



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión administrativa y calidad de servicio a los transportistas de autos colectivos en una municipalidad de Huancayo, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Galvan Santa Cruz, Nicolas Eduardo (ORCID: 0000-0001-7309-5213)

**ASESORA:**

Dra. Robladillo Bravo, Liz Maribel (ORCID: 0000-0002-8613-1882)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la Democracia, Liderazgo, Ciudadanía.

LIMA — PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Me gustaría dedicar esta Maestría a toda mi familia.

Para mi Padre celestial JEHOVA, a mi Madre Luisa, mis Hijas y a Edith, por su comprensión y ayuda en momentos buenos y menos malos. Me han enseñado a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño, y todo ello con una gran dosis de amor y sin pedir nunca nada a cambio.

A todos ellos, muchas gracias de todo corazón.

### **Agradecimiento**

Agradecemos a nuestros docentes de la Escuela de PosGrado Maestría de la Universidad César Vallejo, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial, al master Liz Robladillo, tutor de nuestro proyecto de investigación quien ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente, y a los transportistas de la provincia de Huancayo por su valioso aporte para nuestra investigación.

## Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4 Instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	39
RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	47

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1</b> Validez de contenido.....	16
<b>Tabla 2</b> Estadísticas de fiabilidad de Gestión Admirativa y Calidad de Servicio .....	17
<b>Tabla 3</b> Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para una muestra. ....	19
<b>Tabla 4</b> Frecuencia de la variable Gestión Administrativa. ....	19
<b>Tabla 5</b> Frecuencia de la variable Calidad de Servicio.....	20
<b>Tabla 6</b> Tablas cruzadas, relación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio. ....	21
<b>Tabla 7</b> Tabla cruzada, de la relación entre la v1 gestión administrativa y la d1 fiabilidad de la variable calidad de servicio. ....	22
<b>Tabla 8</b> Tablas cruzadas, variable gestión administrativa y seguridad de la variable calidad de servicio.....	23
<b>Tabla 9</b> Tablas cruzadas, relación la variable gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio.....	24
<b>Tabla 10</b> Tablas cruzadas, gestión administrativa y empatía de la variable calidad de servicio. ....	25
<b>Tabla 11</b> Tablas cruzadas, gestión administrativa y elementos tangibles de la variable calidad de servicio.....	26
<b>Tabla 12</b> Prueba de hipótesis general.....	27
<b>Tabla 13</b> Correlación: hipótesis específica variable gestión administrativa y dimensión fiabilidad.....	28
<b>Tabla 14</b> Correlación: hipótesis específica variable gestión administrativa y dimensión seguridad. ....	29
<b>Tabla 15</b> Correlación: hipótesis específica variable gestión administrativa y dimensión capacidad de respuesta. ....	30
<b>Tabla 16</b> Correlación: hipótesis específica variable gestión administrativa y dimensión empatía. ....	31
<b>Tabla 17</b> Correlación: hipótesis específica variable gestión administrativa y dimensión elementos tangibles. ....	32

## Resumen

La investigación tuvo por objetivo general establecer la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio a los transportistas de autos colectivos en una municipalidad de Huancayo, 2022. El estudio fue cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, tipo de investigación básica y diseño no experimental; la muestra fue conformada por 116 transportistas; asimismo, se utilizó como instrumento el cuestionario de valoración ordinal, para la validez del instrumento se empleó el juicio de expertos y para determinar la confiabilidad de los instrumentos se aplicó el Alfa de Cronbach. Los resultados fueron procesados a través del SPSS versión 26 e interpretados de acuerdo al análisis descriptivo e inferencial, se utilizó el Rho Spearman para determinar la correlación  $Rho=0,576$  que evidencia un valor positivo medio entre las variables y un  $p\text{-valor} = 0,000$ ; la correlación fue significativa al nivel 0.01 bilateral ( $p<0.05$ ). En tal sentido, se rechaza la  $H_0$  y se acepta  $H_1$ . Es decir existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. Por ende, se concluye que las acciones que implementen para mejorar la Gestión Administrativa se verán reflejado en la calidad de servicio que reciban los transportistas.

Palabras clave: Gestión Administrativa, Calidad de Servicio, Planificación.

## **Abstract**

The general objective of the research was to establish the relationship between administrative management and quality of service to collective car carriers in a municipality of Huancayo, 2022. The study was quantitative, descriptive correlational level, type of basic research and non-experimental design; the sample was made up of 116 carriers; likewise, the ordinal assessment questionnaire was used as an instrument, expert judgment was used for the validity of the instrument, and Cronbach's Alpha was applied to determine the reliability of the instruments. The results were processed through SPSS version 26 and interpreted according to the descriptive and inferential analysis, the Rho Spearman was used to determine the correlation  $Rho=0.576$ , which shows a positive mean value between the variables and a p-value = 0.000; the correlation was significant at the bilateral 0.01 level ( $p<0.05$ ). In this sense,  $H_0$  is rejected and  $H_1$  is accepted. In other words, there is a relationship between administrative management and quality of service. Therefore, it is concluded that the actions implemented to improve Administrative Management will be reflected in the quality of service received by carriers.

*Keywords: Administrative management, service quality, planning.*

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio, dejó de ser particularidad exclusiva de las organizaciones privadas migrando a las instituciones del Estado; siendo uno de los pilares de desarrollo enmarcado en la misión y visión de los mismos, hoy en día los usuarios son mucho más informado y exigentes, ellos evalúan el servicio desde el ingreso a la institución, tiempo de espera, pericia en los puestos claves, tiempo de respuesta a la petición, facilidad tecnológica, entre otros factores, que determina el rechazo y/o la aceptación de la calidad de servicio brindado por el ente.

En consecuencia, de los múltiples factores de calidad; la confianza interinstitucional es la más sentida, así lo indica la percepción de los ciudadanos mayores de 18 años en el estado de Jalisco, México, en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG, 2019) en cuanto a la confianza institucional menciona que el 90.2% confía en las instituciones familiares, 81.3% en compañeros de trabajo, por otra parte los sectores de menor percepción de confianza fueron que las cámaras de diputados, 31.1%; senadores, 31.2%; policías, y los jueces 37.1%. Evidenciando descontento y desconfianza de los ciudadanos frente a las instituciones del estado.

En esa misma línea, Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2018) refiere que las instituciones públicas no coordinan bien entre ellas, y se preocupan más por cumplir las normas establecidas que brindar un adecuado servicio, y más aún siguen en los archivos de papel. En tanto que la transformación del modelo acostumbrado solo será posible fortaleciendo el talento. (Kondratenko et. al., 2020)

De acuerdo con la información nombrada percepción ciudadana de gobernabilidad, democracia y confianza en las instituciones, elaborado por el (INEI, 2018); indica que la corrupción es el problema preponderante, misma que está vinculada preponderantemente al tráfico de influencias, licitaciones, malversación; así mismo el 9,3% menciona que no cree en el gobierno y hay muchos actos oscuros, las instituciones con menor confianza son con 8,9% el congreso de la república, 12,5% gobierno regional, municipalidad provincial 17%; también el 14% de los peruanos en algún momento se sintieron discriminados en el ámbito urbano y rural con el 19% y 10% respectivamente.

En consecuencia, a nivel nacional, los ciudadanos interpusieron quejas y reclamos frente a irregularidades, arbitrariedades, negligencias que afectan y



vulneran los derechos de las personas; según la Defensoría del Pueblo (2019) se atendió 142.308 casos, de los cuales 34.712 eran quejas; 13.286 petitorios y 94.310 consultas. Entre las ciudades con mayor intervención figuran Lima, Callao, Arequipa, La Libertad, Piura y Junín.

A nivel local, la GTT de una municipalidad de Huancayo, es la encargada de la regulación del servicio de transporte urbano e interurbano; también fiscaliza y otorga las concesiones de rutas, capacita a los transportistas, peatones y otras funciones concernientes al área. El parque automotor en la ciudad creció de manera desordenada debido a la carencia de un plan regulador de rutas, la informalidad de los autos colectivos, los cuales muchas veces desatan el descontento de los transportistas formales. Con el objetivo de estandar procesos existe una normativa que regula el tránsito a nivel nacional y los municipios provinciales deben regirse a estos decretos, sin embargo, los funcionarios la interpretan de acuerdo a su experiencia, generando disconformidad y confusión entre los usuarios.

Se estableció la problemática general de investigación: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a los transportistas de autos colectivos en una municipalidad de Huancayo, 2022?, y los problemas específicos fueron: (a) ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la fiabilidad a los transportistas de autos colectivos en una municipalidad de Huancayo, 2022?; (b) ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y seguridad a los transportistas de autos colectivos en una municipalidad de Huancayo, 2022?; (c) ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y capacidad de respuesta a los transportistas de autos colectivos en una municipalidad de Huancayo, 2022?.

En la justificación teórica, se realizó la recopilación de información preponderante de libros, revistas indexadas, leyes, informes institucionales, que sustentan la investigación.

La Justificación metodológica se realizó a través de procesos ordenados y sistematizados, debido que se requiere establecer la relación entre la V1 y V2, se utilizó el enfoque cuantitativo y correlacional; también el estudio y los instrumentos también serán insumo para investigaciones futuras.

La investigación se justificó de manera práctica, al identificar la situación real del área y proponer estrategias de fortalecimiento para mejorar los procesos y

servicios, en la organización, lineamientos y acciones contempladas como parte de la modernización del Estado.

El objetivo general de la investigación fue: Determinar la relación entre gestión administrativa y la calidad de servicio a los transportistas de autos colectivos en una municipalidad de Huancayo, 2022 y los objetivos específicos fueron: (a) Determinar la relación entre la gestión administrativa y fiabilidad a los transportistas de autos colectivos en una municipalidad de Huancayo, 2022; (b) Determinar la relación entre gestión administrativa y seguridad a los transportistas de autos colectivos en una municipalidad de Huancayo, 2022 (c) Determinar la relación entre gestión administrativa y Capacidad de respuesta a los transportistas de autos colectivos en una municipalidad de Huancayo, 2022.

La hipótesis general de la investigación fue: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a los transportistas de autos colectivos en una municipalidad de Huancayo, 2022; las hipótesis específicas fueron (a) Existe relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad a los transportistas de autos colectivos en una municipalidad de Huancayo, 2022; (b) Existe relación entre gestión administrativa y seguridad a los transportistas de autos colectivos en una municipalidad de Huancayo, 2022; (c) Existe relación entre gestión administrativa y capacidad de respuesta a los transportistas de autos colectivos en una municipalidad de Huancayo, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Para la investigación fue necesario analizar estudios previos relacionadas a las dos variables planteadas; para tal fin, se identificó artículos y tesis enfocados en las variables de investigación; las mismas que hayan repercutido de manera negativa generando dificultad el desarrollo organización y logros de objetivos.

Según, Besfat (2022) evalúa la descentralización administrativa para brindar servicios estatales en la subciudad de Belay-Zeleke; la legalidad garantiza cambios positivos y significativos en la calidad de servicios públicos de calidad. Cuando hay descentralización administrativa se genera la probabilidad de brindar un servicio público es de 0,734 (73,4%) pero cuando no hay descentralización administrativa la probabilidad de un servicio público de calidad es de 0,079 (7,9%). En tal sentido la implementación de la descentralización administrativa promueve la entrega de servicios públicos de calidad.

En la misma línea, Ali (2019) indica que la razón de ser de las instituciones públicas es brindar servicios a través de educación, salud, educación y transportes. Los servicios públicos no buscan ganancias; en países desarrollados son catalogados como gastos de drenaje en la parte productora de riqueza. Los ciudadanos son quienes realizan las contribuciones para los gastos del Estado, es en tal sentido que ellos deben saber en qué se gasta el dinero. También para garantizar su satisfacción es necesario brindarles un servicio de calidad; en esa línea se concretó el estudio de la calidad de servicios públicos egipcios. Que si bien, el servicio de transporte público entiende las necesidades del cliente, las expectativas del cliente es mayor. Por ello no se cumplieron las expectativas de los clientes.

Asimismo, Živković et.al. (2019) en su estudio tuvieron por objetivo determinar el servicio de calidad de los municipios de Srebrenica, Bratunac y Milici en Bosnia y Herzegovina. Utilizando un valor exploratorio básica, de modelo no experimentado, como instrumento un cuestionario, muestra 300 usuarios y se utilizó el modelo SERVQUAL, se utilizó cinco dimensiones. Los resultados concluyeron que los clientes no están satisfechos con los servicios municipales, sienten que no son confiables y responsables

Asimismo, Zun et. Al., (2018) en su estudio propusieron evaluar el nivel de satisfacción y sus factores asociados utilizando el instrumento SERVQUAL (SERV-

servicio, QUAL-calidad). Comparar la diferencia en las puntuaciones medias entre las expectativas y las percepciones de una medida entre los pacientes que asisten a 1MC en el distrito de Kota Bharu, Malasia. Se evidenció que los usuarios están satisfechos con los servicios. Se concluye que ha aumentado la disponibilidad de servicios de salud para personas de escasos recursos de la urbe. Sin embargo, una cantidad mayoritaria de pacientes no están satisfechos con parte del servicio. Por lo tanto, las brechas en el servicio deben evaluarse adecuadamente para mejorar el servicio.

Asimismo, Shaharier y Mondal (2018) Proponen evaluar la calidad del servicio de saneamiento urbano del barrio marginal ferroviario de la ciudad de Khulna sobre el Índice de Satisfacción del Cliente (CSI) donde la brecha entre la percepción y la expectativa del habitante del tugurio ferroviario se evalúa. Una metodología combinada del modelo SERVQUAL y El proceso de jerarquía analítica se aplica en este estudio para evaluar la brecha en términos concretos, fiables. De capacidad de acción rápida, convicción y comprensión para evaluar los servicios de saneamiento en barrios marginales ferroviarios de la ciudad de Khulna. El resultado del CSI indica que el servicio de saneamiento cumple con satisfacción moderada (58,5%) nivel de expectativa pública en el barrio marginal ferroviario de la ciudad de Khulna.

Asimismo, Choquehuanca (2022) en su estudio propone señalar la vinculación con la Gestión Administrativa y condición de servicios institucionales de análisis, el tipo es investigación base de diseño no experimentado. Identificó como modelo a 120 trabajadores, aplicó el muestreo probabilístico. La investigación evidenció que en referencia a Gestión Administrativa el 55,8% refiere que es regular; en cuanto a Calidad de Servicio el 45,8% de encuestados señalaron que la calidad de servicio fue inadecuada. Concluyendo la concurrencia de la vinculación inmediata e importante con la primera y segunda variable, con obtención Rho de 0,302 y un  $p=0,001$ .

Asimismo, García (2022) El estudio tiene como finalidad señalar el vínculo de la Gestión Administrativa el compromiso de los trabajadores organizados con una muestra de 61 empleados; Para recopilar datos utilizaron cuestionarios; Se concluye que entre las dos variables existe una relación, y la eficacia de la dirección administrativa determinando eficacia del compromiso organizacional.

Por su parte, Ulloa (2021) mostró el vínculo de la gestión administrativa y la calidad del servicio para las autoridades de tributaciones en relación del COVID-19, y utilizó como metodología el enfoque cuantitativo, descriptivo y correlativo; se determinó la validez por valoración de expertos, su muestra fue 29 trabajadores y se concluyó que entre las dos variables existe una relación significativa menor a 0.000 en comparación al parámetro permitido de 0,05. Además, la correlación conduce al 1%, que a alta intensidad tiene un efecto positivo directo.

Según, Chsalla (2021) el estudio propone señalar el valor del vínculo entre la calidad del servicio y la satisfacción, y estudiar la asociación descriptiva con el diseño no experimental. De 111 usuarios, el 51,4% dijo que el servicio es bueno; Se concluyó que el usuario y los factores, de seguridad, tangibles y las habilidades técnicas tienen una relación moderada; enfatizando la relación directa y moderada de C.S. y S.C. confirmando la hipótesis planteada por el autor.

También, Vera (2021), identificó la correspondencia de calidad del servicio y satisfacción en la organización investigada; haciendo uso de la técnica del cuestionario de interrogaciones, demostró la proporción entre las variables indicadas, con una dependencia positiva muy alta y significancia de 0.000 y este valor  $<$  a 0.05.

Por parte, Calderon (2021) señaló que calidad de servicio administrativo influenció en la complacencia del usuario de la municipalidad. El estudio cuantitativo del tipo correlacional-causal, 201 usuarios conformaron la muestra, las conclusiones evidencian haber relación en las variables; así mismo se observa que los factores que impactan significativamente en la satisfacción del usuario son la afectividad del servicio y la comunicación interpersonal. El estudio concluye que en referencia a la calidad de servicio es necesario que los municipios busquen la confianza y fidelidad de sus usuarios.

También, Hidalgo (2019) la finalidad de la investigación es conocer el vínculo de la gestión de administración y recaudación tributaria en la entidad utilizó el cuestionario; la muestra fue conformada en 18 funcionarios de la institución, los encuestados calificaron la gestión administrativa regular 33%, bueno 22%, muy malo y malo 17%, en cuanto la recaudación fue calificada con regular 39%, malo 22%, muy malo y bueno 17% y muy bueno 6%. Se obtuvo como resultado la correlación alta positivo con las variables, de coeficiente Pearson (0.901),

explicando que la Gestión Administrativa determina en el 81.3% de la recaudación tributaria de la institución.

Asimismo, Izquierdo (2018) el estudio propuso señalar el vínculo de la gestión administrativa y calidad de servicio institucional, el estudio correlacional no experimental, identificó como población a 400 usuarios, la muestra fue 40 usuarios. Los resultados entre las variables relación positiva, asimismo los participantes indicaron que el 48.5% y 42.5% muestran aceptación en referencia las variables de estudio. Se da el veredicto que la variable uno y la variable dos tienen relación positiva, con el coeficiente de determinación de 0.4197 y significancia de 0.01.

Continua, Atocha (2017) propone equiparar el valor de calidad de servicio recibido por el usuario en dos gerencias en la Municipalidad de Villa El Salvador. Es una investigación comparativa de tipo aplicada, descriptiva, 234 usuarios externos conformaron la muestra. Se concluyó en el rechazo de la suposición nula y existe el nivel de importancia  $p < 0.05$ .

A continuación presentaremos el marco conceptual de Gestión administrativa, para Balan (2017) estudia las estrategias de los trabajos administrativos en el ámbito de gestión empresarial, que contempla la planificación organización, motivación y guía las acciones de la entidad, con el fin de reducir la complejidad a través de designación de estrategias y alternativas; cumplimiento de tareas, selección de personal, formación evolución y su respectiva retribución económica, social, y promoción de oportunidades de desarrollo. También se debe tener en cuenta la innovación e introducción de tecnología modernas.

En tanto que, Ramírez y Ramírez (2016) relaciona la administración al desarrollo de la actividad humana los cuales están enmarcados en el cumplimiento de los objetivos a través de los procesos como: planeación, dirección, coordinación. Llevada a la práctica responde a secuencias lógicas que se realizan la toma de decisión; se programa, se comunica, se controla y se evalúa.

Así mismo, Zabala y Cabico. (2019) indica qué es una organización de estructura formalizada donde se identifican la delegación de responsabilidades coma y excelente desempeño. En ese sentido la organización debe estar razonablemente diseñada como un todo.

Kreitner y Cassidy (2012) basado en los cinco procesos administrativo enunciado por Fayol (planificación, organización, dirección, coordinar y control),

indica que son ocho los procesos que todo gerente debe cumplir, ellos afirman que los procesos son: planificación, toma de decisiones, organización, dotación de personal, comunicar, motivar, liderar y controlar.

Para Salgado et.al.,(2016) indicaron que son procesos dinámicos e interrelacionados entre ellos que se ejecutan de manera coexistente, al mismo tiempo cada proceso responde a preguntas pre establecidas; planeación debe responder a ¿Qué y cómo hacer?, organización ¿Quién y con qué?, dirección ¿se está realizando lo planeado? control ¿cómo se realizó?, para la presente investigación se pondrá en práctica lo establecido por Salgado, la misma que cuenta con 4 dimensiones:

Primera dimensión, planeación siendo la función básica que guía los procesos que continuarán, ellos deben estar basados en hechos, que permite elegir los mejores métodos reduciendo la incertidumbre para lograr las metas y objetivos, los mismos que están basado en los principios de precisión, unidad, flexibilidad y factibilidad; también en esta etapa se identifican y fijan la misión, visión, políticas, programas, planes, presupuestos, todo aquello que guiará a la organización. Acota Chiavenato (2017) función que permite vislumbrar el futuro para lograr el objetivo.

Segunda dimensión, organización es organización de actividades para lograr los objetivos del ente, indica que se identifican las posiciones de una organización y también las líneas de autoridad. Deben representar la jerarquía vertical y la especialización horizontal. Estas deben responder a una estructura, sistematización, jerarquía, asignación de responsabilidades y simplificación de funciones. Asimismo, tiene tres etapas, funciones, actividades y operaciones; en esta dimensión se realizan los procesos de reclutamiento, selección, contratación y desarrollo del personal

Tercera dimensión Dirección, inicia la ejecución poniendo en marcha todo lo planificado y organizado; influye en los trabajadores para que realicen sus labores de modo eficiente y eficaz asegura las acciones necesarias para lograr los objetivos, la organización maniobra de tal manera que las acciones sumen al logro de objetivos, motiva, se pone en práctica la autoridad, se visibiliza el liderazgo.

En la cuarta dimensión Control, en esta dimensión se desarrollaron las acciones para constatar el desarrollo y cumplimiento de las metas proyectos determinados en la planificación. La información que obtiene en este proceso es

importante porque permitirá nuevamente planear, apunto se ser considerado gemelo de la planeación. En este proceso se establecen los estándares, medición de desempeño, corrección de estándares, refleja la característica de la organización. Hay tres formas de control: preliminar, concurrente, y posterior. Concepto que coincide con Münch, (2014) que indica que en esta etapa se mide los resultados tomando en cuenta los planes programados los, mismos que permiten corregir las desviaciones. Finalmente, para Asca et.al., (2021) manifestaron que para lograr las metas propuestas la gestión deben estar interconectada, monitoreada, contar con profesional especializado, tomar acciones correctivas y sus documentos deben estar actualizados.

En cuanto a los enfoques teóricos la investigación identificó las teorías: Teoría General administrativa, referenciada por Therán y Prieto (2018) que hace referencia a las teorías planteadas por Fayol, Taylor, Weber; quienes se basaron en la división del trabajo, autoridad, disciplina, remuneración, y otros factores donde se planea, organiza, ordena y controla.

Segunda teoría, a decir de Ramió, C. (2016) denominada "z" propuesta por Ouchi, que busca identificar los factores que hacen que la empresa sea productiva. Esta teoría identifica cinco factores importantes para la productividad entre ellas se menciona: el estilo corporativo al momento de la toma de decisión que cuenta con la participación de los trabajadores; sentido de la pertenencia cómo se siente cada uno de los miembros en la organización; confianza y delicadeza el cual implica el respeto por la persona y confianza para que desarrolle sus actividades con autonomía y finalmente intimidad está enfocado en la solidaridad los valores de los trabajadores.

Cómo tercera teoría, se planteó la administración por procesos; teniendo en cuenta que para brindar un producto o servicio se siguen secuencias específicas para transformar en resultados óptimos. En este proceso se identifica al cliente, al insumo, y las acciones y equipos que se necesita para brindar el servicio. Este enfoque también se caracteriza por diseñar y documentar los procesos, establecer la organización y los responsables de cada actividad, designar al líder y capacitar lo coma definir los controles y finalmente establecer los indicadores que permite evaluar el desarrollo de la actividad.



En relación al concepto de la variable, calidad de servicio Según, Pareja et. al (2016) calidad de servicio, se debe tener presente los juicios de valor de las personas que reciben el servicio y no solamente enfocarse en la efectividad y la eficiencia del servicio brindado. Este juicio repercute directamente en la satisfacción del servicio brindado. Los mismos que están integrados por la expectativa y satisfacción como parte de la dimensión subjetiva, en tanto que tiempo, costo y complejidad como característica de la dimensión objetivo.

Acotaron, Bustamante et.al., (2019) que la calidad es identificada desde la perspectiva del consumidor, es también aquello que realza el valor del servicio, además indica que la satisfacción es sostenida por la calidad; pero no son equivalentes. Según Rezaei (2018) para lograr una calidad de servicio las instituciones deben centrarse en medir la calidad técnica y calidad funcional, que es considerada como el factor fundamental en la organización, seguidamente para centrarse en los aspectos relevantes. Lovelock, C y Jochen, W. (2009) Para los autores la calidad de servicio es dificultoso de identificar comparado con un bien ya que muchas veces los usuarios participan en la producción del servicio es por ello importante que se debe realizar la diferenciación entre la calidad funcional y la calidad técnica.

Según Zeithaml y Bitner (citado en Rojas et al., 2019) remarcaron que la calidad de servicio y satisfacción son conceptos interrelacionados pero distintos; basada en la experiencia que denota la satisfacción, mientras que la calidad solamente se da en servicio o producto.

Rojas et.al., (2019) manifestaron la existencia de una variedad de trabajos que fueron desarrollados aplicando el modelo de Servqual; utilizando la dimensión de la empatía mostrada por los trabajadores al momento de la atención; capacidad de respuesta de la entidad; seguridad; confiabilidad y sinceridad en el producto; y Kotler & Armstrong (2013) aseguraron que debe tener un valor que son los beneficios ofrecidos. Seguidamente, Fraser. et.al., (2013) aseguraron que la calidad genera mayor productividad, incrementa la satisfacción del cliente, mejora las relaciones laborales, aumenta la moral de los trabajadores.

Con un concepto acorde al avance tecnológico, los investigadores Zouari y Abdelhedi (2021) en función a la intangibilidad e impersonal o digitalización debe de tener facilidad de accesos digitales los mismos que deben ser sencillos y fáciles

de usar. Debido a que los conocimientos tecnológicos de los usuarios son diversos, por ello entre más sencillo será considerado de mejor calidad.

Para Bonilla (2009) la calidad de servicios está ligada al usuario interno y externo, la misma que cuenta con cinco características a) enfocada a la calidad intrínseca del producto, se refiere a la características esencial del producto o servicio; b) costo de producción los gastos de producción del bien o servicio hasta la entrega final c) atención, el producto debe ser entregado en la fecha y cantidad pactada, seguridad, no debe ser un peligro, e) disposición enfocada básicamente en la motivación de los empleados para trabajar. Adicionalmente, Torres & Vásquez (2015) la calidad de servicio puede ser evaluada desde una perspectiva de modo global en función al desempeño general o global.

Asimismo, la Secretaría de gestión pública (2021), desarrollo una guía con la finalidad que los usuarios estén satisfechos con los trámites realizados indican que es un modelo de regresión logística binaria; el modelo propone 8 conductores de calidad que impactan en la satisfacción o insatisfacción del cliente entre ellos espera en el local, atención, complacencia con el tiempo de espera, cantidad de retorno a la organización, satisfacción con los resultados, la rapidez, y con el trato.

En cuanto a los enfoques de la calidad de servicio; propuesto por Grönroos 1984, a decir Vikas (2019) propusieron medir la calidad lo que realmente el usuario busca y evalúa, en función a la dimensión técnica. La calidad funcional impacta directamente en la calidad técnica del servicio; Cada proceso impacta en el resultado final de servicio. En este modelo se evalúa la brecha entre la imagen que el consumidor prevé de la experiencia del servicio y la imagen que se genera con la prestación del servicio. Asimismo, Izogo y Ogba (2015) que en estos tiempos del auge tecnológico se trasladó al comercio electrónico. Adicionalmente Zeitaml et al. (2002) propone la medición de la calidad también puede realizarse en una escala de servicio electrónico la misma que cuenta con cinco dimensiones

Como segundo modelo se propone El totak Quality Management es un enfoque basado en la prevención, en anticipar las necesidades y los problemas y promover respuestas rápidas ante los requerimientos de los clientes, integrante de la organización debe saber su responsabilidad y la función dentro de la creación de valor. Este modelo está basado en la mejora continua en cada proceso, tomando como base las necesidades de los clientes. Con la finalidad que los servicios o

productos superen las necesidades de los clientes. La importancia de este modelo radica en qué la organización pueda tener mayor participación con menores costos; asimismo realza el prestigio de la organización ante lo observado por los usuarios, asimismo se responsabiliza por los daños ocasionados por el uso de los productos o servicios.

En el tercer modelo, métricas de servicios objetivas, informa de modo cuantitativo las áreas y canales se debe fortalecer, también permite medir el tiempo de respuesta, no necesariamente indica la resolución del pedido, sino la respuesta a que fueron escuchados, los tiempos varían de acuerdo a los canales de atención cales utilizados, presencial, virtual; asimismo se evalúa el tiempo de espera para las atenciones. El cual permite identificar los casos leales y perdidos. Así mismos refiere que otro modelo de Medidas duras, dirigida a organizaciones de bajo contacto, donde el cliente no participa de forma activa en el servicio; este enfoque se basa en los procesos operativos del servicio, permitiendo medir el tiempo actividad, la respuesta; costos de entrega y fracasos, sin embargo, los estudiosos indican que podría llevar a la complacencia; indica que para medir se identifica el evento y es multiplicado por factores, que resalta la gravedad.

Como cuarto propuesta y de la investigación, es las Brechas sobre la calidad de servicio conocido como Servqual, propuesto por Parasuraman en 1985, a decir de Paredes et. al (2019), mide los elementos subjetivos de calidad de servicio de la observación del usuario al medir la calidad. El prototipo considera cinco dimensiones (a) fiabilidad, habilidad que posee el individuo al momento de brindar el servicio ofrecido de modo que este sea preciso. (b) Capacidad de respuestas, la predisposición de ayuda a los clientes de manera rápida, cumpliendo con los tiempos pactados y habilidad para crear confianza (c). Hacer referencia a los conocimientos y la atención al cliente (d) Empatía entendida como la personalización del servicio (e) elementos tangibles se refiere al aspecto físico de la organización, a los equipos y materiales con los que cuentan para el desarrollo de sus actividades y el nivel de comunicación.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

Fue de tipo básico. Según el (CONCYTEC 2020) mediante el entendimiento de características fundamentales de los acontecimientos, pretende tener un conocimiento más amplio. En esta misma línea Sánchez et al. (2018) busca conocer y describir, explicar y predecir los fenómenos, su interés es el conocimiento.

Además, el alcance de la investigación es correlacional. Según, Hernández & Mendoza (2018) las variables se describen, cuantifican y analizan la intensidad de relación de las variables en un contexto en particular, con el objetivo de conocer el funcionamiento de una variable al ser interrelacionada con otras variables; pudiendo ser correlacional positiva o negativamente.

El tipo de investigación, no experimental de diseño transeccional correlacional. A decir de Hernández & Mendoza (2018), las variables no deben ser manipuladas, los acontecimientos los hechos se miden en un tiempo único, es como una fotografía del momento.

$$M = X_1 \longrightarrow y_1$$

#### **Forma 1: Esquema**

M: Muestra

X<sub>1</sub>: Gestión Administrativa

Y<sub>1</sub>: Calidad de Servicio

#### 3.2 Variables y operacionalización

##### **Definición conceptual.**

Kreitner & Cassidy (2012) basado en los cinco procesos administrativos enunciado por Fayol (planificación, organización, dirección, coordinar y control), indica que son ocho los procesos que todo gerente debe cumplir, ellos afirman que los procesos son: planificación, toma de decisiones, organización, dotación de personal, comunicar, motivar, liderar y controlar.

### **Definición operacional,**

Se conformó por las dimensiones de: planeación, organización, dirección y control, 25 ítems y respondidas (escala de Likert)

Ordinal

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

### **Indicadores**

Estuvieron conformados por los indicadores siguientes: Planes estratégicos y operativos, mejora continua, simplificación administrativa, coordinación entre áreas, implementación de tics, liderazgo, motivación, discriminación, eficiencia, control de calidad, fiscalización, sanciones.

### **X<sub>2</sub>: Calidad de servicio**

#### **Definición conceptual:**

Acotaron, Bustamante et.al.,(2019) que la calidad es identificada desde la perspectiva del consumidor, es también aquello que realza el valor del servicio, además indica que la satisfacción es sostenida por la calidad; pero no son equivalentes.

### **Definición operacional,**

La definición operacional, fue conformado por las dimensiones de: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad (d) Empatía (e) Elementos tangibles que fueron distribuidos en 23 ítems las cuales fueron respondidas en la escala de Likert.

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

### **Indicadores**

Fueron conformados por: Requisitos y promesas, requisitos y promesas, servicio eficiente, orientación, interés por resolver el problema, tiempo, confianza, trato amable, fiable, honestidad, plazo establecido, atención oportuna, cooperación, comunicación, e infraestructura.

## **3.3 Población (criterio de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

### **3.3.1 Población**

Hernández & Mendoza (2018) refiere que es el conjunto de individuos con particularidades similares, se tomó en cuenta la cantidad de transportistas que acudan a realizar alguna diligencia al ente. El cual es 150.

**Criterios de inclusión:**

Transportistas que realicen trámites de renovación de autorización de ruta, renovación de características de la unidad vehicular, papeletas de infracción y otras gestiones ante el ente.

**Criterios de exclusión:**

Transportistas informales, transportistas que al momento de realizar la encuesta no se encuentren presentes.

**3.3.2 Muestra**

Hernández & Mendoza (2018), señala que es un subconjunto de los pobladores al que representa, ellos poseen características similares, sobre los cuales se recogió la información oportuna. La muestra fue conformada por 116 transportistas de la modalidad autos colectivos.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

n= 116Transportistas

**3.3.3 Muestreo**

Se utilizó el muestreo probabilístico, aleatorio simple, en tal sentido Hernández & Mendoza (2018) los integrantes de la población tienen las mismas oportunidades de ser elegidos en la muestra.

**3.3.4 Unidad de análisis**

Los transportistas que efectúan trámites en una gerencia de tránsito y transporte de una municipalidad de Huancayo.

**3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos****3.4.1 Técnicas**

Hernández & Mendoza (2018) señala a la recolección de datos sobre las características en función al objetivo del estudio de investigación, también añade que la encuesta permite obtener información de la muestra utilizando el cuestionario.

Sánchez et. al. (2018) son normas y procesos puestos al servicio de la ciencia con la finalidad de la aplicación de los métodos.

### 3.4.2 Instrumentos

Refiere, Hernández & Mendoza (2018) es la base para recolectar la información de las variables. El cuestionario facilita información sobre las variables de análisis. En base a lo indicado se aplicó el cuestionario, el cual fue conformada por 25 preguntas en referencia a gestión administrativa y 23 ítems en torno a la calidad de servicio, para las dos se utilizó la escala de likert, con una medida de 1 al 5 que los mismos que fueron ordenados la siguiente manera.

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

#### **Ficha técnica de instrumento 1:**

Nombre: Gestión Administrativa

Autor: Nicolás Galván Santa Cruz

Dimensiones: Planificación, Organización, Dirección y Control

Baremos: Bajo, medio y alto

#### **Ficha técnica de instrumento 2:**

Nombre: Calidad de Servicio

Autor: Nicolás Galván Santa Cruz

Dimensiones: Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de Respuesta, Empatía, Infraestructura.

Baremos: Alto, medio y bajo

### 3.4.3 Validez y confiabilidad

La confiabilidad. Según Hernández & Mendoza (2018) es medir con precisión las variables, para tal fin utilizará la estadística.

**Tabla 1**

*Validez de contenido*

Nº	Grado	Nombres y apellidos	
1	Doctora	Liz Maribel Robladillo Bravo	Aplicable
2	Magister	Araujo Medrano Héctor	Aplicable
3	Magister	Munive Hinostraza Cindy	Aplicable

### **Confiabilidad**

Para la confiabilidad se utilizó el instrumento a 15 personas, para verificar la confiabilidad, luego se hizo la prueba para la confiabilidad, que permite determinar la consistencia y precisión.

**Tabla 2**

*Estadísticas de fiabilidad de Gestión Admirativa y Calidad de Servicio*

Variable	Alfa de Cronbach	Elementos	Participantes
Gestión Administrativa	,975	25	16
Calidad de Servicio	,951	23	16

### **3.5 Procedimientos**

Para concretar la investigación se identificó la realidad problemática en la organización, luego se obtuvo información de los antecedentes, bases teóricas y conceptuales y cuanta información relacionada al tema y las variables de investigación. Seguidamente se comparó la técnica y el diseño del instrumento, siendo validados por tres expertos. Luego el instrumento se aplicó a la muestra y los datos fueron procesados través SPSS 26 y se analizó de forma descriptiva e inferencial.

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

Hernández & Mendoza (2018) es una proyección de la realidad, no la realidad en sí, para interpretar los resultados se consideró donde se realiza el estudio. Los datos descriptivos se examinaron a través de software SPSS.26, con el cual se evaluó la confiabilidad, luego a través de pruebas estadísticas se consideraron las hipótesis y se realizaron los resultados.

Según, Sánchez et. al. (2018) indica que la estadística inferencial es paramétrica, que las medidas son proporciones, razones e intervalos y no paramétrica cuando se desarrolla en niveles ordinales o nominales; la misma que es analizada a través del spss.

### **3.7 Aspectos éticos**

Salazar et. al. (2018) indica que es importante que las data recabada no sea utilizada para ser comercializada o algún fin furo de la investigación, en cuanto a los sujetos que participan del estudio deben autorizar y decidir las condiciones de



su participación. Y las hipótesis de investigación deben ser honestas y ser mínimas. La presente investigación se realizó respetando las ideas y aportes de otras personas las cuales fueron puestas en práctica respetando los lineamientos referencia, de citas directas e indirectas, plasmadas en la norma APA 7ma edición.

También el estudio de investigación se alineó alineado a los criterios de la universidad, y ética de la investigación, evitamos el plagio o copia, también se citó con normas APA los autores de los libros, revistas, tesis utilizadas en la investigación. Se mantiene en reserva la información de los participantes.

#### IV. RESULTADOS

Una vez que los datos fueron obtenidos, previo el uso del instrumento, se procedió al desarrollo de la prueba de normalidad, que permitió identificar las correlaciones, las frecuencias de las variables de investigación.

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*

		V1 Gestión administrativa	V2 Calidad de Servicio
N		116	116
Parámetros Normales <sup>a,b</sup>	Media	1,99	1,95
	Desviación Estándar	,818	,811
Máximas Diferencias extremas	Absoluto	,223	,232
	Positivo	,223	,232
	Negativo	-,219	-,204
Estadístico de Prueba		,223	,232
Sig. Asintótica (bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

Siendo la muestra 116 individuos (>50), prueba de normalidad se utilizó el Kolmogorov Smirnov. En la Tabla 3, la variable, Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio obtuvieron una significancia bilateral ,000<sup>c</sup> P-valor o  $\alpha <$  menor a 0,05 ( $\alpha < 0.05$ ). Concluyendo, para este caso que la aplicación corresponde a una prueba no paramétrica o no normal. En base ello, para medir las variables se empleó la prueba de Rho de Spearman

#### 4.1 Análisis descriptivo

##### Análisis de frecuencia de las variables de investigación

**Tabla 4**

*Frecuencia de la variable Gestión Administrativa*

	Gestión administrativa		Planeación		Organización		Dirección		Control		
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Valido	Bajo	39	33.6	50	43.1	43	37.1	51	44.0	43	37.1
	Medio	39	33.6	43	37.1	35	30.2	29	25.0	37	31.9
	Alto	38	32.8	23	19.8	38	32.8	36	31.0	36	31.0
	Total	116	100.0	116	100.0	116	100.0	116	100.0	116	100.0

Nota: f= frecuencia

Del resultado de la tabla 4, frecuencia de la variable Gestión Administrativa, el 33.6% indicó que se encuentra en nivel bajo, 33.6% nivel medio y 32.8% nivel alto.

En cuanto al primer indicador, Planeación el 43.1% exteriorizó que se halla nivel bajo, el 37.1% nivel medio y el 19.8% nivel alto. En mención al segundo indicador, Organización, el 37.1% considera que se sitúa en el valor bajo, el 30.2% valor medio y el 32.8% valor alto. Asimismo, en referencia al cuarto indicador Dirección, el 44.0% reveló que se localiza nivel bajo el 25.0% nivel medio el 31.0% nivel alto; finalmente en relación al quinto indicador Control el 37.1% consideran que se ubica en el nivel bajo, 31.9% medio y el 31% nivel alto

**Tabla 5**  
*Frecuencia de la variable Calidad de Servicio*

Calidad de Servicio	Fiabilidad		Seguridad		Capacidad de respuesta		Empatía		Elementos tangibles				
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
Valido													
Bajo	41	35.3	40	34.5	42	36.2	51	44.0	40	34.5	49	42.2	
Medio	40	34.5	39	33.6	39	33.6	31	26.7	47	40.5	46	39.7	
Alto	35	30.2	37	31.9	35	30.2	34	29.3	29	25.0	21	18.1	
Total	116	100.0	116	100.0	116	100.0	116	100.0	116	100.0	116	100.0	

Nota: f= frecuencia

Del resultado de la tabla 5, frecuencia de la variable Calidad de Servicio, el 35.3% indicó que se encuentra en nivel bajo, 34.5% nivel medio y 30.2% nivel alto. En cuanto al primer indicador, fiabilidad el 34.5% exteriorizó que se halla nivel bajo, el 33.6% valor medio y el 31.9% valor alto. En mención al segundo indicador, Seguridad, el 36.2% considera que se sitúa en el nivel bajo, el 33.6% nivel medio y el 30.2% nivel alto. Asimismo, en referencia al cuarto indicador, Capacidad de respuesta, el 44.0% reveló que se localiza nivel bajo el 26.7% nivel medio el 29.3% nivel alto; seguidamente en relación al quinto indicador Empatía el 34.5% consideran que se ubica en el nivel bajo, 40.5% medio y el 25.0% nivel alto; finalmente en relación al sexto indicador Elementos tangibles el 42.2 % consideran que se ubica en el nivel bajo, 39.7% medio y el 18.1% valor alto.

## Análisis descriptivo del objetivo general

“Establecer el vínculo entre gestión administrativa y la Calidad de servicio a los transportistas de autos colectivos en una Municipalidad de Huancayo, 2022”

**Tabla 6**

*Tablas cruzadas, relación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio*

			V2 Calidad de Servicio			
			Bajo	Medio	Alto	Total
V1 Gestión administrativa	Bajo	Recuento	27	10	2	39
		Recuento esperado	13,8	13,4	11,8	39,0
		% del Total	23,3%	8,6%	1,7%	33,6%
	Medio	Recuento	10	19	10	39
		Recuento esperado	13,8	13,4	11,8	39,0
		% del Total	8,6%	16,4%	8,6%	33,6%
	Alto	Recuento	4	11	23	38
		Recuento esperado	13,4	13,1	11,5	38,0
		% del Total	3,4%	9,5%	19,8%	32,8%
Total	Recuento	41	40	35	116	
	Recuento esperado	41,0	40,0	35,0	116,0	
	% del Total	35,3%	34,5%	30,2%	100,0%	

De la tabla 6, la correlación entre la variable Gestión Administrativa y Calidad de Servicio, conformado por 116 respuestas que representa el 100%. El 32,8% de los transportistas perciben que la gestión administrativa es alta y cuanto a la calidad de servicio, el 19,8% manifiesta que es alto, el 9,5% medio y el 3,4% bajo. Mientras que el 33,6% indican que la Gestión administrativa es medio y en referencia a la Calidad de servicio, el 16,4% revelan que es medio, y el porcentaje de 8,6% coinciden en afirmar que tiene un nivel bajo y alto.

También el 33,6% indican que la Gestión administrativa es bajo y en referencia a la calidad de servicio, el 23,3% indica que es bajo, el 8,6% medio y solo el 1,7% alto. También cabe mencionar, que la tabla visibiliza que del 100% de los encuestados, manifestaron, el 35,3% bajo, el 34,5% intermedio y 30,2% alto.

## Análisis descriptivo del primer objetivo específico

Identificar el vínculo de la gestión administrativa y fiabilidad a los transportistas de autos colectivos en una Municipalidad de Huancayo, 2022

**Tabla 7**

*Tabla cruzada, de la relación entre la v1 gestión administrativa y la d1 fiabilidad de la variable calidad de servicio*

		V1d1 Fiabilidad				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
V1 Gestión administrativa	Bajo	Recuento	26	12	1	39
		Recuento esperado	13,4	13,1	12,4	39,0
		% del Total	22,4%	10,3%	0,9%	33,6%
	Medio	Recuento	12	18	9	39
		Recuento esperado	13,4	13,1	12,4	39,0
		% del Total	10,3%	15,5%	7,8%	33,6%
	Alto	Recuento	2	9	27	38
		Recuento esperado	13,1	12,8	12,1	38,0
		% del Total	1,7%	7,8%	23,3%	32,8%
Total	Recuento	40	39	37	116	
	Recuento esperado	40,0	39,0	37,0	116,0	
	% del Total	34,5%	33,6%	31,9%	100,0%	

De la tabla 7, se observa la correlación entre la variable Gestión Administrativa y la Fiabilidad, conformado por 116 respuestas que representa el 100%. El 32,8% de los transportistas señalan que la gestión administrativa es alta y en cuanto a la Fiabilidad, el 23,3% manifiesta que es alto, el 7,8% medio y el 1,7% bajo. Mientras que el 33,6% indican que la Gestión administrativa es medio y en referencia a la Fiabilidad, el 15,5% revelan que es medio, el 10,3% bajo, el 7,8% alto.

También el 33,6% indican que la Gestión administrativa es bajo y en referencia a la calidad de servicio, el 22,4% indica que es bajo, el 10,3% medio y escasamente el 0,9% alto. También cabe mencionar, que la tabla visibiliza que del 100% de los encuestados, manifestaron, en referencia a la Fiabilidad, el 40,0% considera que es bajo, el 39,0% medio y el 37,0% alto.

## **Análisis descriptivo del segundo objetivo específico**

Describir la relación entre gestión administrativa y seguridad a los transportistas de autos colectivos en una Municipalidad de Huancayo, 2022

**Tabla 8**

*Tablas cruzadas, variable gestión administrativa y seguridad de la variable calidad de servicio*

		V2d2 Seguridad				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
V1 Gestión administrativa	Bajo	Recuento	26	11	2	39
		Recuento esperado	14,1	13,1	11,8	39,0
		% del Total	22,4%	9,5%	1,7%	33,6%
	Medio	Recuento	15	13	11	39
		Recuento esperado	14,1	13,1	11,8	39,0
		% del Total	12,9%	11,2%	9,5%	33,6%
	Alto	Recuento	1	15	22	38
		Recuento esperado	13,8	12,8	11,5	38,0
		% del Total	0,9%	12,9%	19,0%	32,8%
Total	Recuento	42	39	35	116	
	Recuento esperado	42,0	39,0	35,0	116,0	
	% del Total	36,2%	33,6%	30,2%	100,0%	

De la tabla 8, se observa la correlación entre la variable Gestión Administrativa y la Seguridad, conformado por 116 respuestas que representa el 100%. El 33,6% indican que la Gestión administrativa es bajo y en referencia a la Seguridad, el 22,4% indica que es bajo, el 9,5% medio y el 1,7% alta. Otro 33,6% indican la Gestión administrativa medio y en referencia a la Seguridad, el 12,9% revelan que es bajo, el 11,2% medio, el 9,5% alto. El 32,8% de los transportistas indican que la gestión administrativa es alta y en cuanto a Seguridad, el 23,3% manifiesta que es alto, el 7,8% medio y el 1,7% bajo.

También el 33,6% indican que la Gestión administrativa es bajo y en referencia a la Seguridad, el 22,4% indica que es bajo, el 10,3% medio y escasamente el 0,9% alto. También cabe mencionar, que la tabla visibiliza que del 100% de los encuestados, manifestaron, en referencia a la Seguridad, el 40,0% considera que es bajo, el 39,0% medio y el 37,0% alto.

### **Análisis descriptivo del tercer objetivo específico**

Analizar la relación entre gestión administrativa y capacidad de respuesta a los transportistas de autos colectivos en una Municipalidad de Huancayo, 2022

**Tabla 9**

*Tablas cruzadas, relación la variable gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio*

		V2d3 Capacidad de respuesta				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
V1 Gestión administrativa	Bajo	Recuento	25	8	6	39
		Recuento esperado	17,1	10,4	11,4	39,0
		% del Total	21,6%	6,9%	5,2%	33,6%
	Medio	Recuento	15	15	9	39
		Recuento esperado	17,1	10,4	11,4	39,0
		% del Total	12,9%	12,9%	7,8%	33,6%
	Alto	Recuento	11	8	19	38
		Recuento esperado	16,7	10,2	11,1	38,0
		% del Total	9,5%	6,9%	16,4%	32,8%
Total	Recuento	51	31	34	116	
	Recuento esperado	51,0	31,0	34,0	116,0	
	% del Total	44,0%	26,7%	29,3%	100,0%	

De la tabla 9, se observa la correlación entre la variable Gestión Administrativa y la Seguridad, conformado por 116 respuestas que representa el 100%. El 33,6% indican que la Gestión administrativa es bajo y en referencia a la Capacidad de respuesta, el 21,6% indica que es bajo, el 6,9% medio y el 5,2% alto. Otro 33,6% indican que la Gestión administrativa es medio y en referencia a la Capacidad de respuesta, el 12,9% revelan que es bajo, el 12,9% medio, el 7,8% alto.

El 32,8% de los transportistas indican que la gestión administrativa es alta y en cuanto a la Capacidad de respuesta, el 16,4% manifiesta que es alto, el 9,5% bajo y el 6,9% medio. También cabe mencionar, que la tabla visibiliza que del 100% de los encuestados, manifestaron, en referencia a la Capacidad de respuesta, el 44,0% considera que es bajo, el 26,0% medio, 29,3% alto.

### **Análisis descriptivo del cuarto objetivo específico**

Analizar el vínculo entre gestión administrativa y Empatía a los transportistas de autos colectivos en una Municipalidad de Huancayo, 2022

**Tabla 10**

*Tablas cruzadas, gestión administrativa y empatía de la variable calidad de servicio*

			V2d4 Empatía			
			Bajo	Medio	Alto	Total
V1 Gestión administrativa	Bajo	Recuento	24	14	1	39
		Recuento esperado	13,4	15,8	9,8	39,0
		% del Total	20,7%	12,1%	0,9%	33,6%
	Medio	Recuento	11	19	9	39
		Recuento esperado	13,4	15,8	9,8	39,0
		% del Total	9,5%	16,4%	7,8%	33,6%
	Alto	Recuento	5	14	19	38
		Recuento esperado	13,1	15,4	9,5	38,0
		% del Total	4,3%	12,1%	16,4%	32,8%
Total	Recuento	40	47	29	116	
	Recuento esperado	40,0	47,0	29,0	116,0	
	% del Total	34,5%	40,5%	25,0%	100,0%	

De la tabla 10, se observa la correlación con la variable Gestión Administrativa y la Seguridad, conformado por 116 respuestas que representa el 100%. El 33,6% indican que la Gestión administrativa es bajo y en referencia a la Capacidad de respuesta, el 21,6% indica que es bajo, el 6,9% medio y el 5,2% alto. Otro 33,6% indican que la Gestión administrativa es medio y en referencia a la Capacidad de respuesta, el 12,9% revelan que es bajo, el 12,9% medio, el 7,8% alto.

El 32,8% de los transportistas indican que la gestión administrativa es alta y cuanto, a Capacidad de respuesta, el 16,4% manifiesta que es alto, el 9,5% bajo y el 6,9% medio. También cabe mencionar, que la tabla visibiliza que del 100% de los encuestados, manifestaron, en referencia a la Capacidad de respuesta, el 44,0% considera que es bajo, el 26,0% medio y 29,3% alto.



### **Análisis descriptivo del tercer objetivo específico**

Analizar el vínculo entre gestión administrativa y elementos tangibles a los transportistas de autos colectivos en una Municipalidad de Huancayo, 2022

**Tabla 11**

*Tablas cruzadas, gestión administrativa y elementos tangibles de la variable calidad de servicio*

			V2d5 Elementos tangibles			
			Bajo	Medio	Alto	Total
V1	Bajo	Recuento	21	16	2	39
Gestión		Recuento esperado	16,5	15,5	7,1	39,0
administrativa		% del Total	18,1%	13,8%	1,7%	33,6%
	Medio	Recuento	13	19	7	39
		Recuento esperado	16,5	15,5	7,1	39,0
		% del Total	11,2%	16,4%	6,0%	33,6%
	Alto	Recuento	15	11	12	38
		Recuento esperado	16,1	15,1	6,9	38,0
		% del Total	12,9%	9,5%	10,3%	32,8%
Total		Recuento	49	46	21	116
		Recuento esperado	49,0	46,0	21,0	116,0
		% del Total	42,2%	39,7%	18,1%	100,0%

De la tabla 11, se observa la correlación entre la variable Gestión Administrativa y Seguridad, conformado por 116 respuestas que representa el 100%. El 33,6% indican que la Gestión administrativa es bajo y en referencia a los Elementos tangibles, el 18,1% indica que es bajo, el 13,98% medio y el 1,7% alto. Otro 33,6% indican que la Gestión administrativa es medio y en referencia a la Elementos tangibles, el 16,4% revelan que es medio, el 11,2% bajo, el 6,0% alto. El 32,8% de los transportistas perciben que la gestión administrativa es alta y en cuanto a la Elementos tangibles, el 12,9% manifiesta que es bajo, el 9,5% medio y el 10,3% medio.

También cabe mencionar, que la tabla visibiliza que del 100% de los encuestados, manifestaron, en referencia a la Elementos tangibles, el 42,0% considera que es bajo, el 39,7% medio y el 18,1% alto.

## 4.2 Análisis inferencial

### Prueba de hipótesis general

**H1:** Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a los transportistas de autos colectivos de una municipalidad de Huancayo, 2022

**Tabla 12**  
*Prueba de hipótesis general*

			V1 Gestión Administrativa	V2 Calidad de Servicio
Rho	V1 Gestión	Coeficiente de	1,000	,576**
Spearman	Administrativa	correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	116	116
	V2 Calidad de	Coeficiente de	,576**	1,000
	Servicio	correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	116	116

La tabla 12, se evidencia que la significancia bilateral es 0,000, con una correlación significativa al nivel 0.01; también, el coeficiente de correlación es 0,576\*\*; indicando, correlación positiva media, entonces se acepta la hipótesis general se rechaza la hipótesis nula, confirmando que, existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a los transportistas de autos colectivos de una municipalidad de Huancayo, 2022.

### Prueba de hipótesis específica

**H1:** Identificar la relación entre la gestión administrativa y fiabilidad a los transportistas de autos colectivos en una municipalidad de Huancayo, 2022

**Tabla 13**

*Correlación: hipótesis específica variable gestión administrativa y dimensión fiabilidad*

			V1 Gestión Administrativa	V2d1 Fiabilidad
Rho	V1 Gestión	Coeficiente de correlación	1,000	,648**
Spearman	Administrativ	Sig. (bilateral)	.	,000
	a	N	116	116
	V2d1	Coeficiente de correlación	,648**	1,000
	Fiabilidad	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	116	116

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

La tabla 13, se evidencia que la significancia bilateral es 0,000, con una correlación significativa al nivel 0.01; también se evidencia que el coeficiente de correlación es 0,648\*\* el cual indica, correlación positiva media, entonces se acepta la hipótesis general y se rechaza la hipótesis nula, confirmando que, existe relación entre gestión administrativa y fiabilidad a los transportistas de autos colectivos en una municipalidad de Huancayo, 2022.

### Prueba de hipótesis específica

**H1:** Existe relación entre gestión administrativa y seguridad a los transportistas de autos colectivos en una Municipalidad de Huancayo, 2022

**Tabla 14**

*Correlación: hipótesis específica variable gestión administrativa y dimensión seguridad*

			V1 Gestión Administrativa	V2d2 Seguridad
Rho Spearman	V1 Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 116	,587** ,000 116
	V2d2 Seguridad	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,587** ,000 116	1,000 . 116

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

La tabla 14, se evidencia significancia bilateral 0,000, con una correlación significativa al nivel 0.01; también se evidencia que la fórmula de correlación es 0,587\*\*; el cual indica, correlación positiva media, entonces se acepta la hipótesis general rechazándose la hipótesis nula, confirmando que, existe vínculo entre gestión administrativa y seguridad a los transportistas de autos colectivos en una Municipalidad de Huancayo, 2022.

### Prueba de hipótesis específica

**H1:** Existe relación entre gestión administrativa y Capacidad de Respuesta a los transportistas de autos colectivos en una Municipalidad de Huancayo, 2022

**Tabla 15**

*Correlación: hipótesis específica variable gestión administrativa y dimensión capacidad de respuesta*

			V1 Gestión Administrativa	V2d3 Capacidad de Respuesta
Rho	V1 Gestión	Coeficiente de	1,000	,335**
Spearman	Administrativa	correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	116	116
	V2d3 Capacidad de Respuesta	Coeficiente de	,335**	1,000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	116	116

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

La tabla 15, se evidencia que la significancia bilateral es 0,001, con una correlación significativa al nivel 0.01; también se evidencia que el coeficiente de correlación es 0,335\*\*; el cual indica, correlación positiva baja, entonces se acepta la hipótesis general de la investigación y se rechaza la hipótesis nula, confirmando que, existe vínculo entre gestión administrativa y Capacidad de Respuesta a los transportistas de autos colectivos en una Municipalidad de Huancayo, 2022.

## Prueba de hipótesis específica

**H1:** Existe relación entre gestión administrativa y Empatía a los transportistas de autos colectivos en una Municipalidad de Huancayo, 2022

**Tabla 16**

*Correlación: hipótesis específica variable gestión administrativa y dimensión empatía*

			V1 Gestión	
			Administrativa	V2d4 Empatía
Rho Spearman	V1 Gestión	Coeficiente de	1,000	,508**
		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
	V2d4 Empatía	N	116	116
		Coeficiente de	,508**	1,000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	116	116

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

La tabla 16, se evidencia que la significancia bilateral es 0,000, con una correlación significativa al nivel 0.01; también se evidencia que el coeficiente de correlación es 0,508\*\*; el cual indica, correlación positiva media, entonces se reconoce la hipótesis general y se rechaza la hipótesis nula, confirmando que, hay vínculo entre gestión administrativa y Empatía a los transportistas de autos colectivos en una Municipalidad de Huancayo, 2022.

### Prueba de hipótesis específica

**H1:** Existe relación entre gestión administrativa y Elementos Tangibles a los transportistas de autos colectivos en una Municipalidad de Huancayo, 2022

**Tabla 17**

*Correlación: hipótesis específica variable gestión administrativa y dimensión elementos tangibles*

			V1 Gestión Administrativa	V2d5 Elementos Tangibles
Rho	V1 Gestión	Coeficiente de	1,000	,207*
Spearman	Administrativa	correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	116	116
	V2d5	Coeficiente de	,207*	1,000
	Elementos	correlación		
	Tangibles	Sig. (bilateral)	,011	.
		N	116	116

\*. La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral).

La tabla 17, se evidencia que la significancia bilateral es 0,011, con una correlación significativa al nivel 0.05; también se observa que la fórmula de correlación es 0,207\*\*, correlación positiva débil, entonces se admite la hipótesis general y se rechaza la hipótesis nula, confirmando que, hay vínculo entre gestión administrativa y Elementos Tangibles a los transportistas de autos colectivos en una Municipalidad de Huancayo, 2022.

## V. DISCUSIÓN

La finalidad de la investigación fue “establecer la relación entre Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio a los transportistas de autos colectivos en una Municipalidad de Huancayo, 2022”, los cuales son aspectos importantes para lograr los objetivos organizacionales. La muestra del estudio fue establecida por 116 individuos, la prueba de normalidad se realizó a través de Kolmogorov Smirnov. Obteniendo una significancia bilateral ,000 c P-valor o  $\alpha < 0,05$  ( $\alpha < 0.05$ ), el cual indica que aplicación corresponde a una prueba no paramétrica o no normal y corresponde al estadístico prueba de Rho de Spearman.

En los resultados descriptivos se observó, en la tabla frecuencia de la variable Gestión Administrativa, el 33.6% indicó que se encuentra en valor bajo, 33.6% valor medio y 32.8% valor alto. Asimismo, para la variable Calidad de Servicio, el 35.3% indicó que se encuentra en nivel bajo, 34.5% valor medio y 30.2% valor alto. En el análisis inferencial se evidenció la significancia bilateral de 0,000, con una correlación al nivel 0.01 y fórmula de correlación es 0,576\*\*; el cual indicó, correlación positiva media.

Los precedentes examinados en este estudio son consistentes con los efectos obtenidos en términos de gestión gerencial y calidad de servicio, se identificó la fórmula de correlación de 0,576, indica una correlación positiva media y una significancia nivel 0,01. Resultado que coincide con los estudios realizados por Izquierdo (2018) tesis que obtuvo una significancia de 0,01 y un coeficiente de correlación 0,678, resultado que determinó la relación entre G.A y C.S. En los usuarios de la SUTRAN- SM.

También, coincide con los estudios de Ulloa (2021) cuando identificó el vínculo entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de una organización de justicia, hallando entre las variables una significancia de  $0,00 < 0,005$ , menor al parámetro permitido y un coeficiente de correlación perfecto 1,00; si bien, la investigación fue realizada en una institución; el presente estudio coincidió con las variables y fue aplicado a los usuarios y con una cantidad mayor de participantes en la muestra.



Asimismo, mantiene similitudes con lo indicado por, Besfat (2022), en estudio, del caso de la subciudad de Belay Zeleke; que mostró los efectos que desarrolla la separación administrativa al brindar servicios públicos considerados de calidad. Llegando a la conclusión que para brindar servicios de calidad en un ente estatal, es necesario que se cuente con discrecionalidad en los recursos humanos, legislativa y reglamentaria para garantizar un servicio público de calidad. También indica que es importante que se promuevan las capacitaciones y reconocimiento a los trabajadores.

Otro autor que coincidió con la investigación es Choquehuanca (2022) evidenció que el 55,8% indica que la G.A es regular y la C.S es inadecuada, al mismo tiempo obtuvo un Rho de 0,302 y un p-valor de 0,001; resultado que coinciden con nuestra investigación donde el 33,6% los encuestados manifestaron que la G.A, se encuentra en un nivel medio y el 35,3% indica que la C.S se encuentra en nivel bajo.

La investigación coincide con el enfoque con la Teoría General de la Administración, que utiliza las dimensiones de planificación, organización, dirección y control. Asimismo, Morales (2017) ayuda al proceso debido que se identifica la descripción y división del trabajo, coordinación, estructuración, monitoreo y reorganización, así también se incluye los procesos de reclutamiento hasta el adiestramiento laboral.

También la investigación, es concordante con la teoría, de administración por procesos; que indica que para brindar un producto o servicio se siguen secuencias específicas para transformar en resultados óptimos. En este proceso se identifica al cliente, al insumo, y las acciones y equipos que se necesita para brindar el servicio. Este enfoque también se caracteriza por diseñar y documentar los procesos, establecer la organización y los responsables de cada actividad, designar al líder y capacitar lo coma definir los controles y finalmente establecer los indicadores que permite evaluar el desarrollo de la actividad.

En cuanto a la segunda variable al desarrollar el análisis descriptivo se evidencia que la tabla de frecuencia de la variable Calidad de Servicio, el 35.3% indicó que se encuentra en nivel bajo, 34.5% nivel medio y 30.2% nivel alto. Esta variable fue compuesta por cinco dimensiones; fiabilidad donde el 34.5% exteriorizó que se halla nivel bajo, en cuanto a la dimensión de seguridad, el 36.2% considera

que se sitúa en el nivel bajo, en cuanto a la dimensión, capacidad de respuesta, el 44.0% reveló que se localiza nivel bajo; en la dimensión de empatía el 34.5% consideran que se ubica en el nivel bajo y por último los elementos tangibles el 42.2% consideran que se ubica en el nivel bajo.

La variable coincide con el estudio de Vera (2021) identificó la correspondencia de calidad del servicio y satisfacción en la organización investigada; haciendo uso de la técnica del cuestionario de interrogaciones, demostró la proporción entre las variables indicadas, con una dependencia positiva muy alta y significancia de 0.000 y este valor  $< 0.05$ .

Resultado similar, a la teoría del modelo de las brechas sobre la calidad del servicio conocido como SERVQUAL– SERVICE QUALITY. Parasuraman et al. (1985) el modelo está desarrollado a través los procesos y estrategias que la organización emplea para brindar un servicio de excelencia; el patrón se enfoca en la brecha del servicio percibido (percepción) y el servicio esperado (expectativa); Menciona que si la organización conoció las expectativas o lo que realmente los clientes esperan brindarán un mejor servicio. El prototipo considera cinco dimensiones (a) fiabilidad, son las habilidades del personal que ayuda a cumplir de modo oportuno el servicio prometido. (b) capacidad de respuesta, es la demostración de predisposición para auxiliar a los usuarios de manera rápida, cumpliendo con los tiempos pactados y habilidad para crear confianza (c). seguridad son los conocimientos puestos en práctica demostrando credibilidad y confianza (d) empatía que es la atención personal (e) elementos tangibles se refiere al aspecto físico de la organización, a los equipos y materiales con los que cuentan para el desarrollo de sus actividades y el nivel de comunicación.

En relación al primer objetivo “Identificar la relación entre la gestión administrativa y fiabilidad a los transportistas de autos colectivos en una municipalidad de Huancayo, 2022”; los resultados descriptivos observados en la tabla frecuencia de la variable Gestión Administrativa, el 33.6% indicó que se encuentra en valor bajo, 33.6% valor medio y 32.8% valor alto. De esta forma para el primer indicador Fiabilidad el 34.5% exteriorizó que se halla nivel bajo, el 33.6% valor medio y 31.9% valor alto. Además, en el análisis inferencial se observa que la fórmula de correlación es 0,648\*\* indicando, correlación positiva media, con una equivalencia bilateral de 0,000.

Atocha (2017) en su estudio rechaza la  $H_0$  y acepta la  $H_1$ , y la contrastación se realizó a través de la prueba de U de Mann Whitney, aceptando la hipótesis alterna. Resultado que coincide con la investigación desarrollada, a diferencia de su investigación, la nuestra fue evidenciado mediante el estadístico Rho Spearman, cuyo resultado de 0,648 indica la existencia de una correlación positiva media.

Se concuerda con Calderón (2021) en su estudio cuantitativo del tipo correlacional-causal, compuesta por 201 usuarios, las conclusiones evidencian que existe correlación con las variables; así mismo se observa que los factores que impactan significativamente en la satisfacción del usuario son la afectividad del servicio y la comunicación interpersonal. El estudio concluye que en referencia a la calidad de servicio es necesario que los municipios busquen la confianza y fidelidad de sus usuarios. Ambas investigaciones considero como muestra los usuarios, también se empleó la misma metodología.

En relación al objetivo segundo objetivo “Describir la relación entre gestión administrativa y seguridad a los transportistas de autos colectivos en una municipalidad de Huancayo, 2022”; los resultados descriptivos observados en la tabla frecuencia de la variable Gestión Administrativa, el 33.6% indicó que se encuentra en valor bajo, 33.6% valor medio y 32.8% valor alto. Asimismo, para el segundo indicador Seguridad, el 36.2% considera que se sitúa en el nivel bajo, el 33.6% valor medio y el 30.2% valor alto. También, en el análisis inferencial se demuestro que el coeficiente de correlación es 0,587\*\*\* indicando, correlación positiva media, con una equivalencia bilateral de 0,000.

Para comprobar la hipótesis específica tenemos a Živković et.a.,l (2019) en su artículo observa la calidad de servicios mediante cinco dimensiones conocidas como Servqual, el estudio fue realizado desde la posición de los usuarios, quienes manifestaron que existe brecha significativa entre las perspectivas de la calidad de servicio.

La gestión administrativa se vincula con la seguridad, lo que se comprobó con Spearman, evidenciando como conclusión una correlación positiva media de ,587\*\*. Así mismo García (2022), trazó como uno de sus fines específicos: Identificar la relación entre la gestión administrativa y compromiso organizacional en la municipalidad de Lambayeque, obteniendo una correlación alta con un Rho de

Spearman de .993; evidenciando correlación positiva que indica que si una de las variables se incrementa, también la otra lo variable lo hará.

También la investigación mantiene coincidencias con Hidalgo (2019) quien en su estudio Concluyo que existe una correlación alta positiva entre ambas variables, con fórmula de correlación de Pearson (0.901), explicando que la Gestión Administrativa influencia en el 81.3% de la recaudación tributaria de la institución.

En relación al tercer objetivo “Analizar la relación entre gestión administrativa y Capacidad de respuesta a los transportistas de autos colectivos en una municipalidad de Huancayo, 2022.”, los resultados descriptivos observados en la tabla frecuencia de la variable Gestión Administrativa, el 33.6% indicó que se encuentra en valor bajo, 33.6% valor medio y 32.8% valor alto. Asimismo, para el tercer indicador Capacidad de respuesta, el 44.0% reveló que se localiza valor bajo el 26.7% valor medio y el 29.3% valor alto. Del mismo modo, en el análisis inferencial se evidenció que el coeficiente de correlación es  $335^{**}$  indicando, correlación positiva baja, con una significancia bilateral de 0,001.

La investigación concuerda con lo analizado por Shaharier & Mondal (2018) al evaluar la calidad del servicio de saneamiento urbano del barrio marginal ferroviario de la ciudad de Khulna sobre el Índice de Satisfacción del Cliente (CSI) donde la brecha entre la percepción y la expectativa del habitante del tugurio ferroviario se evalúa. Una metodología combinada del modelo SERVQUAL y El proceso de jerarquía analítica se aplica en este estudio para evaluar la brecha en términos de tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía para evaluar los servicios de saneamiento en barrios marginales ferroviarios de la ciudad de Khulna. El resultado del CSI indica que el servicio de saneamiento cumple con satisfacción moderada (58,5%) nivel de expectativa pública en el barrio marginal ferroviario de la ciudad de Khulna.

En relación al cuarto objetivo “Analizar la relación entre gestión administrativa y Empatía a los transportistas de autos colectivos en una municipalidad de Huancayo, 2022.” Asimismo, para el primer indicador el 33.6% indicó que se encuentra en valor bajo, 33.6% valor medio y 32.8% valor alto; Asimismo para el cuarto indicador Empatía el 34.5% consideran que se ubica en el nivel bajo, 40.5% medio y el 25.0% nivel alto. Además, en el análisis inferencial se

evidenció que el coeficiente de correlación es 0,508\*\*; indicando, correlación positiva media, con equivalencia bilateral de 0,000,

El estudio de Zun et.al., (2018), en su investigación utilizaron el modelo de Servqual, que le permitió identificar la calidad de servicio que se da a los pacientes en el estudio entre pacientes que asisten a una clínica en Malasia, la dimensión de menor satisfacción fue elementos tangibles, por lo que concluyeron que la mayoría de los pacientes no están satisfechos con ciertos servicios, el estudio utilizó el modelo Servqual para medir la segunda variable.

También, Chasalla (2021) el estudio propone establecer el valor del vínculo entre la calidad del servicio y la satisfacción, y estudiar la asociación descriptiva con el diseño no experimental. De 111 usuarios, el 51,4% dijo, la calidad del servicio es buena; Se estableció que la satisfacción del usuario y los factores, de seguridad, tangibles y las habilidades técnicas tienen una relación moderada; enfatizando la relación directa y moderada de C.S. y S.C. confirmando la hipótesis planteada por el autor.

En relación al quinto objetivo “Analizar la relación entre gestión administrativa y elementos tangibles a los transportistas de autos colectivos en una municipalidad de Huancayo, 2022.”, los resultados descriptivos observados en la tabla frecuencia de la variable Gestión Administrativa, el 33.6% indicó que se encuentra en valor bajo, 33.6% valor medio y 32.8% valor alto. Asimismo, para el tercer indicador Elementos tangibles el 42.2 % consideran que se ubica en el nivel bajo, 39.7% medio y el 18.1% nivel alto. También, en el análisis inferencial se establece que la fórmula de correlación es 0,207\*\*; indicando, correlación positiva débil, con una significancia bilateral de 0,011,

## VI. CONCLUSIONES

1. Se concluyó que la variable gestión administrativa y calidad de servicio tienen un coeficiente de correlación de 0,576<sup>\*\*</sup>; que concierne a una correlación positiva media y la significancia bilateral es 0,000, correlación importante al valor 0.01. Con lo que se demuestra que es necesario fortalecer para incrementar calidad de servicio en la entidad.
2. Se concluyó que la variable gestión administrativa se vincula con la dimensión fiabilidad, evidenciando en el análisis inferencial el coeficiente de correlación es 0,648<sup>\*\*</sup>; indicando, correlación positiva media, con una equivalencia bilateral de 0,000.
3. Se concluyó que la variable gestión administrativa se vincula con la dimensión seguridad análisis inferencial se demuestro que el coeficiente de correlación es 0,587<sup>\*\*\*</sup>; indicando, correlación positiva media, con una significancia bilateral de 0,000.
4. Se concluyó que la variable Gestión Administrativa se relaciona con la dimensión Capacidad de respuesta, con el coeficiente de correlación es 335<sup>\*\*</sup>; indicando, correlación positiva baja, con una significancia bilateral de 0,001.
5. Se concluyó que la variable gestión administrativa se relaciona con la dimensión capacidad de respuesta evidenció que el coeficiente de correlación es 0,508<sup>\*\*</sup>; indicando, correlación positiva media, con una equivalencia bilateral de 0,000.
6. Se concluyó que la variable gestión administrativa se vincula con componentes tangibles el análisis inferencial se establece que la fórmula de correlación es 0,207<sup>\*\*</sup>; indicando, correlación positiva débil, con una significancia bilateral de 0,011.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Las recomendaciones son las siguientes:

Se recomienda al gerente de una gerencia de tránsito y transporte de una gerencia de una municipalidad de Huancayo, se recomienda actualizar los documentos de gestión de la organización y difundirlos entre los usuarios, así mismo la promoción de la mejora continua en la organización, generar un plan de promoción de medios tecnológicos. Acciones que mejorará la satisfacción de los usuarios.

Se recomienda al gerente de una gerencia de tránsito y transporte de una gerencia de una municipalidad de Huancayo, brindar el servicio tal como lo prometieron responder en los plazos estimados, para fortalecer la fiabilidad entre los usuarios.

Se recomienda al gerente de una gerencia de tránsito y transporte de una gerencia de una municipalidad de Huancayo, desarrollar entre sus trabajadores talleres sobre trabajo en equipo, liderazgo y generar un programa de motivación. Acciones y mejoras que se verán reflejadas en la fiabilidad.

Se recomienda al gerente de una gerencia de tránsito y transporte de una gerencia de una municipalidad de Huancayo, simplificar los documentos y redactarlos en lenguaje claro y sencillo, para que la capacidad de respuesta sea oportuna.

Se recomienda a los administradores y gerente de las áreas fortalecer las habilidades sociales de sus colaboradores para que puedan ser más empáticos con los usuarios, asimismo adelantarse a las necesidades y proponer soluciones idóneas.

Se recomienda a la organización implementar equipos y herramientas que permitan atender la necesidad de los usuarios, así mismo promover la especialización y profesionalismo de sus colaboradores.

## REFERENCIAS

- Ali, M. (2022) Service quality in public services, A study of the public services in urban Egypt. Assistant Lecturer, Faculty of Management Technology, the German University in Cairo, New
- Asca, P.; Ramos, O; Espinoza, R; Espinoza, R (2021) Administrative management in procurement processes in a public sector entity Journal of business and entrepreneurial studies, vol. 5, núm. 3, 2021 Universidad de Oriente, México Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573669774005>
- Atocha, E. (2017) *Percepción del usuario externo sobre la calidad de servicio de dos gerencias Municipalidad de Villa El Salvador 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UN. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/7065>
- Balan, S. (2017). Administrative management and mechanisms of its development. *Економічний журнал Одеського політехнічного університету*, (2), 6-10.
- Banco Interamericano de Desarrollo BID (2018). El fin del trámite eterno: ciudadanos, burocracia y gobierno digital. Revisión editorial: Claudia M. Pasquetti. <https://publications.iadb.org/es/el-fin-del-tramite-eterno-ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital>.
- Besfat, R. (2022) The effect of administrative decentralization on quality public service delivery in Bahir Dar city administration: the case of Belay Zeleke sub-city 8:1, <https://doi.org/10.1080/23311886.2021.2004675>
- Bonilla, A. (2009). Gestión de la calidad total en el servicio público.. El Cid Editor. <https://elibro.net/es/ereader/upla/36524?page=12>
- Bustamante, A.; Obando, F.; Tello, M (2019) Revista, Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo Servqual, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 090615 Guayaquil, Ecuador.
- Calderon , J. (2021) *Calidad del servicio administrativo y satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de puno, 2019*. [tesis de maestría, Universidad



Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional UN.  
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/17743>

Carro R. y Gonzales R. (2012) Administración de la Calidad Total, Universidad Nacional de Mar de la Plata. <http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1614>

Chiavenato, I (2017) Introduction to the General Theory of Management (Seventh Edition). Mexico: McGraw-Hill Interamericana 10.37954/se.v5i2.45

Choquehuanca, E. (2022) *Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Conima, Región Puno – 2021*. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UN.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/84246>

Chsalla, D. (2021) *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Challabamba, Paucartambo, Región Cusco, 2021*. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UN.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/71366>

Concytec (2020) reglamento de calificación, clasificación y registro de los Investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación Tecnológica - reglamento renacyt  
[https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf).

Defensoría del Pueblo (2019) El Vigésimo Segundo Informe Anual de la Defensoría del Pueblo es una publicación a cargo de la Oficina de Desarrollo Estratégico y Cooperación Internacional.

Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental. Encig (2020). Consultado 13 de abril  
[https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/encig/2019/doc/encig2019\\_principales\\_resultados.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/encig/2019/doc/encig2019_principales_resultados.pdf)

Fraser, K., Watanabe, C. & Hvolby, H. (2013). Commitment to service quality in automotive dealerships: results from an australian pilot study. *Journal of services*.

- Gaffar, A., Pervin, R., Mahmud, S., (2018). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model. *Global Business Review*. <https://doi.org/10.1177/0972150918795551>
- Garcia, F. (2022) *Gestión administrativa y compromiso organizacional de los colaboradores en una municipalidad provincial de Lambayeque*. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional Repositorio Digital Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78455>
- Hernández, R. y Mendoza , P (2018) metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Derechos reservados © 2018 respecto a la primera edición por: mcgraw-hill interamericana editor, s.a. de C. V.
- Hidalgo, A. (2019) *Gestión administrativa y recaudación tributaria en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Región Loreto, 2019*. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39786>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI (2018) Perú: Percepción Ciudadana sobre Gobernabilidad, Democracia y Confianza en las Instituciones. Informe técnico N° 02 - Abril 2018. <https://m.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/boletines/gobernabilidad-democracia-y-confianza-en-las-instituciones-9866/1/#lista>.
- Izogo, E.E. and Ogba, I-E (2015) 'Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile repair services sector', *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 32, No. 3, pp.250–269.
- Izquierdo, C. (2018) *“La Gestión Administrativa Y La Calidad De Servicio De La Superintendencia De Transporte De Personas, Carga Y Mercancías – San Martín, 2017”*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UN. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31606>
- Kondratenko, et.al. (2020). Innovation Development of Public Administration: Management and Legislation Features. *Marketing and Management of Innovations*, 1, 87- 94. <https://doi.org/10.21272/mmi.2020.1-06>

- Kotler, P. y Armstrong, G. (2013) Fundamentos de marketing (Decimoprimer edición)
- Kreitner, R., y Cassidy, C. (2012). Management. Cengage Learning.  
[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=2YEKAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=cassidy+administrative+management&ots=xLe15feNHs&sig=VUSSuJu71pV9grezBRe\\_Z1nSTL8#v=onepage&q=cassidy%20administrative%20management&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=2YEKAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=cassidy+administrative+management&ots=xLe15feNHs&sig=VUSSuJu71pV9grezBRe_Z1nSTL8#v=onepage&q=cassidy%20administrative%20management&f=false)
- Lovelock, C. y Jochen, W. (2009) Marketing de servicios personal, tecnología y estrategia Escuela de Negocios Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla. Pearson educación, sexta edición.
- Münch, L (2014) Management Organizational management, approaches and administrative process (2nd Edition). Mexico: Pearson,  
<https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/ Administraci3n.-Gesti3n-organizacional-enfoques-y-proceso-administrativo-1ed-Lourdes-M3nch.pdf>
- Paredes, M.; Cueva, Y.; Teran, P. Salgado, D. (2019) MARKETING DE SERVICIOS,  
 GrupoCompas,<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/510/3/marketing%20de%20servicios.pdf>
- Pareja, A.; Fernández, C.; Blanco, B.; Theobald, K; Martínez, A; (2016) Simplificando vidas: Calidad y satisfacción con los servicios públicos.  
<https://publications.iadb.org/es/simplificando-vidas-calidad-y-satisfaccion-con-los-servicios-publicos>.
- Rami3, C. (2016). Teoría de la organizaci3n y administraci3n p3blica.
- Ramírez, C & Ramírez, M. (2016) Fundamentos de administraci3n (4.ª ed. vol. 4). ECOE ediciones <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/08/Fundamentos-de-administraci3n-4ed.pdf>
- Rezaei, O. Kothadiya, L. Tavasszyand M. Kroesen. "Quality assessment of airline baggage handling systems using SERVQUAL and BWM". Tourism Management. Vol. 66, pp. 85-93. DOI:10.1016/j.tourman.2017.11.009. 2018.

- Rojas, J., Arancibia, S, Andrade C. y Ramírez, A. (2019). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile. *Revista Estudio de Políticas Públicas*, 5(1), 33-49. doi: <https://doi.org/10.5354/0719-6296.2019.51286>.
- Salazar, M; Icaza, M.; Alejo, O (2018) La importancia de la ética en la investigación. *Revista Universidad y Sociedad. versión On-line* ISSN 2218-3620. 2018 Epub 02-Mar-2018
- Salgado, J. Guerrero, L. & Salgado, N. (2016). *Fundamentos de Administración..* Grupo Editorial Éxodo. <https://elibro.net/es/ereader/upla/130328?page=180>
- Sánchez, H.; Reyes R, C. Mejia, K; (2005) *Manual de términos en Investigación Científica, Tecnológica Y Humanística (Primera edición)*. Universidad Ricardo Palma <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (2021) *Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público N° 002-2021-PCM-SGP para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*
- Shaharier A. & Mondal, M (2018) Assessment of sanitation service quality in urban slums of Khulna city based on SERVQUAL and AHP model: A case study of railway slum, Khulna, Bangladesh. *Journal of Urban Management*. doi: 10.1016/j.jum.2018.08.002
- Therán, I. & Prieto, J. (2018). *Administración, teorías, autores, fases y reflexiones..* Ediciones de la U. <https://elibro.net/es/lc/upla/titulos/70328>. <https://elibro.net/es/lc/upla/titulos/70328>
- Torres, M; Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35),57-76. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=880/88043199005>
- Ulloa, E. (2021) *Gestión administrativa y la calidad de servicio en los despachos fiscales frente al COVID -19, Tumbes 2021*. [tesis de maestría, Universidad

Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UN.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/86792>

Vera, M. (2021) *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de La Banda de Shilcayo, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UN.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/66817>

Vikas, T.; Vivek,A.; y Mohan A. (2018) 'Exploring key dimensions of e-service quality: a case of Indian banking industry', *Int. J. Services and Operations Management*, Vol. 29, No. 2, pp.252–272.

Zabala, A., & Cabico, A. (2019). Implicit Leadership Theories As Determinants Of Administrative Management Performance. *International Journal of Innovative Research and Advanced Studies (IJIRAS)* Volume, 6.

Zeithaml, V.A. (2000) 'Service quality, profitability and the economic worth of customers: what we know and what we need to learn', *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 28, No. 1, pp.67–85.

Živković N., Glogovac M. y Kovacevic B. (2019). Determining the quality of municipal services using SERVQUAL model. *Advances in Economics, Business and Management Research*, volume 108.  
<https://doi.org/10.2991/senet-19.2019.4>.

Zouari, G. y Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, (10), 1.

Zun, B.; Ibrahim,I; y Hamid A. (2018) Level of Satisfaction on Service Quality Dimensions Based on SERVQUAL Model Among Patients Attending 1 Malaysia Clinic in Kota Bharu, Malaysia. *Oman medical Journal*, vol. 33. doi: 10.5001/omj.2018.76. PMID: 30210721; PMCID: PMC6131925.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y la calidad de servicio a los transportistas de autos colectivos en la municipalidad provincial de Huancayo, 2022							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: GESTION ADMINISTRATIVA				
¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a los transportistas de autos colectivos en una Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022?	Establecer la relación entre administrativa y la calidad de servicio a los transportistas de autos colectivos en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022	Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a los transportistas de autos colectivos de una municipalidad de Huancayo, 2022	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de valores  1 Likert  1=Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5=Siempre	Niveles o rangos
			Planificación	Planes estratégicos y operativos	1,2,3,4		
			Organización	Simplificación administrativa Coordinación entre áreas Implementación de TICs	5,6,7,8,9,10,11,12,13		Medio
			Dirección	Liderazgo Motivación Atención igualitaria Eficiencia	25- 30		
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Control	Control de calidad Fiscalización Sanciones	31- 37	Alto	
¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la fiabilidad a los transportistas de autos colectivos en una municipalidad de Huancayo, 2022?	Identificar la relación entre la gestión administrativa y fiabilidad a los transportistas de autos colectivos de una municipalidad de Huancayo, 2022	Existe relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad a los transportistas de autos colectivos en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022	Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO				
				Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Fiabilidad	Requisitos y promesa Servicio eficiente, orientación	1,2,3,4,5,6,7	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces	Bajo

¿Qué relación existe entre gestión administrativa y seguridad a los transportistas de autos colectivos en la Municipalidad Provincial de Huancayo, 2022?	Describir la relación entre gestión administrativa y seguridad a los transportistas de autos colectivos una municipalidad de Huancayo, 2022	Existe relación entre gestión administrativa y seguridad a los transportistas de autos colectivos de una municipalidad de Huancayo, 2022	Seguridad	Interés por resolver el problema ,tiempo		4= Casi siempre 5= Siempre			
¿Qué relación existe entre gestión administrativa y capacidad de respuesta a los transportistas de autos colectivos de una municipalidad de Huancayo, 2022?	Analizar la relación entre gestión administrativa y Capacidad de respuesta a los transportistas de autos colectivos de una municipalidad de Huancayo, 2022	Existe relación entre gestión administrativa y capacidad de respuesta a los transportistas de autos colectivos de una municipalidad de Huancayo, 2022		Confianza	8,9,10,11 ,12,13,14				Medio
				Trato amable					
				Fiable Honestidad	15,16,17				Alto
				Capacidad de respuesta					
Empatía	Comunicación Cooperación	18,19,20, 21							
			Elementos tangibles	Infraestructura	22,23				
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:				
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico. Método: Hipotético- deductivo Diseño: no experimental- transversal- correlacional		Población: 166 que acuden a realizar gestiones Muestra: 116 transportistas	Técnicas: Encuestas Instrumentos: Cuestionarios		Descriptiva: tablas de frecuencia y gráficos Inferencial: conclusiones y tendencias				



## Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	En tanto que para Cassidy et al. (2015) La gestión administrativa es la capacidad de los gerentes para liderar las acciones hacia el logro de objetivos y lograr un trabajo eficiente. Se debe garantizar que los tengan habilidades y conocimientos experiencia en el desempeño laboral. El autor también que los conceptos contemporáneas se basan en la planificación, organización liderazgo y control	Fue conformado por las dimensiones de: planeación, organización, dirección y control, que conformaron 25 ítems las cuales fueron respondida en la escala de Likert	Planificación	Planes estratégicos y operativos	Escala de medición Likert.  1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
			Organización	Mejora continua Simplificación administrativa Coordinación entre áreas Implementación de TICs	
			Dirección	Liderazgo Motivación Atención igualitaria Eficiencia Control de calidad	
			Control	Fiscalización Sanciones	
CALIDAD DE SERVICIO	Gaffar et al. (2018) Indica que la calidad de servicio tiene una relación directa con la satisfacción del cliente está calidad se construye en la mente del usuario es por ello indispensable conocer las necesidades de los clientes y exceder las expectativas y las esperanzas que estás tienen de un determinado servicio.	La definición operacional, fue conformado por las dimensiones de: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad (d) Empatía (e) Elementos tangibles que conformaron 23 ítems las cuales fueron respondida en la escala de Likert	Fiabilidad	Requisitos y promesa Servicio eficiente, orientación Interés por resolver el problema ,tiempo Confianza	Likert: 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
			Seguridad	Trato amable Fiable Honestidad	
			Capacidad respuesta	Plazo establecido Atención Oportuna	
			Empatía	Cooperación Comunicación	
			Elementos tangibles	Infraestructura	

### Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

Instrucciones: El presente cuestionario es anónimo, contiene 25 preguntas las cuales deben ser respondidas según tu opinión, de acuerdo con la escala presentada:

Variable: Gestión Administrativa

		1=Nunca	2= Casi nunca	3= A veces	4= Casi siempre	5=Siempre					
D	Indicador	Item					1	2	3	4	5
Planificación	Planes estratégicos y operativos	1. La institución cuenta con un plan estratégico de ordenamiento vehicular.									
		2. El TUPA esta actualizado a las normas vigentes de transportes									
		3. Los requisitos solicitados por la organización se encuentran mencionados en el TUPA									
		4. La institución tiene un plan de promoción de uso de medios tecnológicos									
Organización	Mejora continua	5. Usted percibe que la atención al usuario está enmarcado en la mejora continua de la organización									
		6. La institución realiza encuestas para conocer la satisfacción del usuario									
		7. Percibe que los trabajadores conocen las normas y el TUPA									
		8. Los requisitos solicitados y los plazos de respuesta a su solicitud están plasmados en el TUPA									
	Simplificación administrativa	9. La organización aplica lineamientos de simplificación administrativa									
		10. Considera que las áreas de que las áreas de la GGT coordinan entre ellas.									
		11. Usted presenta sus solicitudes y la documentación necesaria en el portal web de la institución									
	Implementación de TICs	12. Usted hace seguimiento a sus trámites a través del portal web de la institución									
		13. Los medios electrónicos permiten realizar trámites oportunos y a menor costo.									
	Dirección	Liderazgo	14. El liderazgo del responsable de la GTT promueve soluciones inmediatas a los pedidos								
Motivación		15. Los trabajadores se encuentran motivados para desarrollar las funciones encomendadas									
Atención igualitaria		16. Recibe la misma atención en todas las oficinas de la GTT sin discriminación.									
Eficiencia		17. Considera usted que la prestación de servicios es eficientes y oportunos.									

		18. Usted para solucionar las infracciones vehiculares recibe orientación adecuada y oportuna					
<b>Control</b>	Control de calidad	19. La institución cuenta con mecanismos de control que aseguran la veracidad de los documentos					
	Fiscalización	20. La gestión de supervisión a los servicios de transporte es adecuada.					
		21. La intervención de las unidades móviles se realiza bajo la aplicación de un manual de intervención vehicular					
		22. La supervisión a los titulares e infraestructura complementaria para brindar el servicio es adecuada					
		23. Las verificaciones y otras relacionadas con el transporte está acorde está a la normas vigentes.					
	Sanciones	24. Las sanciones en tránsito y transporte están acorde a lo dispuesto por el Reglamento Nacional de Transporte.					
		25. Los procedimientos para las sanciones se sujetan a los manuales, directivas y reglamento de tránsito					



		20. Los trabajadores se centran en la solución sin adelantar juicio.					
		21. La institución cuenta con buzón de sugerencias y cuaderno de reclamos.					
Elementos tangibles	Infraestructura	22. Las instalaciones son adecuadas para recibir el servicio.					
		23. La institución cuenta con materiales y equipos para atender las solicitudes de los transportistas.					

## Anexo 4. Validación de instrumentos

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Robladillo Bravo Liz Maribel



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Planificación</b>							
1.	La institución cuenta con un plan estratégico de ordenamiento vehicular.	X		X		X		
2.	El TUPA esta actualizado a las normas vigentes de transporte.	X		X		X		
3.	Los requisitos solicitados por la organización se encuentran mencionados en el TUPA.	X		X		X		
4.	La institución tiene un plan de promoción de uso de medios tecnológicos.	X		X		X		
	<b>Organización</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5.	La atención al usuario está enmarcada en la mejora continua de la organización.	X		X		X		
6.	La institución realiza encuestas para conocer la satisfacción del usuario.	X		X		X		
7.	Los trabajadores conocen las normas y el TUPA	X		X		X		
8.	Los requisitos solicitados y los plazos de respuesta a su solicitud están plasmados en el TUPA.	X		X		X		
9.	La organización aplica lineamientos de simplificación administrativa	X		X		X		
10.	Considera que las áreas de que las áreas de la GGT coordinan entre ellas.	X		X		X		
11.	Presenta sus solicitudes y la documentación necesaria en el portal web de la institución	X		X		X		
12.	Usted hace seguimiento a sus trámites a través del portal web de la institución.	X		X		X		
13.	Los medios electrónicos permiten realizar trámites oportunos y a menor costo.	X		X		X		
	<b>Dirección</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14.	El liderazgo del responsable de la GTT promueve soluciones inmediatas a los pedidos	X		X		X		
15.	Los trabajadores se encuentran motivados para desarrollar las funciones encomendadas	X		X		X		

16.	Recibe la misma atención en todas las oficinas de la GTT sin discriminación.	X		X		X		
17.	Considera usted que la prestación de servicios es eficientes y oportunos.	X		X		X		
18.	Usted para solucionar las infracciones vehiculares recibe orientación adecuada y oportuna	X		X		X		
	<b>Control</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19.	La institución cuenta con mecanismos de control que aseguran la veracidad de los documentos	X		X		X		
20.	La gestión de supervisión a los servicios de transporte es adecuada.	X		X		X		
21.	La intervención de las unidades móviles se realiza bajo la aplicación de un manual de intervención vehicular	X		X		X		
22.	La supervisión a los titulares e infraestructura complementaria para brindar el servicio es adecuada	X		X		X		
23.	Las verificaciones y otras relacionadas con el transporte está acorde está a la normas vigentes.	X		X		X		
24.	Las sanciones en tránsito y transporte están acorde a lo dispuesto por el Reglamento Nacional de Transporte.	X		X		X		
25.	Los procedimientos para las sanciones se sujetan a los manuales, directivas y reglamento de tránsito	X		X		X		

**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>		Pertinencia <sup>1</sup>
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Fiabilidad</b>							
1.	Los requisitos y procedimientos para los trámites son claros.	X		X		X		
2.	La petición solicitada es entregada y cumplida en el plazo establecido.	X		X		X		
3.	El servicio fue realizado tal como lo prometieron.	X		X		X		
4.	La calidad técnica y profesional de los trabajadores es eficiente.	X		X		X		
5.	Los trabajadores absolvieron sus dudas en relación a las papeletas impuestas por los inspectores municipales.	X		X		X		
6.	El personal de la GTT muestra predisposición para asesorarlo en los trámites que realizará.	X		X		X		
	<b>Seguridad</b>							
7.	El tiempo de espera para recibir el servicio fue breve.	X		X		X		
8.	Los trabajadores le inspiran confianza	X		X		X		
9.	Confía en el accionar de la Gerencia de Tránsito y Transporte	X		X		X		
10.	Los trámites virtuales son seguros y confiables	X		X		X		
11.	El trato de los servidores públicos es amable y cordial.	X		X		X		
12.	Los requisitos y procesos de tramitación son claros	X		X		X		
13.	Los inspectores de tránsito y transporte al intervenir aplican la normatividad vigente.	X		X		X		
14.	Los inspectores al intervenir las unidades móviles, siguen un protocolo.	X		X		X		
	<b>Capacidad de respuesta</b>							
15.	La duración y los plazos para respuesta a sus pedidos es oportuno.	X		X		X		
16.	Los trabajadores para solucionar su problema lo atienden de manera personalizada	X		X		X		
17.	Verifica el estado y el área en el que se encuentra su trámite	X		X		X		
	<b>Empatía</b>	X		X		X		
18.	Los trabajadores le ayudan a resolver su problema.	X		X		X		
19.	Los trabajadores utilizan un lenguaje claro y sencillo para atenderlo.	X		X		X		
20.	Los trabajadores se centran en la solución sin adelantar juicio.	X		X		X		
21.	La institución cuenta con buzón de sugerencias y cuaderno de reclamos.	X		X		X		
	<b>Elementos tangibles</b>							



22.	Las instalaciones son adecuadas para recibir el servicio.	X		X		X		
23.	La institución cuenta con materiales y equipos para atender las solicitudes de los transportistas.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ **Mg: Robladillo Bravo Liz Maribel**                      **DNI: 09217078**

**Especialidad del validador: METODOLOGA**



<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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Araujo Medrano Hector Fernando



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Planificación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1.	La institución cuenta con un plan estratégico de ordenamiento vehicular.	x		x		x		
2.	El TUPA esta actualizado a las normas vigentes de transportes	x		x		x		
3.	Los requisitos solicitados por la organización se encuentran mencionados en el TUPA	x		x		x		
4.	La institución tiene un plan de promoción de uso de medios tecnológicos	x		x		x		
	<b>Organización</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5.	Usted percibe que la atención al usuario está enmarcado en la mejora continua de la organización	x		x		x		
6.	La institución realiza encuestas para conocer la satisfacción del usuario	x		x		x		
7.	Percibe que los trabajadores conocen las normas y el TUPA	x		x		x		
8.	Los requisitos solicitados y los plazos de respuesta a su solicitud están plasmados en el TUPA	x		x		x		
9.	La organización aplica lineamientos de simplificación administrativa							
10.	Considera que las áreas de que las áreas de la GGT coordinan entre ellas.	x		x		x		
11.	Usted presenta sus solicitudes y la documentación necesaria en el portal web de la institución	x		x		x		
12.	Usted hace seguimiento a sus trámites a través del portal web de la institución	x		x		x		
13.	Los medios electrónicos permiten realizar trámites oportunos y a menor costo.	x		x		x		
	<b>Dirección</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14.	El liderazgo del responsable de la GTT promueve soluciones inmediatas a los pedidos	x		x		x		
15.	Los trabajadores se encuentran motivados para desarrollar las funciones encomendadas	x		x		x		

16.	Recibe la misma atención en todas las oficinas de la GTT sin discriminación.	x		x		x		
17.	Considera usted que la prestación de servicios es eficientes y oportunos.	x		x		x		
18.	Usted para solucionar las infracciones vehiculares recibe orientación adecuada y oportuna	x		x		x		
	<b>Control</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19.	La institución cuenta con mecanismos de control que aseguran la veracidad de los documentos	x		x		x		
20.	La gestión de supervisión a los servicios de transporte es adecuada.	x		x		x		
21.	La intervención de las unidades móviles se realiza bajo la aplicación de un manual de intervención vehicular	x		x		x		
22.	La supervisión a los titulares e infraestructura complementaria para brindar el servicio es adecuada	x		x		x		
23.	Las verificaciones y otras relacionadas con el transporte está acorde está a la normas vigentes.	x		x		x		
24.	Las sanciones en tránsito y transporte están acorde a lo dispuesto por el Reglamento Nacional de Transporte.	x		x		x		
25.	Los procedimientos para las sanciones se sujetan a los manuales, directivas y reglamento de tránsito	x		x		x		

**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>		Pertinencia <sup>1</sup>
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Fiabilidad</b>							
1.	Los requisitos y procedimientos para los trámites son claros.	X		X		X		
2.	La petición solicitada es entregada y cumplida en el plazo establecido.	X		X		X		
3.	El servicio fue realizado tal como lo prometieron.	X		X		X		
4.	La calidad técnica y profesional de los trabajadores es eficiente.	X		X		X		
5.	Los trabajadores absolvieron sus dudas en relación a las papeletas impuestas por los inspectores municipales.	X		X		X		
6.	El personal de la GTT muestra predisposición para asesorarlo en los trámites que realizará.	X		X		X		
	<b>Seguridad</b>							
7.	El tiempo de espera para recibir el servicio fue breve.	X		X		X		
8.	Los trabajadores le inspiran confianza	X		X		X		
9.	Confía en el accionar de la Gerencia de Tránsito y Transporte	X		X		X		
10.	Los trámites virtuales son seguros y confiables	X		X		X		
11.	El trato de los servidores públicos es amable y cordial.	X		X		X		
12.	Los requisitos y procesos de tramitación son claros	X		X		X		
13.	Los inspectores de tránsito y transporte al intervenir aplican la normatividad vigente.	x		x		x		
14.	Los inspectores al intervenir las unidades móviles, siguen un protocolo.	X		X		X		
	<b>Capacidad de respuesta</b>							
15.	La duración y los plazos para respuesta a sus pedidos expedien	X		X		X		
16.	Los trabajadores para solucionar su problema lo atienden de manera personalizada							
17.	Verifica el estado y el área en el que se encuentra su trámite	X		X		X		
	<b>Empatía</b>							
18.	Los trabajadores le ayudan a resolver su problema.	X		X		X		
19.	Los trabajadores utilizan un lenguaje claro y sencillo para atenderlo.	X		X		X		
20.	Los trabajadores se centran en la solución sin adelantar juicio.	X		X		X		
21.	La institución cuenta con buzón de sugerencias y cuaderno de reclamos.	X		X		X		
	<b>Elementos tangibles</b>							
22.	Las instalaciones son adecuadas para recibir el servicio.	X		X		X		
23.	La institución cuenta con materiales y equipos para atender las solicitudes de los transportistas.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): si HAY SUFICIENCIA**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Araujo Medrano Hector Fernando**        **DNI: 20010184**

**Especialidad del validador: Dr. En Gestion Publica y Gobernabilidad.**

<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

24 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MUNIVE HINOSTROZA CINDY LIZ



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Planificación</b>							
1.	La institución cuenta con un plan estratégico de ordenamiento vehicular.	x		x		x		
2.	El TUPA esta actualizado a las normas vigentes de transportes	x		x		x		
3.	Los requisitos solicitados por la organización se encuentran mencionados en el TUPA	x		x		x		
4.	La institución tiene un plan de promoción de uso de medios tecnológicos	x		x				
	<b>Organización</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5.	Usted percibe que la atención al usuario está enmarcado en la mejora continua de la organización	x		x		x		
6.	La institución realiza encuestas para conocer la satisfacción del usuario	x		x		x		
7.	Percibe que los trabajadores conocen las normas y el TUPA	x		x		x		
8.	Los requisitos solicitados y los plazos de respuesta a su solicitud están plasmados en el TUPA	x		x		x		
9.	La organización aplica lineamientos de simplificación administrativa	x		x		x		
10.	Considera que las áreas de que las áreas de la GGT coordinan entre ellas.	x		x		x		
11.	Usted presenta sus solicitudes y la documentación necesaria en el portal web de la institución	x		x		x		
12.	Usted hace seguimiento a sus trámites a través del portal web de la institución	x		x		x		
13.	Los medios electrónicos permiten realizar trámites oportunos y a menor costo.	x		x		x		
	<b>Dirección</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
14.	El liderazgo del responsable de la GGT promueve soluciones inmediatas a los pedidos	x		x		x		
15.	Los trabajadores se encuentran motivados para desarrollar las funciones encomendadas	x		x		x		

16.	Recibe la misma atención en todas las oficinas de la GTT sin discriminación.	X		X		X		
17.	Considera usted que la prestación de servicios es eficientes y oportunos.	X		X		X		
18.	Usted para solucionar las infracciones vehiculares recibe orientación adecuada y oportuna	X		X		X		
	<b>Control</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19.	La institución cuenta con mecanismos de control que aseguran la veracidad de los documentos	X		X		X		
20.	La gestión de supervisión a los servicios de transporte es adecuada.	X		X		X		
21.	La intervención de las unidades móviles se realiza bajo la aplicación de un manual de intervención vehicular	X		X		X		
22.	La supervisión a los titulares e infraestructura complementaria para brindar el servicio es adecuada	X		X		X		
23.	Las verificaciones y otras relacionadas con el transporte está acorde está a la normas vigentes.	X		X		X		
24.	Las sanciones en tránsito y transporte están acorde a lo dispuesto por el Reglamento Nacional de Transporte.	X		X		X		
25.	Los procedimientos para las sanciones se sujetan a los manuales, directivas y reglamento de tránsito	X		X		X		

**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>		Pertinencia <sup>1</sup>
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Fiabilidad</b>							
1.	Los requisitos y procedimientos para los trámites son claros.	x		x		x		
2.	La petición solicitada es entregada y cumplida en el plazo establecido.	x		x		x		
3.	El servicio fue realizado tal como lo prometieron.	x		x		x		
4.	La calidad técnica y profesional de los trabajadores es eficiente.	x		x		x		
5.	Los trabajadores absolvieron sus dudas en relación a las papeletas impuestas por los inspectores municipales.	x		x		x		
6.	El personal de la GTT muestra predisposición para asesorarlo en los trámites que realizará.	x		x		x		
	<b>Seguridad</b>							
7.	El tiempo de espera para recibir el servicio fue breve.	x		x		x		
8.	Los trabajadores le inspiran confianza	x		x		x		
9.	Confía en el accionar de la Gerencia de Tránsito y Transporte	x		x		x		
10.	Los trámites virtuales son seguros y confiables	x		x		x		
11.	El trato de los servidores públicos es amable y cordial.	x				x		
12.	Los requisitos y procesos de tramitación son claros	x		x		x		
13.	Los inspectores de tránsito y transporte al intervenir aplican la normatividad vigente.	x		x		x		
14.	Los inspectores al intervenir las unidades móviles, siguen un protocolo.	x		x		x		
	<b>Capacidad de respuesta</b>			x		x		
15.	La duración y los plazos para respuesta a sus pedidos expedien	x		x		x		
16.	Los trabajadores para solucionar su problema lo atienden de manera personalizada	x		x		x		
17.	Verifica el estado y el área en el que se encuentra su trámite	x		x		x		
	<b>Empatía</b>			x		x		
18.	Los trabajadores le ayudan a resolver su problema.	x		x		x		
19.	Los trabajadores utilizan un lenguaje claro y sencillo para atenderlo.	x		x		x		
20.	Los trabajadores se centran en la solución sin adelantar juicio.	x		x		x		
21.	La institución cuenta con buzón de sugerencias y cuaderno de reclamos.	x		x		x		
	<b>Elementos tangibles</b>			x		x		
22.	Las instalaciones son adecuadas para recibir el servicio.	x		x		x		
23.	La institución cuenta con materiales y equipos para atender las solicitudes de los transportistas.	x		x		x		



**Observaciones (precisar si hay suficiencia): si HAY SUFICIENCIA**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**        **Aplicable después de corregir [ ]**        **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MUNIVE HINOSTROZA CINDY LIZ**        **DNI: 45938610**

**Especialidad del validador: MG. GESTION PUBLICA**

<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

**24 de mayo del 2022**



**Firma del Experto Informante.**

## Anexo 4 Prueba de normalidad

### *Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*

---

		V1 Gestión administrativa	V2 Calidad de Servicio
N		116	116
Parámetros Normales <sup>a,b</sup>	Media	1,99	1,95
	Desviación Estándar	,818	,811
Máximas Diferencias extremas	Absoluto	,223	,232
	Positivo	,223	,232
	Negativo	-,219	-,204
Estadístico de Prueba		,223	,232
Sig. Asintótica (bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

---

## Anexo 5. Base de datos

N°	D1: Planificación				D2: Organización									D3: Dirección						D4: Control					Total	D1	D2	D3	D4	
	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
1	3	4	3	4	1	1	1	2	3	2	4	2	3	2	3	4	3	3	4	3	2	4	3	4	2	<b>70</b>	14	19	15	22
2	1	3	4	4	1	1	2	3	4	5	2	2	4	4	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	<b>68</b>	12	24	14	18
3	2	1	3	2	1	1	3	4	1	2	4	3	5	1	1	2	2	1	1	2	3	2	3	3	2	<b>55</b>	8	24	7	16
4	2	2	3	1	1	2	1	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	3	3	3	2	2	3	3	1	<b>53</b>	8	18	10	17
5	2	2	4	4	4	1	4	4	4	5	2	2	5	4	2	4	1	2	2	1	2	1	2	2	2	<b>68</b>	12	31	13	12
6	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	<b>72</b>	11	26	15	20
7	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	4	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	<b>65</b>	10	23	14	18
8	2	2	3	2	3	1	1	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	1	1	2	2	3	1	2	1	<b>52</b>	9	20	11	12
9	2	3	1	2	3	2	1	1	3	2	4	5	5	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	3	1	<b>57</b>	8	26	9	14
10	2	2	3	4	3	2	4	4	4	4	1	1	4	4	3	4	3	2	1	2	1	2	4	2	3	<b>69</b>	11	27	16	15
11	1	2	1	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	<b>60</b>	6	18	13	23
12	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	5	<b>35</b>	5	11	7	12
13	1	2	1	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	<b>37</b>	7	13	7	10
14	3	3	2	3	4	2	1	2	1	4	2	1	2	1	2	4	4	1	2	4	1	2	2	1	2	<b>56</b>	11	19	12	14
15	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	<b>93</b>	15	34	20	24
16	1	2	3	1	1	1	2	3	3	4	2	2	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	5	2	2	<b>77</b>	7	22	23	25
17	1	3	3	1	2	1	3	3	2	3	1	1	1	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	3	2	<b>56</b>	8	17	13	18
18	2	3	3	1	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	<b>60</b>	9	19	14	18
19	2	3	3	3	3	4	4	4	2	2	1	1	2	3	4	4	3	2	4	2	2	3	3	2	4	<b>70</b>	11	23	16	20
20	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	<b>62</b>	7	24	12	19
21	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	3	4	3	4	3	3	<b>90</b>	12	31	24	23
22	1	2	2	1	2	1	3	3	4	5	1	2	4	5	2	2	1	1	4	4	1	2	2	1	4	<b>60</b>	6	25	11	18

23	2	3	3	4	4	2	4	5	4	5	4	2	3	3	4	4	2	1	2	2	2	3	3	4	4	<b>79</b>	12	33	14	20
24	2	3	2	2	3	1	4	3	3	5	1	1	4	5	2	2	2	3	3	4	2	2	2	2	4	<b>67</b>	9	25	14	19
25	4	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	5	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	<b>82</b>	14	27	18	23
26	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	1	2	3	3	3	2	2	1	2	1	2	3	3	3	<b>58</b>	10	20	13	15
27	2	3	4	3	1	1	3	4	3	4	3	3	5	3	3	2	1	1	2	5	1	3	3	3	3	<b>69</b>	12	27	10	20
28	1	2	3	1	2	2	2	3	2	3	1	1	1	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	<b>56</b>	7	17	13	19
29	1	2	2	3	3	3	3	2	3	2	4	4	2	3	2	3	3	3	2	2	4	3	4	4	2	<b>69</b>	8	26	14	21
30	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	<b>82</b>	13	26	19	24
31	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	<b>56</b>	11	19	9	17
32	1	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	<b>62</b>	7	26	12	17
33	2	2	3	2	1	2	3	3	2	3	1	1	5	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	<b>60</b>	9	21	14	16
34	2	2	3	3	2	2	1	1	2	1	3	2	2	3	1	1	1	2	2	3	2	2	3	2	2	<b>50</b>	10	16	8	16
35	1	4	4	2	3	1	4	5	3	2	2	1	5	5	4	2	3	4	3	2	3	2	3	4	3	<b>75</b>	11	26	18	20
36	3	2	1	3	4	3	1	3	2	3	4	3	1	4	3	2	3	2	3	4	2	4	3	2	4	<b>69</b>	9	24	14	22
37	1	2	3	2	4	2	3	2	1	4	5	3	3	2	2	1	4	4	1	2	3	2	4	4	2	<b>66</b>	8	27	13	18
38	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	<b>69</b>	11	23	15	20
39	3	3	3	3	3	2	4	4	3	2	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	<b>75</b>	12	25	18	20
40	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	<b>67</b>	11	21	14	21
41	2	3	4	5	5	2	4	3	4	5	4	2	5	5	3	2	2	1	3	3	2	1	2	1	2	<b>75</b>	14	34	13	14
42	4	5	4	2	2	1	4	4	3	5	3	3	4	3	2	3	5	4	5	4	5	4	2	3	2	<b>86</b>	15	29	17	25
43	2	4	4	4	4	1	4	4	4	5	2	2	5	5	4	3	2	2	4	2	2	2	2	2	2	<b>77</b>	14	31	16	16
44	1	2	2	1	2	2	2	1	4	3	1	3	4	2	1	1	3	2	2	3	2	2	3	1	2	<b>52</b>	6	22	9	15
45	1	3	3	1	3	1	3	1	3	1	2	2	2	2	1	3	4	1	1	2	1	4	4	1	2	<b>52</b>	8	18	11	15
46	2	3	2	4	5	2	4	4	5	5	1	2	1	5	4	3	3	4	1	2	1	2	2	1	4	<b>72</b>	11	29	19	13
47	1	4	4	2	1	1	4	4	3	5	3	2	5	4	4	3	1	4	2	3	3	4	2	4	2	<b>75</b>	11	28	16	20
48	1	3	3	2	2	1	1	2	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	1	<b>43</b>	9	16	5	13
49	1	2	2	4	5	2	5	3	2	5	1	2	5	4	4	3	2	2	4	3	2	2	1	2	2	<b>70</b>	9	30	15	16
50	2	3	3	2	2	3	3	2	4	1	1	1	3	2	5	3	3	3	2	3	3	1	3	3	1	<b>62</b>	10	20	16	16

51	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	<b>63</b>	10	23	13	17
52	1	2	4	3	2	1	1	3	2	3	1	1	1	2	2	4	2	2	1	3	3	3	1	3	2	<b>53</b>	10	15	12	16
53	2	2	4	4	3	1	4	5	4	5	1	1	4	5	3	2	3	2	1	3	2	2	4	2	2	<b>71</b>	12	28	15	16
54	2	2	4	4	1	5	1	3	4	5	1	1	4	5	3	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	<b>64</b>	12	25	13	14
55	3	3	4	1	2	1	2	1	2	5	1	1	2	1	2	4	3	1	3	4	2	4	2	3	2	<b>59</b>	11	17	11	20
56	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	<b>73</b>	12	27	15	19
57	1	3	4	4	2	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	2	1	<b>75</b>	12	27	16	20
58	2	3	2	3	4	1	2	3	4	2	3	1	3	1	4	1	2	1	2	3	4	4	4	3	4	<b>66</b>	10	23	9	24
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	2	<b>77</b>	12	27	17	21
60	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4	<b>60</b>	7	20	13	20	
61	2	5	3	3	2	4	4	4	3	2	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	<b>84</b>	13	28	18	25
62	4	2	2	3	4	2	4	3	3	4	3	1	2	2	4	4	3	3	2	5	4	3	2	3	4	<b>76</b>	11	26	16	23
63	2	3	2	1	2	4	5	4	3	2	1	2	1	1	1	4	3	2	1	3	3	3	3	2	3	<b>61</b>	8	24	11	18
64	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	<b>68</b>	13	23	14	18
65	4	3	2	3	2	3	5	3	4	4	3	2	2	3	2	2	3	5	2	2	4	3	3	4	2	<b>75</b>	12	28	15	20
66	5	3	4	3	3	2	4	3	2	2	4	5	2	4	1	3	2	2	2	4	3	4	3	2	4	<b>76</b>	15	27	12	22
67	5	3	3	3	3	5	4	5	3	3	4	3	2	4	5	4	4	2	4	3	3	2	4	3	3	<b>87</b>	14	32	19	22
68	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	<b>59</b>	10	22	13	14
69	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	4	3	2	2	3	<b>63</b>	11	22	11	19
70	3	3	2	2	3	3	2	4	3	4	3	5	3	2	2	3	5	3	4	3	2	3	2	3	4	<b>76</b>	10	30	15	21
71	2	3	4	3	3	4	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	4	2	4	4	2	5	2	2	5	<b>73</b>	12	24	13	24
72	3	2	2	3	2	3	4	2	1	3	4	3	3	3	2	3	4	4	2	2	3	5	2	3	5	<b>73</b>	10	25	16	22
73	4	2	2	3	2	1	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	4	1	2	3	2	3	3	2	2	<b>60</b>	11	20	12	17
74	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	5	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	<b>38</b>	5	12	11	10
75	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	5	5	5	4	5	3	1	1	2	2	3	4	<b>57</b>	6	11	24	16
76	2	2	2	3	1	1	2	3	2	1	1	1	2	1	1	1	2	5	5	2	1	4	1	4	4	<b>54</b>	9	14	10	21
77	3	2	1	2	4	2	2	5	3	3	4	3	2	4	5	3	4	3	2	3	3	1	3	4	3	<b>74</b>	8	28	19	19
78	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	4	<b>57</b>	12	22	9	14

79	5	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	2	4	3	4	4	4	5	86	13	32	15	26
80	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	5	4	4	1	2	3	1	3	2	2	3	3	3	71	11	29	14	17
81	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	4	73	12	26	16	19
82	2	3	4	4	4	1	5	5	4	5	1	1	3	4	5	2	2	2	2	4	2	2	3	2	4	76	13	29	15	19
83	2	2	3	2	3	1	4	4	4	5	4	2	4	3	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	88	9	31	18	30
84	2	3	4	3	4	1	4	4	4	5	2	2	4	4	3	2	2	2	2	2	1	2	3	4	5	74	12	30	13	19
85	1	2	3	4	4	2	4	4	4	4	5	2	2	5	4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	4	75	10	31	16	18
86	2	2	2	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	3	2	2	2	1	1	1	4	76	9	37	17	13
87	4	4	4	4	4	3	4	2	2	5	5	3	5	4	4	4	4	4	3	1	3	4	4	4	4	92	16	33	20	23
88	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	4	4	5	4	2	3	3	3	72	9	23	16	24
89	3	3	3	4	5	3	4	3	3	1	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	93	13	30	22	28
90	4	4	3	4	4	2	5	2	2	5	4	2	3	3	2	2	1	3	4	3	3	3	4	4	5	81	15	29	11	26
91	2	3	4	4	4	1	3	3	4	4	2	2	4	4	3	3	2	2	2	3	2	4	4	4	2	75	13	27	14	21
92	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	3	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	4	107	16	37	25	29
93	2	3	4	4	4	2	4	4	4	5	2	2	3	4	3	4	2	2	3	2	2	3	4	4	4	80	13	30	15	22
94	5	3	2	2	1	2	3	3	2	2	2	3	3	4	1	1	1	3	4	2	2	3	2	2	2	60	12	21	10	17
95	2	2	4	4	1	4	4	4	5	2	1	4	4	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	64	12	29	12	11
96	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	2	2	5	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	4	83	15	28	17	23
97	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	2	2	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	85	15	28	18	24
98	3	4	2	2	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	4	1	3	2	4	3	4	2	4	73	11	26	14	22
99	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	62	8	24	11	19
100	4	4	5	4	5	2	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	110	17	37	24	32
101	1	2	3	3	4	5	4	2	3	3	5	5	3	2	2	2	3	3	4	5	1	2	3	4	4	78	9	34	12	23
102	2	2	4	3	4	1	4	4	4	5	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	68	11	29	12	16
103	2	2	4	4	5	2	4	4	4	5	2	2	5	4	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	73	12	33	14	14
104	4	3	2	3	2	2	3	2	4	3	4	4	3	3	3	5	3	3	4	2	2	3	3	3	3	76	12	27	17	20
105	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	4	2	1	2	1	2	2	2	52	11	18	11	12
106	2	4	4	2	4	2	5	4	5	2	2	5	4	4	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	77	12	33	14	18

107	4	3	3	2	3	2	3	1	1	1	3	3	3	3	1	3	4	5	5	3	2	2	3	2	3	68	12	20	16	20
108	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	2	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	87	14	30	17	26
109	1	3	4	4	1	1	2	3	4	5	2	2	4	4	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	68	12	24	14	18
110	2	1	3	2	1	1	3	4	1	2	4	3	5	1	1	2	2	1	1	2	3	2	3	3	2	55	8	24	7	16
111	2	2	3	1	1	2	1	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	3	3	3	2	2	3	3	1	53	8	18	10	17
112	2	2	4	4	4	1	4	4	4	5	2	2	5	4	2	4	1	2	2	1	2	1	2	2	2	68	12	31	13	12
113	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	72	11	26	15	20
114	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	4	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	65	10	23	14	18
115	2	2	3	2	3	1	1	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	1	1	2	2	3	1	2	1	52	9	20	11	12
116	2	3	1	2	3	2	1	1	3	2	4	5	5	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	3	1	57	8	26	9	14

### Anexo 8. Datos de las encuestas variables: Gestión Administrativa

D1: Fiabilidad							D2: seguridad							D3: Capacidad de respuesta			D4: Empatía				D5: E. tangibles		Total	D1	D2	D3	D4	D5
p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23						
3	4	2	3	2	3	4	2	3	3	4	2	2	1	2	3	2	2	2	3	4	4	2	62	21	17	7	11	6
2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	61	18	21	8	10	4
3	2	2	1	1	2	1	3	1	2	1	2	3	1	2	1	3	1	1	2	2	2	1	40	12	13	6	6	3
2	2	3	3	2	2	1	1	3	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	47	15	15	7	7	3
1	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	63	17	21	7	11	7
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	75	21	23	10	15	6
3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	60	19	17	8	10	6
2	3	3	3	2	1	1	2	2	2	1	3	2	1	2	3	2	1	1	1	3	2	1	44	15	13	7	6	3
2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	1	3	3	2	3	3	4	2	2	3	4	4	3	55	12	15	10	11	7
4	3	3	2	4	2	1	1	5	4	3	3	3	5	2	2	2	2	3	4	1	2	1	62	19	24	6	10	3

2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	63	18	19	8	12	6	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	31	8	11	3	6	3
2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	3	3	1	1	1	2	1	2	1	2	1	34	10	12	3	6	3
3	1	1	1	1	2	3	3	1	1	2	2	3	1	1	4	1	1	2	4	2	2	1	43	12	13	6	9	3
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	87	26	28	11	15	7
3	4	3	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	56	23	14	6	8	5
3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	3	5	1	2	3	3	2	3	2	52	17	11	9	10	5
2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	63	19	18	8	12	6
3	3	4	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	53	19	11	7	10	6
3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	4	3	2	2	2	1	1	2	3	3	3	2	2	57	18	20	4	11	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	92	28	29	11	16	8
4	3	3	2	2	3	3	4	2	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	62	20	21	6	10	5
3	3	5	3	2	2	4	3	5	3	4	2	3	2	3	1	2	3	4	3	1	2	1	64	22	22	6	11	3
1	4	2	2	2	2	3	2	4	2	2	1	2	3	4	2	2	1	1	1	1	2	1	47	16	16	8	4	3
4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	81	27	24	10	13	7
3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	2	1	2	3	1	3	1	3	3	1	3	52	16	16	6	10	4
4	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	1	2	2	4	2	2	4	1	1	1	52	18	15	8	9	2
2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	5	1	2	2	2	3	3	3	57	18	17	7	9	6
1	1	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	54	10	17	7	14	6
4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	87	26	26	11	17	7
3	3	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	44	14	10	5	9	6
4	3	3	3	2	2	2	1	3	2	4	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	58	19	18	7	9	5
3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3	4	5	4	2	3	3	2	3	1	3	2	64	17	24	9	9	5
2	4	2	3	3	2	4	1	2	4	2	1	1	1	4	2	2	1	2	2	1	2	1	49	20	12	8	6	3
2	1	5	2	3	4	2	2	3	5	2	3	2	1	3	2	3	4	3	4	2	2	1	61	19	18	8	13	3
4	2	4	4	3	3	2	1	2	3	3	2	1	2	1	3	2	2	3	2	2	1	3	55	22	14	6	9	4
3	3	2	2	1	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	1	3	3	2	2	2	3	1	60	17	23	7	9	4
3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	73	24	22	9	12	6
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	68	21	20	9	12	6
3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	59	18	19	7	11	4



3	4	4	2	2	4	2	3	4	5	2	3	2	1	3	1	2	5	3	2	1	2	4	64	21	20	6	11	6
3	3	5	4	3	3	1	4	3	3	2	4	4	3	1	2	1	2	2	1	3	4	2	63	22	23	4	8	6
3	3	3	1	3	3	3	4	4	5	2	4	2	4	3	1	1	1	2	2	1	3	2	60	19	25	5	6	5
3	3	2	3	1	2	2	1	2	2	1	1	3	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	41	16	11	5	6	3
1	3	3	3	1	1	3	1	4	1	4	1	1	1	1	1	4	4	1	1	4	4	2	50	15	13	6	10	6
2	4	3	2	1	4	5	5	5	4	4	4	1	1	3	1	2	1	4	2	1	4	4	67	21	24	6	8	8
3	2	3	3	3	1	3	3	2	5	4	3	3	1	3	1	3	4	2	3	2	4	3	64	18	21	7	11	7
2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	3	3	2	35	10	8	4	8	5
2	3	5	4	2	3	2	2	4	3	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	51	21	15	4	7	4
2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	1	2	42	11	16	6	6	3
2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	58	16	17	9	11	5
3	2	4	2	2	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	56	19	19	7	7	4
3	2	4	2	2	2	3	3	4	4	2	4	2	2	3	2	3	3	2	3	1	2	3	61	18	21	8	9	5
2	3	2	3	3	2	2	2	1	3	3	3	4	2	2	3	1	2	2	3	2	4	3	57	17	18	6	9	7
2	4	2	3	2	4	1	2	3	2	2	3	2	3	3	4	3	2	2	3	4	2	2	60	18	17	10	11	4
2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	5	70	19	20	9	14	8
4	4	3	2	3	3	2	4	4	3	3	2	2	3	4	2	3	4	4	3	1	2	2	67	21	21	9	12	4
2	3	4	3	2	4	2	3	2	3	4	4	2	3	4	3	4	2	4	1	5	4	3	71	20	21	11	12	7
3	1	3	2	2	3	2	2	4	4	2	2	3	3	2	2	1	3	2	3	2	1	1	53	16	20	5	10	2
2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	58	17	18	8	10	5
4	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	1	1	2	74	24	24	11	12	3
3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	5	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	78	23	25	10	12	8
1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	69	13	24	10	16	6
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	62	20	19	8	11	4
3	2	3	2	5	4	4	2	2	3	3	2	3	3	3	2	5	3	4	3	3	3	1	68	23	18	10	13	4
4	3	4	5	3	2	2	3	4	3	5	4	4	1	2	3	4	3	3	2	5	4	4	77	23	24	9	13	8
3	3	4	5	3	3	4	4	2	4	3	3	4	5	3	3	4	3	2	2	4	3	1	75	25	25	10	11	4
3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	58	19	16	8	9	6
3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	55	18	16	7	9	5
4	3	4	3	2	2	1	4	4	1	3	4	4	2	4	5	2	3	4	3	3	3	2	70	19	22	11	13	5

1	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	5	4	2	3	4	3	3	71	17	24	11	13	6
2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	4	4	5	3	3	2	4	3	3	65	17	17	13	12	6
3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	5	4	3	4	3	3	2	3	3	3	67	18	21	11	11	6
1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	2	1	1	1	31	8	10	6	5	2
1	1	1	2	5	5	5	5	4	5	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	50	20	18	5	4	3
3	1	1	2	1	1	1	1	2	5	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	36	10	14	3	7	2
2	4	3	3	3	4	5	2	2	3	4	3	3	3	4	4	3	5	4	4	1	3	4	76	24	20	11	14	7
3	2	3	3	1	2	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	42	15	14	6	4	3
4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2	4	4	3	5	3	3	4	3	3	3	74	22	21	12	13	6
3	3	3	3	4	3	1	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	2	1	73	20	24	13	13	3
3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	2	1	3	3	3	2	1	1	1	3	3	52	21	11	9	5	6
3	4	3	2	3	3	2	2	3	4	4	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	58	20	19	8	7	4
2	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	4	66	18	24	7	10	7
2	2	3	2	3	2	2	4	4	2	4	4	2	2	2	3	2	2	3	1	2	1	4	58	16	22	7	8	5
4	2	3	2	2	2	1	3	4	5	2	3	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	2	57	16	21	6	10	4
2	3	4	5	2	1	2	3	4	2	2	4	2	2	1	2	4	3	2	1	2	2	2	57	19	19	7	8	4
5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	105	33	30	12	20	10
3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	58	18	16	8	10	6
5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	95	31	31	13	14	6
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	70	21	21	9	13	6
3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	4	3	2	2	3	68	22	21	8	12	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	105	34	35	13	15	8
4	3	2	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	2	72	21	23	10	14	4
3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	71	25	20	10	10	6
4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	4	4	3	3	4	4	2	2	2	64	16	21	10	12	5
4	2	3	4	3	2	2	4	2	2	3	3	2	2	3	2	2	4	4	3	2	3	1	62	20	18	7	13	4
4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	1	78	25	24	11	14	4
1	2	3	4	3	2	1	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	73	16	27	10	14	6
2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	59	16	18	8	11	6
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	108	34	31	15	20	8

3	2	3	3	3	4	5	5	3	2	4	2	4	2	3	2	4	4	4	4	2	2	2	72	23	22	9	14	4
3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	62	18	20	9	11	4
3	2	2	2	3	4	4	5	4	3	3	2	2	4	3	4	2	3	2	3	5	2	2	69	20	23	9	13	4
3	4	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	5	3	3	4	4	4	75	21	21	10	15	8
2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	42	15	11	6	7	3
4	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	67	19	22	10	12	4
1	2	2	2	4	5	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	56	19	14	7	10	6
4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	1	3	2	76	24	25	10	12	5
2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	61	18	21	8	10	4
3	2	2	1	1	2	1	3	1	2	1	2	3	1	2	1	3	1	1	2	2	2	1	40	12	13	6	6	3
2	2	3	3	2	2	1	1	3	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	47	15	15	7	7	3
1	2	3	2	3	3	3	2	4	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	63	17	21	7	11	7
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	75	21	23	10	15	6
3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	60	19	17	8	10	6
2	3	3	3	2	1	1	2	2	2	2	1	3	2	1	2	3	2	1	1	1	3	2	44	15	13	7	6	3
2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	1	3	3	2	3	3	4	2	2	3	4	4	3	55	12	15	10	11	7



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ROBLADILLO BRAVO LIZ MARIBEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio a los transportistas de autos colectivos en una municipalidad de Huancayo, 2022", cuyo autor es GALVAN SANTA CRUZ NICOLAS EDUARDO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 03 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ROBLADILLO BRAVO LIZ MARIBEL <b>DNI:</b> 09217078 <b>ORCID</b> 0000-0002-8613-1882	Firmado digitalmente por: LROBLADILLOB el 11-08- 2022 12:14:41

Código documento Trilce: TRI - 0388770