3	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	
E19	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	2	1	1	1	3	3	3	4	4	4	1	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
E20	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	1	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3		
E21	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	1	3	4	3	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
E22	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
E23	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	5	2	1	3	3	1	3	3	3	3	5	3	3	1	5	3	1	3	1	3	5	5	5	3	5	3	1	5	1	1	1	1	1	5				
E24	5	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	
E25	5	5	5	3	5	3	5	3	3	1	3	5	5	3	3	5	1	1	1	3	2	5	1	3	1	5	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	
E26	4	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	
E27	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	5	2	3	3	2	2	2	3	5	3	2	2	3	1	5	3	1	2	1	2	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
E28	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	3	5	3	3	2	2	2	3	4	3	5	4	3	3	5	3	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	5	5	3	3	3	3	3		
E29	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	4	4	4	3	1	5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	
E30	4	4	4	4	5	4	3	3	5	3	5	3	3	3	2	1	2	3	4	3	4	4	4	1	5	3	3	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	
E31	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	3	3	3	1	1	1	3	4	3	4	4	4	1	5	4	4	5	3	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	
E32	2	3	3	4	4	5	4	4	4	3	5	3	2	3	2	1	2	2	3	3	5	3	4	1	5	3	3	4	3	3	3	5	5	4	5	4	5	4	2	5	3	3	3	3	4			
E33	3	3	3	4	5	4	5	3	3	4	3	5	4	3	3	2	2	2	3	4	3	5	5	1	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	3	
E34	5	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	4	3	5	4	4	1	5	3	3	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
E35	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	3	4	3	3	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	
E36	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	2	2	2	2	2	4	3	4	3	3	4	3	3	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3
E37	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	2	1	2	2	3	5	4	4	1	5	3	3	5	3	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	
E38	2	2	2	3	3	5	3	3	2	3	5	3	1	3	3	2	2	2	2	3	5	3	3	1	5	3	2	3	2	3	4	4	4	3	5	3	2	5	3	2	2	2	2	2	2	2	3	
E39	2	2	2	4	3	5	3	3	2	3	2	5	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	5	3	1	5	2	2	2	2	2	2	3		
E40	2	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	5	3	1	1	2	2	2	3	4	3	3	3	1	4	3	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	1	5	2	2	2	2	2	5			
E41	2	2	2	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	5	3	3	3	5	3	5	4	5	4	5	3	3	5	3	5	3	3	3	3	3	5		
E42	4	4	4	3	3	5	3	3	4	3	5	3	1	1	2																																	