



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión administrativa y calidad de servicio de la
gerencia regional de transportes y comunicaciones de
La Libertad, 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Valverde Reyes, Manahen Joel (orcid.org/0000-0002-1998-7648)

ASESOR:

Dr. Colquepisco Paucar, Nilo Teodorico (orcid.org/0000-0002-2984-6603)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2022

Dedicatoria

Esta investigación la dedico a mis padres Fidel y María por inspirarme a lograr mis más deseadas metas profesionales y estar a mi lado en todo tiempo.

A mis amados hermanos Edwin, Lilian Fanny y Vicky, quienes son un ejemplo de persistencia en la vida.

A Mirma por ser quien me impulsó y motivó para iniciar y concluir esta meta académica.

Agradecimiento

A Jesús todopoderoso por guiarme todos los días de mi vida, quien es mi mayor fortaleza espiritual y sin su bendición no estaría concluyendo este logro profesional.

Al Doctor Colquepisco Paucar, Nilo Teodorico por brindarme su apoyo, transmitirme su conocimiento y guiarme en el proceso de esta investigación.

A la Ing. Edith Chuco Gutiérrez haber hecho posible el desarrollo de esta investigación en la institución que dirige.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra y muestreo.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos.....	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS.....	1
ANEXOS	75

Índice de tablas

Tabla 1: Distribución de Frecuencias de la Variable Gestión Administrativa y sus Dimensiones.....	22
Tabla 2: Distribución de Frecuencias de la Variable Calidad de Servicio y sus Dimensiones.....	23
Tabla 3: Relación de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la GRTC-LL, 2022.	25
Tabla 4: Relación de la Dimensión Planeación de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la GRTC-LL, 2022.	26
Tabla 5: Relación de la Dimensión Organización de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la GRTC-LL, 2022.	27
Tabla 6: Relación de la Dimensión Dirección de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la GRTC-LL, 2022.	28
Tabla 7: Relación de la Dimensión Control de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la GRTC-LL, 2022.....	29

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo general demostrar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, 2022. La metodología empleada fue cuantitativa, transversal, correlacional – no experimental. La población estuvo conformada por el total de trabajadores y funcionarios (137), se aplicó el muestreo probabilístico obteniendo como muestra 112; los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios, los cuales se validaron por tres expertos y estuvieron compuestos por 25 preguntas para cada variable valoradas mediante la escala de Likert. El método utilizado para procesar los datos fue el software SPSS versión 28; en donde se representó mediante tablas a los resultados y luego se correlacionó las dos variables mediante Rho de Spearman. La relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la GRTC-LL, tuvo un coeficiente de correlación positiva considerable, según el valor de rho = 0,753 y un valor de significancia bilateral de 0.000; por tanto, se concluyó que existe relación entre ambas variables, lo que demuestra que, a mejor gestión administrativa, existirá mayor calidad en los servicios.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de servicio, planeación, organización, dirección.

Abstract

The general objective of this study was to demonstrate the relationship between administrative management and quality of service in the Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, 2022. The methodology used was quantitative, cross-sectional, correlational - not experimental. The population was made up of the total number of workers and officials (137), probabilistic sampling was applied, obtaining 112 as a sample; the instruments used were two questionnaires, which were validated by three experts and were composed of 25 questions for each variable assessed using the Likert scale. The method used to process the data was SPSS version 28 software; where the results were represented by tables and then the two variables were correlated by Spearman's Rho. The relationship between administrative management and service quality in the GRTC-LL had a considerable positive correlation coefficient, according to the value of $\rho = 0.753$ and a bilateral significance value of 0.000; therefore, it was concluded that there is a relationship between both variables, which shows that, with better administrative management, there will be a higher quality of services.

Keywords: Administrative management, service quality, planning, organization, direction.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional es evidente la inadecuada gestión administrativa en las instituciones públicas generando ineficiente calidad en los servicios que se brindan al ciudadano, acentuándose en los países subdesarrollados. Según CEPAL (2014) en la región de América Latina el crecimiento económico es centralista, reflejado en los presupuestos que son destinados a las capitales de provincias, lo cual genera efecto en la ejecución de políticas públicas no inclusivas afectando el bienestar del ciudadano (calidad en los servicios gubernamentales).

En el Perú, esta problemática es evidente en sus tres niveles de gobierno y particularmente se agudiza en el sector transportes y comunicaciones de los Gobiernos Regionales en sus diferentes servicios, teniendo como problemática la corrupción, colas interminables, demasiados requisitos, barreras burocráticas, elevados costos, deficiente atención, descontento social, entre otros. Según la PCM (2021) en su norma técnica para la calidad señala que, los ciudadanos demandan un Estado innovador, que les brinde servicios de calidad, basado en buenas prácticas en gestión pública y que este les brinde bienes y/o servicios de calidad.

En el año 2013 la PCM por intermedio de la Secretaría de Gestión Pública divulgó la denominada Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, en la cual se identifican ocho primordiales carencias en la gestión pública en nuestro país, detalla que no hay una articulación entre el planeamiento, presupuesto y las reales necesidades que demandan ser atendidas, además existe un diseño deficiente de la estructura organizacional y las funciones, también se evidencia deficientes métodos de elaboración de bienes y/o servicios así como poca capacidad para optimizar los mismos, asimismo existe insuficiente infraestructura, equipamiento y gestión logística, a ello se suma la inoportuna política y gestión del talento humano, por otro lado no hay un monitoreo a fin de evaluar los resultados (indicadores cuantitativos y cualitativos) e impacto de las políticas aplicadas, otro rasgo es la carencia de un método que permita gestionar la información y el conocimiento (intercambio de

experiencias, conocimiento, competencias entre los miembros de la institución) y también es evidente una frágil articulación intergubernamental e intersectorial (vincular las diversas entidades del estado en sus tres niveles de gobierno) (Cárdenas, 2020).

Ahora bien, ya han pasado nueve años desde la publicación de la mencionada política nacional y, vemos que poco o nada se ha avanzado para dar solución a la problemática señalada líneas arriba; por citar el caso más calamitoso es el recurso humano, que según SERVIR señala que en nuestro país existe 15 regímenes laborales uno más discriminatorio que otro y lo peor que los gobiernos de turno poco hacen para dar solución a esta problemática; con esta situación cómo se puede hablar de servicios de calidad si los actores que realizan estas labores en todas las instituciones, en los tres niveles de gobierno, no reciben mejoras salariales ni las motivaciones de meritocracia que merecen.

En el Gobierno Regional de La Libertad la Unidad Ejecutora (Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones) como responsable de administrar diversos servicios no es ajena a esta problemática de la inadecuada gestión administrativa, la cual afecta a los ciudadanos que acuden a esta entidad regional para realizar estos trámites, específicamente en el tiempo de atención, requisitos engorrosos (burocracia), así como la carencia de empatía en el trato al ciudadano por parte de algunos funcionarios y/o servidores de las áreas involucradas que brindan estos servicios.

En lo relacionado a las causas de la inadecuada gestión administrativa en la entidad regional en estudio podemos mencionar: carencia de un enfoque de modernización institucional, la infraestructura tecnológica existente no es la más adecuada, anacrónica administración de los recursos humanos (perfil de puestos, experiencia, meritocracia, etc.), en relación a la administración del presupuesto no es distribuido en función a las necesidades de la entidad y la falta de control en los procedimientos. Al respecto Mori (2021) corrobora estos factores descritos.

Los efectos de toda esta problemática se ven reflejado en procesos lentos y no sistematizados al 100%, barreras burocráticas, baja productividad, carencia de empatía, deficiente relaciones interpersonales, falta de compromiso laboral, insatisfacción del usuario, desatención de las necesidades de la institución y corrupción.

Ahora bien, la entidad regional en estudio por intermedio de su alta dirección viene haciendo esfuerzos para optimizar, mejorar y modernizar sus procesos, también optimizar la gestión del recurso humano, además busca tener una administración más eficiente y eficaz de su presupuesto y mitigar los actos de corrupción; esta no es una tarea fácil y tiene que tallar el estado con sus grandes reformas en términos económicos, modernización, gestión del recurso humano, entre otros, que permita a las unidades ejecutoras lograr brindar servicios otorgándole valor público.

El presente estudio tuvo como base las subsecuentes teorías: Teoría de la administración, teoría de la calidad y teoría de los sistemas. La teoría de la administración es una actividad inherente de los seres humanos siendo independiente al nivel educativo y está presente en todas las culturas. Se manifiesta en nuestra vida diaria, debido a que en todas las actividades que desarrollamos necesitamos optimizar todos los recursos con que contamos (tiempo, dinero, etc.) de ahí que cada persona consciente o inconscientemente resulta siendo un administrador en la práctica, unos obteniendo resultados positivos y otros, resultados perjudiciales (Torres, 2014).

Por su parte, la teoría de la calidad es innata para el ser humano en su eterna búsqueda de superación y ha sido vital para el avance de las distintas culturas, así como en el exponencial desarrollo tecnológico hasta nuestros días. La calidad se ha ido desarrollando en el ámbito empresarial implantando conceptos como “calidad total” la cual buscaba satisfacer las expectativas de los consumidores. Desde el siglo XIX se ha desarrollado en cuatro etapas; la primera buscaba obtener productos semejantes la llamada “inspección”, la segunda desarrollada en la década de los treinta, se orientaba en medir la calidad en términos estadísticos, la tercera en la década de los cincuenta se estandarizó el

término “aseguramiento de la calidad” la misma que comprendía a todos actores involucrados en el proceso productivo y finalmente la cuarta, en la década de los noventa haciendo ahínco en la necesidades particulares de los clientes y en el mercado, reconociendo el resultado que conlleva la calidad en el proceso de hacer más competitiva a una organización (Carro y Gonzales, 2012).

Finalmente, la teoría de los sistemas desde una perspectiva interdisciplinaria busca interpretar la realidad con un enfoque sistémico, para ello se tendrá que identificar sus elementos, patrones de comportamiento, relaciones con su entorno, características e interdependencias; lo cual permitirá comprenderlos con una mirada holística. Este concepto se ha ido utilizando en ámbitos científicos, empresariales, educativos, etc. Según esta teoría los sistemas en general están conformados por cinco componentes fundamentales; entradas, salidas, transformadores, retroalimentación y medio ambiente (Von, 1986).

En este contexto se formuló el problema general de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, 2022?

De igual modo se plantearon los problemas específicos: PE1. ¿Cuál es la relación entre la planeación y calidad de servicio en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, 2022? PE2. ¿Cuál es la relación entre la organización y calidad de servicio en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, 2022? PE3. ¿Cuál es la relación entre la dirección y calidad de servicio en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, 2022? PE4. ¿Cuál es la relación entre el control y calidad de servicio en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, 2022?

La presente investigación se justificó desde el punto de vista teórico, práctico, metodológico y social.

Atendiendo a lo teórico, el presente estudio permitió, conocer todo lo referente a la variable gestión administrativa: Planeación, organización, dirección y control como también de la calidad de servicio que se le brinda a los ciudadanos

y sus dimensiones, eficacia de la atención, eficiencia de la atención, esto con la finalidad de tener un mayor conocimiento sobre las variables y desarrollar de manera correcta el proyecto de investigación.

Desde la práctica la presente investigación benefició a la GRTC-LL al aportar información relevante a los funcionarios, con el propósito de evaluar e identificar el estado situacional existente referida a la gestión administrativa y calidad de servicio que se les brinda a los usuarios en esta entidad gubernamental.

De acuerdo a los metodológico permitió lograr los objetivos propuestos, mediante la técnica de la encuesta se recopiló datos, los cuales se trabajaron con la información que nos proporcionaron las unidades de análisis de la Gerencia de Transportes y esto ayudó a tener una información confiable y fehaciente sobre las dos variables analizadas.

Desde su aspecto social se justificó a razón de que en el Departamento de La Libertad los ciudadanos que acuden a esta entidad no se sienten satisfechos por los diferentes servicios brindados, teniendo en cuenta además que esta problemática no solo se evidencia en el departamento de La Libertad, si no a nivel nacional; en esa línea, la presente investigación sirvió para determinar la realidad problemática así como las posibles alternativas de solución con una mirada holística de los servicios que ofrece esta Unidad Ejecutora, lo cual servirá para optimizar la calidad en la atención a los usuarios y mejorar la imagen institucional de esta entidad gubernamental así como también pueda servir como referencia a los demás departamentos del país.

El presente estudio tuvo como objetivo general demostrar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, 2022.

Asimismo, se plantearon los objetivos específicos: OE1. Determinar cómo la planeación se relaciona con la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, 2022. OE2. Determinar de qué manera la organización se relaciona con la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, 2022. OE3.

Determinar de qué modo la dirección se relaciona con la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, 2022. OE4. Determinar de qué forma el control se relaciona con la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, 2022.

En tal sentido se planteó la siguiente hipótesis general: Existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, 2022. y las hipótesis específicas son HE1: La planeación se relaciona con la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, 2022. HE2: La organización se relaciona con la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, 2022. HE3: La dirección se relaciona con la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, 2022. HE4: El control se relaciona con la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Para el marco referencial, se analizaron estudios previos con un enfoque relacionado con el contenido de la investigación, tanto en el ámbito internacional y nacional, en ese sentido se consideraron los siguientes estudios.

En el ámbito internacional, tenemos que Chuc et al. (2022) en su artículo plantearon establecer el impacto del uso de las TIC; así como la gestión administrativa en una empresa constructora de México. La metodología que emplearon fue un enfoque (cuantitativo- básico), nivel descriptivo correlacional, diseño (no experimental), transversal. La muestra fue el total de la población (15 colaboradores). La técnica fue la encuesta, utilizaron dos instrumentos (cuestionario de tecnologías y gestión administrativa). Concluyeron que la gestión administrativa tiene impacto moderado con el uso de las TIC en la empresa constructora de México, teniendo en cuenta las actuales restricciones de flujo de información con los usuarios.

También citamos a Sagredo y Castelló (2019) en su artículo tuvieron como objetivo conocer una posible correlación entre la gestión directiva, la motivación y la responsabilidad docente en instituciones de educación para adultos, Región del Biobío, en Chile. Fue un estudio con diseño correlacional, no experimental, transversal e intrasujeto. La población fueron docentes que trabajan en el centro de formación para personas mayores y la muestra fue de 40 profesores de colegios de las comunidades de Ángeles y Concepción. Como instrumento utilizaron una encuesta. Concluyeron que, según la percepción de los encuestados, se evidencia una correlación positiva y significativa entre las tres variables de estudio.

Así mismo, Solís e Hidalgo (2018) en su artículo tuvieron como propósito establecer en qué medida la gestión administrativa influye en la viabilidad financiera de las pymes formalizadas del ámbito industrial de la Provincia de Manabí. Establecieron un diseño transversal – correlacional. Utilizaron la encuesta tipo (escala de Likert). La población fue de 225 empresas pymes formalizadas del sector industrial y la muestra de 123. Tuvieron como resultado

que la gestión administrativa no incide en la viabilidad financiera de las pymes formales del sector industrial en la Provincia de Manabí del Ecuador.

Mientras que, Peña et al. (2018) en su artículo propusieron como objetivo conocer objetivamente la influencia que tiene la gestión administrativa en las publicaciones científicas para el logro de las metas de la “Universidad Eloy Alfaro” Manabí, luego de que se realizará la última reclasificación en el año 2017. La investigación se basó en un enfoque mixto (cuali-cuantitativo), de tipo no experimental, descriptiva y correlacional. Para la obtención de datos cuali-cuantitativos utilizaron como instrumento la encuesta tipo (escala de Likert). La población fue de 14.811 estudiantes y una muestra de 374 estudiantes. Concluyeron que los estudiantes consideran que se evidencia una administración inadecuada en la universidad.

Finalmente, Lara (2017) en su artículo planteó como finalidad evidenciar que la gestión administrativa de los Armadores afecta la eficiencia de las operaciones de pesca artesanal del Cantón Manta Manabí-Ecuador. El enfoque fue cuantitativa analítica, no experimental, transversal y correlacional causal. La población fue de 1000 armadores pesqueros, aplicando un muestreo aleatorio estratificado teniendo como muestra 325. Utilizó un cuestionario. Concluyó que existe una correlación positiva muy cercana a la perfecta entre la gestión administrativa, así como cada aspecto que la integran, y la eficiencia de la actividad pesquera artesanal de recuperación en el Cantón de Manta.

Por otra parte, en los antecedentes nacionales, se citó a Ventura (2021) en su artículo se propuso determinar la influencia de la gestión administrativa y la motivación en la producción de la empresa IPIFA, 2020. La metodología fue de enfoque cuantitativo con nivel explicativo, diseño no experimental, transversal - correlacional causal. La población fue de 60 empleados de la empresa, no existiendo muestra, por ser considerada población censal, teniendo como instrumento una encuesta. Concluyó que en el proceso de producción de la empresa IPIFA influyen tanto la gestión administrativa, así como la motivación.

También citamos a Vela (2020) cuyo objetivo de su artículo fue determinar el nivel de gestión administrativa relacionada con la calidad de atención en los

servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. La metodología utilizada fue no experimental y correlacional causal. La población fue de 671 expertos en salud con una muestra de 245 y la segunda población se tomó una muestra de 245 pacientes. Utilizó cuestionarios como instrumentos de medición (modelo SERVQUAL), entrevistas y encuestas tipo (escala de Likert). Como resultado se determinó que la gestión administrativa incide en la calidad de atención en los servicios del Hospital.

Así mismo, Lun Pun (2020) en su artículo planteó establecer la relación de la gestión administrativa en la calidad del servicio de la Administración Marítima Nacional según usuarios en el puerto del Callao. La metodología utilizada fue cuantitativa, tipo de estudio (básica), de diseño no experimental-transversal, nivel de estudio descriptivo correlacional-causal. Técnicas de recolección encuesta, instrumento el cuestionario análisis de datos – modelo de regresión logística. La población estuvo conformada por la comunidad marítima (población infinita) y la muestra 384 usuarios (tipo de muestreo probabilístico). Concluyó que la gestión administrativa es la variable que interviene con mayor significancia en la calidad del servicio.

Así también, Bao et al. (2020) en su artículo plantearon establecer cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio percibida por los usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco, Perú. La metodología utilizada fue un enfoque cuantitativo, de diseño correlacional, prospectivo y transversal, siendo la muestra 147 estudiantes de la Escuela de Posgrado (muestreo probabilístico). Emplearon dos cuestionarios uno para cada variable. Concluyeron que, la calidad de servicio que perciben los usuarios de la Escuela de Postgrado se relaciona con la gestión administrativa.

Mientras que, Coronel et al. (2020) en su artículo tuvieron como fin establecer la correlación entre clima organizacional, satisfacción laboral y gestión administrativa en instituciones de apoyo de una universidad estatal del norte del Perú, 2019. La metodología utilizada fue diseño descriptivo correlacional. La población lo conformaron 96 miembros del personal administrativo y la muestra la conformaron 86 de ellos. Utilizaron un cuestionario.

Como resultado concluyeron que la correlación entre el clima organizacional, satisfacción laboral y gestión administrativa es positiva de nivel moderada.

Y finalmente, Barrera e Ysuiza (2018) en su artículo tuvieron como finalidad determinar cómo la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio que se brinda a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto 2018. La metodología utilizada fue diseño descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 74 trabajadores y 72,120 ciudadanos y la muestra por 74 trabajadores y 133 ciudadanos. Utilizaron dos cuestionarios uno para cada variable. Como resultado establecieron que existe una relación fuerte, entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la entidad local.

Por otra parte, en relación a la revisión bibliográfica de las bases teóricas que fueron el soporte en el proceso de esta investigación tenemos a Stoner et al. (1996) quienes afirman que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades que realizan los empleados y para ello la entidad pone a disposición sus recursos que tiene con el objetivo de cumplir sus metas institucionales. De acuerdo a Cabuya et al. (1995) la administración es una doctrina científica y cuyos conocimientos y métodos se adaptan para realizar una gestión, ejecución y evaluación de resultados eficaces en las instituciones. Además, Robbins y Coulter (2005) y Sapru (2009) precisan que la administración persigue como objetivo realizar un trabajo de manera eficiente y eficaz en estrecha coordinación entre los actores de una entidad desde una posición gerencial.

Siguiendo esa línea de reflexión se precisa ideas relevantes sobre la primera variable, gestión administrativa, según Anzola (2010) se considera que dentro de una organización es la actividad más relevante, ya que mediante ella se consiguen las metas y los objetivos, todo ello con la ayuda del recurso humano y logístico; alineado a los procesos de planificar, organizar, dirigir y controlar.

Por su parte, Arnoletto (2014); Erasmus et al. (2009) y González et al. (2020) precisan que la gestión administrativa es un agregado de funciones y procesos determinados (planificar, organizar, dirigir, coordinar, controlar) que los

funcionarios desarrollan, contando para ello con recursos (económicos, humanos, tecnológicos, entre otros) para alcanzar metas y objetivos, con la finalidad que la organización evidencie calidad en las actividades que realiza.

También Fayol (1987) menciona que el objetivo primordial del sistema administrativo es direccionar de manera realizable cualquier tipo de empresas; tanto sus normas, fundamentos y ordenamientos deben asentarse en dos pilares la necesidad de la empresa y las variantes de competitividad; además afirma que gestionar es predecir, estructurar, guiar, concertar y fiscalizar.

Ahora bien, en relación a las dimensiones de la gestión administrativa, Arnoletto (2014) señala que la gestión organizacional es una práctica progresiva de varias etapas, que viene hacer el trabajo característico de un gestor. Estos quehaceres se hacen extensivos mediante funciones directivas y son ejercidas en varios niveles en la organización. En ese marco, menciona cuatro dimensiones: planificación, organización, dirección y control.

En la primera dimensión, de planificación, se establecen los objetivos de la organización a corto, mediano y largo plazo, además las acciones que se desarrollarán para conseguirlos. Las metas deben ser concretas y en lo posible expresadas en indicadores matemáticos con el objetivo de medir los resultados alcanzados. Además, se tiene que tener presente los recursos que serán necesarios para el cumplimiento de las mismas, en términos de disponibilidad y adecuación. Todo ello con el único objetivo de concretar los planes, programas y presupuestos que deberá ejecutar la organización (Arnoletto, 2014; Stoner et al., 1996).

Chiavenato (2006) sostiene que, los objetivos de la organización son el punto de partida, debido a que estos determinarán el horizonte de una pronta realidad anhelada. Respecto a los programas afirma que, cada unidad operativa de la organización debe contar con un plan específico y estos deben estar integrados a un plan general y siempre alineados a cumplir los objetivos.

En la segunda dimensión relacionada a la organización, se diseñan y definen las funciones y labores, asimismo se determinan las áreas operativas y se

definen los modos de comunicación e interacción entre ellas. Toda esta organización tiene que estar alineada a dos conceptos (dividir funciones y coordinar las mismas) que a primera impresión parecen contradecirse pero que se complementan. En esta etapa se coordinan las tareas constituyendo para ello relaciones estables entre áreas, con la finalidad de conformar una distribución jerarquizada de los funcionarios que toman decisiones para determinar el nivel de centralización o descentralización de las decisiones. (Arnoletto, 2014; Stoner et al., 1996).

Chiavenato (2006) enfatiza que la organización puede ser formal o informal. La formal se enfoca en dividir el trabajo de manera racional y la informal divide el trabajo de manera espontánea, prevaleciendo los lazos de afinidad.

La tercera dimensión hace referencia a la dirección, la cual consiste en dirigir todos los esfuerzos del personal (gerencial y operativo) de la institución a fin de lograr sus metas en función de los objetivos permanentes, aquellos de largo plazo. Para conseguir ello la dirección es responsable de la gestión del recurso humano (Arnoletto, 2014; Stoner et al., 1996). Esta función direccional se ocupa de la selección del personal adecuado, con los perfiles necesarios para el puesto, capacitación, motivación, empoderamiento, liderazgo, remuneraciones, meritocracia entre otros (Chiavenato, 2006).

Finalmente, el control como cuarta dimensión se encarga del monitoreo de todas las actividades que desarrolla la organización y que las mismas se estén realizando de acuerdo a las estimaciones, haciendo para ello comparaciones entre los indicadores proyectados y los ejecutados (proyecciones vs. metas), alineados siempre al cumplimiento de las metas institucionales, de ser necesario en esta etapa se realizan los ajustes pertinentes para conseguir los indicadores programados. Esta función va de la mano con la planificación (Arnoletto, 2014; Stoner et al., 1996).

Según Chiavenato (2006) el control tiene cuatro etapas: implantar estándares o criterios (tiempo, calidad, costo, etc.), observación del desempeño (basado en estándares), balance entre la práctica con los modelos implantados (verificar errores) y la gestión correctiva (realizar ajustes).

La segunda variable está relacionada a calidad de servicio, según Alcalde (2009) desde tiempos antiguos el término calidad estaba relacionado exclusivamente con la actividad de observación, es decir en la fabricación in situ del producto se realizaba los procesos de comprobación y medición, con el objetivo de verificar que el bien estaba correctamente elaborado o proporcionado. También el término calidad está compuesto por un conjunto de cualidades que son particularidades de una persona, es decir es una opinión que identifica peculiaridades de un elemento (Nava, 2006; Olivera y Castillo, 2020). De igual modo la calidad compromete a todos los que intervienen en el proceso (trabajadores), es por eso que la organización debe mentalizarse en conseguir una sobresaliente calidad, desde el inicio de la fabricación de los productos hasta el servicio final (la venta). Además, alcanzar siempre las mejores prácticas de sus trabajadores (Ishikawa, 2003).

En efecto, la calidad de servicio se define como la divergencia exponencial que existe entre las expectativas (posibilidades de obtener algo) que tiene el usuario y las necesidades percibidas por el servicio que recibe (Pérez, 1994). En términos de servicio, significa una opinión integral o cualidad, en relación con la supremacía de un servicio. (Parasuraman et al., 1988). En esa línea, la calidad resulta ser un juicio particularizado del usuario sobre un bien o servicio recibido (Duque, 2005; Rust, 2004). Asimismo, se entiende la calidad de servicio como un indicador de perfección que la organización se ha propuesto como objetivo, a fin de satisfacer los requerimientos particulares de los usuarios, las cuales sirven como indicadores para medir el resultado de la calidad (De la Parra, 1996).

En el Estado peruano, en el marco de la modernización del estado, por intermedio de la Secretaría de Gestión Pública, tiene como objetivo el cierre de brechas referido a bienes y servicios de calidad que reciben los ciudadanos, mayormente en zonas inaccesibles, desarrollando para ello un marco normativo legal e instrumentos y metodologías basados en estándares internacionales, estos últimos permiten medir la calidad en los servicios público con la finalidad de identificar las entidades que requieren mejorar en la prestación de servicios a los ciudadanos en los tres niveles de gobierno en todos sus sectores (Secretaría de Gestión Pública y Presidencia del Consejo de Ministros, 2021).

Como dato interesante, en el año 2018, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) hizo una investigación, en la cual señala que en el Perú un ciudadano invierte aproximadamente más de 8 horas para ser atendido, a ello se suma el recorrido mínimo a 3 oficinas para completar su trámite (PCM, 2021).

En ese sentido, el modelo de calidad SERVQUAL es una herramienta que se enfoca en medir la calidad de servicio, a fin de calcular el nivel de expectativas del usuario con la satisfacción en relación a un servicio recibido. En relación a ello establecen cuatro dimensiones para realizar dicha medición: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía (Parasuraman et al., 1988; Zygiaris, et al., 2022; Suciptawati et al., 2019; Mosimanegape et al., 2020).

Con referencia a la primera dimensión de elementos tangibles, los cuales están conformados por recursos físicos, mediante estos se desarrollan las distintas actividades que son el soporte para brindar los servicios a los usuarios en las mejores condiciones. Recursos como infraestructura, humanos, tecnológicos, bienes, patrimonios, etc. (Parasuraman et al., 1988; Valls et al., 2017).

Como segunda dimensión tenemos la confiabilidad, la cual se refiere al nivel de confianza proyectada por una organización hacia el usuario, habiendo comprobado que las promesas realizadas han sido satisfechas en términos de tiempo y calidad brindada a los consumidores (Parasuraman et al., 1988; Valls et al., 2017).

La tercera dimensión está relacionada a capacidad de respuesta que viene a ser la capacidad operativa, técnica, administrativa, financiera, tecnológica, etc. con la que cuenta la organización y que es puesta al servicio de los usuarios, con el fin de atender los diversos requerimientos que estos demandan y finalmente sean atendidos con voluntad y satisfacción por parte de los empleados de manera rápida y oportuna (Parasuraman et al., 1988; Valls et al., 2017).

La cuarta dimensión es la garantía y está relacionada con las diversas capacidades, aptitudes y fortalezas que cuenta el recurso humano de la organización, quienes son los encargados de la parte operativa y están inmersos en los procesos que ofrecen el servicio final puesto a disposición de los usuarios, resultando esto neurálgico porque determina el grado de satisfacción del usuario (Parasuraman et al., 1988; Valls et al., 2017).

La última dimensión es la empatía y refiere las capacidades que posee la organización con la finalidad de comprender y atender las múltiples necesidades de los usuarios, particularizando las mismas con una visión inclusiva de la población objetivo de la organización (Parasuraman et al., 1988; Valls et al., 2017).

En relación a las dos variables de análisis Camisón et al. (2006) afirman que, para lograr una óptima gestión administrativa, la organización tiene que tener como pilar supremo magnificar la calidad de servicio enfocado a las personas (satisfacción de los clientes), la visión de la organización tiene que estar alineada a una estrategia de gestión (calidad total), este sistema de dirección tiene como objetivo conseguir el incremento continuo de la satisfacción del usuario. Esta estrategia de gestión se aplica de manera transversal, incluyendo la parte funcional jerárquica, así como la operativa (actividades), pasando por el recurso humano (gestión de los talentos y capacidades), materiales, tecnológico, financiero e intangibles, con la finalidad de tener un aprendizaje basado en la mejora continua y así alcanzar el éxito de la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo básica, igualmente conocida como pura o fundamental. Tiene como objetivo primordial recopilar información del fenómeno de estudio sin ahondar en la práctica (CONCYTEC, 2020; Vara 2012).

Por otra parte, se basa en el enfoque cuantitativo, dado que tiene como finalidad determinar patrones de conducta, así como comprobar hipótesis, y para conseguir ello recolecta datos, procesa los mismos, realiza la medición (numéricamente) y finalmente analiza estadísticamente (Hernández et al., 2014; Monje, 2011).

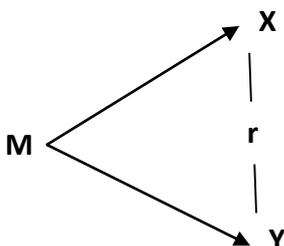
3.1.2. Diseño de investigación

Según Hernández et al. (2014) el diseño de investigación es no experimental dado que no se manipulan variables y no existe intervención del investigador.

El estudio es de diseño transversal o transeccional, ello indica que la obtención de información se produce en un solo periodo de tiempo (Hernández et al., 2014).

En ese sentido la investigación es de diseño correlacional; ya que la finalidad es describir las variables y buscar la relación entre ellas (Hernández et al., 2014).

El diseño se grafica del siguiente modo:



Dónde:

M = Muestra

X = Gestión administrativa

Y = Calidad de servicio

r = relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual

La gestión administrativa es una práctica progresiva de varias etapas, que viene hacer el trabajo característico de un gestor. Estos quehaceres se hacen extensivos mediante funciones directivas y son ejercidas en varios niveles en la organización como son planificación, organización, dirección y control (Arnoletto, 2014; Stoner et al., 1996).

Según De la Parra (1996) se entiende la calidad de servicio como un indicador de excelencia que la organización se ha propuesto como objetivo, a fin de satisfacer los requerimientos particulares de los usuarios, las cuales sirven como indicadores para medir el resultado de la calidad.

Definición operacional

La operacionalización de la variable gestión administrativa se basa en 4 dimensiones; las cuales se midieron mediante un cuestionario de 25 ítems valorados en una escala de Likert, cuyos resultados permitieron establecer la relación con la otra variable.

La operacionalización de la variable calidad de servicio se basa en 5 dimensiones; las cuales se midieron mediante un cuestionario de 25 ítems valorados en una escala de Likert, cuyos resultados permitieron establecer la relación con la otra variable.

Escala de medición

Se utilizó una escala intervalo tipo Likert con cinco niveles de respuesta: (1) Nunca, (2) Rara vez, (3) Algunas veces, (4) Con frecuencia, (05) Siempre.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Según Hernández et al. (2014) constituyen los distintos elementos que poseen peculiaridades parecidas que hacen viable su agrupación y análisis.

Para la presente investigación la población fue finita y lo conformaron todos los funcionarios y colaboradores de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, haciendo un total de 137.

Los criterios de inclusión estuvieron relacionados a todos los funcionarios y colaboradores que laboran en la entidad.

Los criterios de exclusión fueron dados para aquellos funcionarios y colaboradores que no laboran en la entidad.

3.3.2. Muestra

Según Hernández et al. (2014) es de tipo probabilística; es decir un subconjunto de la población en donde todos tienen la posibilidad de formar parte de la misma. Se determinó aplicando la fórmula estadística para una población finita.

La muestra estuvo conformada por 112 personas, entre funcionarios y colaboradores de acuerdo a los criterios de inclusión.

3.3.3. Muestreo

Debido a que fue una muestra de tipo probabilística se utilizó el método de selección aleatorio simple para seleccionar las unidades de análisis (Triola, 2009).

Cada unidad de análisis hace referencia a funcionarios y colaboradores de acuerdo a los criterios de inclusión, haciendo un total de 112 personas.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el presente estudio durante el proceso de recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios, uno para cada variable; los cuales fueron estructurados en base a las dimensiones e indicadores. Ambos cuestionarios estuvieron conformados por 25 ítems valorados mediante una escala de Likert.

Validez

Los instrumentos utilizados en el estudio fueron aprobados mediante la consulta a 3 expertos, ello garantizó su utilidad y pertinencia para ser aplicados en la recolección de datos con eficacia y efectividad a la muestra de estudio.

Confiabilidad

A fin de garantizar la confiabilidad de los instrumentos, se realizó el análisis mediante el coeficiente de Alfa de Crombach, cuyo resultado permitió determinar su fiabilidad.

3.5. Procedimientos

Para recolectar la información se procedió de la siguiente manera:

Se inició realizando las coordinaciones con la Gerente con el propósito de obtener la autorización para realizar la investigación y también se estableció comunicación con el grupo de muestra. Luego se elaboraron

los cuestionarios haciendo uso de un formulario digital de Google Forms. Cuyo enlace utilizado fue el siguiente: <https://forms.gle/5cR1ADzoonozwB2B8>. Posteriormente se aplicaron los instrumentos al grupo de muestra. En seguida se descargó el archivo Excel con los resultados obtenidos. Finalmente se procesaron los datos mediante el software SPSS versión 28 (Statistical Package of Social Sciences), se elaboraron tablas y gráficos con la finalidad de establecer la correlación y lograr interpretar los resultados.

3.6. Método de análisis de datos

Los integrantes de la muestra respondieron los cuestionarios mediante la escala de Likert. Los resultados obtenidos se procesaron haciendo uso del software SPSS versión 28 (Statistical Package of Social Sciences), además se elaboraron cuadros y gráficos estadísticos, para lograr correlacionar las variables se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Serman y finalmente se interpretaron los resultados obtenidos.

3.7. Aspectos éticos

Los principios éticos en los cuales se basó la investigación fueron los siguientes:

Principio de autonomía: Los funcionarios y colaboradores de la entidad ofrecieron su colaboración de manera espontánea sin coacción de ninguna índole.

Principio de beneficencia: La investigación tuvo como intención investigar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio, con el propósito de aportar al crecimiento organizacional.

Principio de no maleficencia: Durante el estudio se recolectaron datos orientados a buscar un aporte, sin exponer a las unidades de análisis.

Principio de justicia: Los datos obtenidos fueron de uso exclusivo del investigador los mismos que no sufrieron alteraciones en su procesamiento; además en cuanto a los derechos de autor se realizó el citado en base a las normas APA séptima edición y para evitar el plagio se utilizó la herramienta informática turnitin (UCV, 2017).

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

4.1.1. Resultados del nivel de la gestión administrativa y sus dimensiones

Tabla 1

Distribución de Frecuencias de la Variable Gestión Administrativa y sus Dimensiones

Nivel	V1: Gestión administrativa		D1: Planeación		D2: Organización		D3: Dirección		D4: Control	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	0	0	0	0	0	0	0	0	20	17,9
Bajo	31	27,7	22	19,6	32	28,6	32	28,6	33	29,5
Regular	36	32,1	26	23,2	20	17,9	40	35,7	58	51,8
Alto	44	39,3	36	32,1	38	33,9	31	27,7	1	0,9
Muy alto	1	0,9	28	25,0	22	19,6	9	8,0	0	0
Total	112	100%	112	100%	112	100%	112	100%	112	100%

Nota. Fuente: Elaboración propia, datos procesados con el software SPSS V.28

En la Tabla 1 en referencia a la variable gestión administrativa se aprecia que el 39,3 % (44 trabajadores) manifestaron que la gestión administrativa se evidencia en un nivel alto; mientras que el 32,1% (46 trabajadores) indicaron que es regular; por otra parte, el 27,7% (31 trabajadores) opinaron que es baja y por último el 0,9% (1 trabajador) indicó que es muy alta.

En cuanto a la primera dimensión planeación se observó que el 32,1% (36 trabajadores) manifestaron que la planeación se evidencia un nivel alto; mientras que el 25,0 (28 trabajadores) indicaron que es muy alto; por otra parte, el 23,2% (26 trabajadores) opinaron que es regular y por último el 19,6% (22 trabajadores) señalaron que es bajo.

En lo que respecta a la segunda dimensión organización se obtuvo que el 33,9% (38 trabajadores) declararon que la organización se evidencia un nivel alto;

mientras que el 28,6 (32 trabajadores) indicaron que es bajo; por otra parte, el 19,6% (22 trabajadores) opinaron que es muy alto y por último el 17,9% (20 trabajadores) señalaron que es regular.

Acerca de la tercera dimensión dirección se observó que el 35,7% (40 trabajadores) manifestaron que la dirección se evidencia un nivel regular; mientras que el 28,6 (32 trabajadores) indicaron que es bajo; por otra parte, el 27,7% (31 trabajadores) opinaron que es alto y por último el 8% (9 trabajadores) señalaron que es muy alto.

En relación a la cuarta dimensión control se obtuvo que el 51,8% (58 trabajadores) manifestaron que el control se evidencia un nivel regular; no obstante, el 29,5 (33 trabajadores) indicaron que es bajo; por otra parte, el 17,9% (20 trabajadores) opinaron que es muy bajo y por último el 0,9% (1 trabajador) señaló que es alto.

4.1.2. Resultados del nivel de la calidad de servicio y sus dimensiones

Tabla 2

Distribución de Frecuencias de la Variable Calidad de Servicio y sus Dimensiones

Nivel	V1: Calidad de servicio		D1: Elementos tangibles		D2: Confiabilidad		D3: Capacidad de respuesta		D4: Garantía		D5: Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy bajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bajo	0	0	30	26,8	0	0	0	0	2	1,8	12	10,7
Regular	32	28,6	32	28,6	1	0,9	29	25,9	21	18,8	23	20,5
Alto	51	45,5	38	33,9	72	64,3	60	53,6	51	45,5	58	51,8
Muy alto	29	25,9	12	10,7	39	34,8	23	20,5	38	33,9	19	17,0
Total	112	100%	112	100%	112	100%	112	100%	112	100%	112	100%

Nota. Fuente: Elaboración propia, datos procesados con el software SPSS V.28

En la Tabla 2 con respecto a la variable calidad de servicio se evidenció que el 45,5 % (51 trabajadores) manifestaron que la calidad de servicio se evidencia en un nivel alto; mientras que el 28,6% (32 trabajadores) indicaron que es regular y por último el 25,9% (29 trabajadores) opinaron que es muy alto.

Sobre la primera dimensión elementos tangibles se observó que el 33,9% (38 trabajadores) manifestaron que los elementos tangibles se evidencia un nivel alto; mientras que el 28,6 (32 trabajadores) indicaron que es regular; por otra parte, el 26,8% (30 trabajadores) opinaron que es bajo y por último el 10,7% (12 trabajadores) señalaron que es muy alto.

En cuanto a la segunda dimensión confiabilidad se observó que el 64,3% (72 trabajadores) manifestaron que la confiabilidad se evidencia un nivel alto; mientras que el 34,8 (39 trabajadores) indicaron que es muy alto y por último el 0,9% (1 trabajador) señaló que es regular.

Siguiendo con la tercera dimensión capacidad de respuesta se evidenció que el 53,6% (60 trabajadores) declararon que se evidencia un nivel alto; mientras que el 25,9 (29 trabajadores) indicaron que es regular y por último el 20,5% (23 trabajadores) señalaron que es muy alto.

A continuación, en la cuarta dimensión garantía se observó que el 45,5% (51 trabajadores) manifestaron que la garantía se evidencia un nivel alto; mientras que el 33,9% (38 trabajadores) indicaron que es muy alto; por otra parte, el 18,8% (21 trabajadores) opinaron que es regular y por último el 1,8% (2 trabajadores) señalaron que es bajo.

En relación a la quinta dimensión empatía se observó que el 51,8% (58 trabajadores) manifestaron que la empatía se evidencia un nivel alto; mientras que el 20,5% (23 trabajadores) indicaron que es regular; por otra parte, el 17% (19 trabajadores) opinaron que es muy alto y por último el 10,7% (12 trabajadores) señalaron que es bajo.

4.2. Análisis inferencial

4.2.1. Hipótesis general

H₀: No existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, 2022”.

H₁: Existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, 2022”.

Nivel de significancia: 5%=0.05

Tabla 3

Relación de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la GRTC-LL, 2022.

		Correlaciones		
			Gestión Administrativa	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,753**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	112	112
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,753**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	112	112

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

Nota. Fuente: Elaboración propia, datos procesados con el software SPSS V.28

Se puede observar en la Tabla 3 que la variable gestión administrativa y calidad de servicio con $r = 0,753$ esto quiere decir que tiene una correlación positiva considerable (Hernández, Fernández y Batista, 2014). Como el valor-p es de $0,000 \leq 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: Existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, 2022.

4.2.2. Hipótesis específica 1:

H₀: La planeación no se relaciona con la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, 2022.

H₁: La planeación se relaciona con la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, 2022.

Nivel de significancia: 5%=0.05

Tabla 4

Relación de la Dimensión Planeación de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la GRTC-LL, 2022.

Correlaciones				
			Planeación	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1,000	,672**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	112	112
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,672**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	112	112

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

Nota. Fuente: Elaboración propia, datos procesados con el software SPSS V.28

En la Tabla 4 se muestra que la planeación de la gestión administrativa y calidad de servicio con $r = 0,672$ esto quiere decir que tiene una correlación positiva media (Hernández, Fernández y Batista, 2014). Como el valor-p es de $0,000 \leq 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: La planeación se relaciona con la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, 2022.

4.2.3. Hipótesis específica 2:

H₀: La organización no se relaciona con la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, 2022.

H₁: La organización se relaciona con la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, 2022.

Nivel de significancia: 5%=0.05

Tabla 5

Relación de la Dimensión Organización de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la GRTC-LL, 2022.

Correlaciones				
			Organización	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,803**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	112	112
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,803**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	112	112

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

Nota. Fuente: Elaboración propia, datos procesados con el software SPSS V.28

En la Tabla 5 se aprecia que la organización de la gestión administrativa y calidad de servicio con $r = 0,803$ esto quiere decir que tiene una correlación positiva considerable (Hernández, Fernández y Batista, 2014). Como el valor-p es de $0,000 \leq 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: La organización se relaciona con la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, 2022.

4.2.4. Hipótesis específica 3:

H₀: La dirección no se relaciona con la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, 2022.

H₁: La dirección se relaciona con la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, 2022.

Nivel de significancia: 5%=0.05

Tabla 6

Relación de la Dimensión Dirección de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la GRTC-LL, 2022.

Correlaciones			
		Dirección	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,740**
		N	112
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,740**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	112

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

Nota. Fuente: Elaboración propia, datos procesados con el software SPSS V.28

Como se observa en la Tabla 6 que la dirección de la gestión administrativa y calidad de servicio con $r = 0,740$ esto quiere decir que tiene una correlación positiva media (Hernández, Fernández y Batista, 2014). Como el valor-p es de $0,000 \leq 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: La dirección se relaciona con la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, 2022.

4.2.5. Hipótesis específica 4:

H₀: El control no se relaciona con la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, 2022.

H₁: El control se relaciona con la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, 2022.

Nivel de significancia: 5%=0.05

Tabla 7

Relación de la Dimensión Control de la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la GRTC-LL, 2022.

Correlaciones			
		Control	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,743**
		N	,000
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	112
		Sig. (bilateral)	,743**
		N	,000
		112	112

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

Nota. Fuente: Elaboración propia, datos procesados con el software SPSS V.28

En la Tabla 7 se evidencia que el control de la gestión administrativa y calidad de servicio con $r = 0,743$ esto quiere decir que tiene una correlación positiva media (Hernández, Fernández y Batista, 2014). Como el valor-p es de $0,000 \leq 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: El control se relaciona con la calidad de servicio en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, 2022.

V. DISCUSIÓN

A fin de comprobar el nivel de gestión administrativa en la GRTC-LL se utilizó un cuestionario compuesto por 25 ítems para valorar esta variable. Encontrándose que el 39,3% de los trabajadores encuestados señalaron que se evidencia un nivel alto de la gestión administrativa en la institución de análisis; mientras un 32.1% manifestaron un nivel regular; no obstante, un 27,7% indicaron un nivel bajo y 0.9% un nivel muy alto.

Además, a fin de valorar el nivel de calidad de servicio en la GRTC-LL se utilizó un cuestionario compuesto por 25 ítems, evidenciándose que el 45,5% de los trabajadores encuestados afirmaron que existe un nivel alto de la calidad de servicio; mientras que un 28.6% indicaron un nivel regular y un 25,9% manifestaron un nivel muy alto.

Atendiendo a los resultados inferenciales, en lo que concierne a la relación que se da entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la GRTC-LL se aplicó dos cuestionarios de 25 ítems cada uno para medir cada una de las variables. Al emplearse la prueba “Rho de Spearman” se obtuvo como resultado, un valor correlacional ($r = 0.753$) y un valor de la significancia bilateral ($p=0.000$) el cual es menor al mínimo de error determinado de 0.05, por tanto, existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la institución en análisis.

En concordancia al análisis descriptivo en los trabajos previos. En lo que respecta al nivel de gestión administrativa, de acuerdo a los resultados descritos anteriormente, se asimilan a los encontrados por Vela (2020), siendo las unidades de análisis muestrales 245 especialistas en salud a quienes se les aplicó un cuestionario de 40 ítems, mostrando como resultado que el 49.9% de los informantes señalaron que el nivel es bueno en referencia a la gestión administrativa.

Otro estudio previo que guarda similitud respecto al nivel de gestión administrativa son los resultados obtenidos por Coronel et al. (2020), siendo la muestra 86 trabajadores administrativos, quienes respondieron una encuesta

de 32 ítems, obteniendo como resultado que el 73% de los encuestados tuvieron una percepción de nivel competente en la gestión administrativa.

Por otra parte, en lo relacionado al nivel de calidad de servicio, en relación a los resultados detallados líneas arriba, estos son divergentes de los hallados por el estudio previo de Vela (2020), quien examinó a 245 usuarios mediante un cuestionario de 22 ítems, encontrando como resultado que el 67.3% de los informantes manifestaron que el nivel es deficiente en relación a la calidad de servicio.

De acuerdo al análisis inferencial en los trabajos previos. En relación al grado de correlación de las dos variables, estos guardan similitud con los resultados encontrados por Bao et al. (2020) quienes analizaron a una muestra de 147 estudiantes haciendo uso de dos cuestionarios y obtuvieron un valor correlacional ($r = 0.742$) y de significancia de prueba, un valor de ($p = 0.000$); por todo ello les permitió concluir que, la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio apreciada por usuarios de una Escuela de Posgrado.

Además, los resultados obtenidos por Sagredo y Castelló (2019) también son análogos, quienes analizaron a 40 docentes haciendo uso de un cuestionario, obteniendo un valor correlacional ($r = 0.778$) y de significancia de prueba un valor de ($p = 0.01$); por tanto, concluyeron que, la gestión directiva se relaciona con la motivación y el compromiso docente.

En base a las teorías generales o sustantivas, en relación a la gestión administrativa Arnoletto (2014) y Erasmus et al. (2009) lo definen como un agregado de funciones y procesos determinados (planificar, organizar, dirigir, coordinar, controlar) que los funcionarios desarrollan, contando para ello con recursos (económicos, humanos, tecnológicos, entre otros) para alcanzar metas y objetivos, con la finalidad que la organización evidencie calidad en las actividades que realiza.

Ahora bien, siguiendo ese orden de ideas, mi apreciación personal es que en una entidad pública el manejo de la gestión administrativa por parte de los gestores quienes toman decisiones es fundamental para el éxito de la

institución y esto se evidencia en la calidad en los servicios que esta brinda al usuario final. De ahí que, según los resultados obtenidos, en este estudio, claramente se evidencia que la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio en la institución pública en análisis.

Continuando con la discusión de los resultados obtenidos según los objetivos específicos del presente estudio se precisa que, en cuanto al nivel de la primera dimensión planeación se observó que el 32,1% (36 trabajadores) manifestaron que la planeación se evidencia un nivel alto; mientras que el 25,0 (28 trabajadores) indicaron que es muy alto; por otra parte, el 23,2% (26 trabajadores) opinaron que es regular y por último el 19,6% (22 trabajadores) señalaron que es bajo.

En referencia a la relación existente entre la dimensión planeación y calidad del servicio en la entidad regional en análisis. Para lo cual se aplicó dos cuestionarios de 25 ítems para medir cada una de las variables. Al utilizarse la prueba “Rho de Spearman” se consiguió como resultado, un valor correlacional ($r = 0.672$) y un valor de la significancia bilateral ($p=0.000$) el cual es menor al mínimo de error determinado de 0.05, por ende, se pudo afirmar que la planeación se relaciona con la calidad de servicio en la institución en análisis.

Los resultados descritos en el párrafo precedente son análogos a los hallados por Barrera e Ysuiza (2018) quienes estudiaron a una muestra de 74 trabajadores haciendo uso de un cuestionario, obteniendo un valor correlacional ($r = 0.872$) y un valor de la significancia bilateral ($p = 0,054$), lo cual les permitió inferir que, existe una relación fuerte entre la planeación y la calidad de servicio.

En referencia a las teorías generales o sustantivas, Chiavenato (2006) sostiene que, los objetivos de la organización son el punto de partida, debido a que estos determinarán el horizonte de una pronta realidad anhelada. Respecto a los programas afirma que, cada unidad operativa de la organización debe contar con un plan específico y estos deben estar integrados a un plan general y siempre alineados a cumplir los objetivos.

En esa línea de reflexión considero que, la planeación estratégica es el inicio para lograr el éxito de una organización, donde se plasma la hoja de ruta (PEI, POI, políticas, normas, etc.), con un enfoque holístico y pensamiento prospectivo con la única finalidad del logro de metas y objetivos, en el marco de la satisfacción del usuario.

A continuación, en lo que respecta a la segunda dimensión organización se obtuvo que el 33,9% (38 trabajadores) declararon que la organización se evidencia un nivel alto; mientras que el 28,6 (32 trabajadores) indicaron que es bajo; por otra parte, el 19,6% (22 trabajadores) opinaron que es muy alto y por último el 17,9% (20 trabajadores) señalaron que es regular.

En referencia a la relación entre la dimensión organización y calidad del servicio en la entidad regional en análisis. Para ello se aplicó dos cuestionarios de 25 ítems para valorar cada una de las variables. Al hacer uso de la prueba “Rho de Spearman” se logró como resultado un valor correlacional ($r = 0.803$) y un valor de la significancia bilateral ($p = 0.000$) el cual es menor al mínimo de error determinado de 0.05, por ello, se pudo aseverar que la organización se relaciona con la calidad de servicio en la institución en análisis.

Los resultados descritos en el párrafo antepuesto, son semejantes a los encontrados por Barrera e Ysuiza (2018), donde se analizó a 74 trabajadores a los cuales se les aplicó un cuestionario, alcanzando un valor correlacional ($r = 0.885$) y un valor de la significancia bilateral ($p = 0,040$), lo cual permitió afirmar que, existe una relación fuerte entre la organización y la calidad de servicio.

De acuerdo a las teorías generales o sustantivas, en la segunda dimensión relacionada a la organización, se diseñan y definen las funciones y labores, asimismo se determinan las áreas operativas y se definen los modos de comunicación e interacción entre ellas. Toda esta organización tiene que estar alineada a dos conceptos (dividir funciones y coordinar las mismas) que a primera impresión parecen contradecirse pero que se complementan. En esta etapa se coordinan las tareas constituyendo para ello relaciones estables entre áreas, con la finalidad de conformar una distribución jerarquizada de los

funcionarios que toman decisiones para determinar el nivel de centralización o descentralización de las decisiones. (Arnoletto, 2014; Stoner et al., 1996).

Asimismo, Chiavenato (2006) enfatiza que la organización puede ser formal o informal. La formal se enfoca en dividir el trabajo de manera racional y la informal divide el trabajo de manera espontánea, prevaleciendo los lazos de afinidad.

Al respecto, pienso que la “organización” es fundamental considerando que es la estructurada una entidad, muestra cómo se divide el trabajo (funciones), flujo de procesos y comunicación entre las áreas usuarias y colaboradores en todos los niveles (Alta dirección y operativo), considero que en la mayoría de las entidades en nuestro país carece de un mapeo de los procesos a fin de determinar las reales funciones no burocratizadas que deberán desempeñar los funcionarios y colaboradores con el objetivo de agilizar los servicios.

Siguiendo con nuestro razonamiento, en cuanto a la tercera dimensión dirección en relación al nivel se observó que el 35,7% (40 trabajadores) manifestaron que la dirección se evidencia un nivel regular; mientras que el 28,6 (32 trabajadores) indicaron que es bajo; por otra parte, el 27,7% (31 trabajadores) opinaron que es alto y por último el 8% (9 trabajadores) señalaron que es muy alto.

Referente a la relación entre la dimensión dirección y calidad del servicio en la entidad regional en análisis, se utilizó dos cuestionarios de 25 ítems a fin de medir cada variable. Al emplearse la prueba “Rho de Spearman” se obtuvo un valor correlacional ($r = 0.740$) y un valor de la significancia bilateral ($p = 0.000$) el cual es menor al mínimo de error determinado de 0.05, en consecuencia, la dirección se relaciona con la calidad de servicio en la institución de análisis.

Los resultados detallados en las líneas anteriores se parecen a los obtenidos por Barrera e Ysuiza (2018), quienes analizaron a 74 trabajadores, a los cuales se les aplicó un cuestionario, obteniendo un valor correlacional ($r = 0.718$) y un valor de la significancia bilateral ($p = 0,172$), en definitiva, se

concluyó que, existe una relación fuerte entre la dirección y la calidad de servicio.

En referencia a las teorías generales o sustantivas, la dirección consiste en dirigir todos los esfuerzos del personal (gerencial y operativo) de la institución a fin de lograr sus metas en función de los objetivos permanentes, aquellos de largo plazo. Para conseguir ello la dirección es responsable de la gestión del recurso humano (Arnoletto, 2014; Stoner et al., 1996). Esta función direccional se ocupa de la selección del personal adecuado, con los perfiles necesarios para el puesto, capacitación, motivación, empoderamiento, liderazgo, remuneraciones, meritocracia entre otros (Chiavenato, 2006).

Considero al respecto que, en nuestro país hace falta “directivos líderes” que se ocupen en las carencias reales del recurso humano sabiendo que este en el motor de una entidad, actualmente se evidencia desorden en los regímenes laborales, discriminación laboral, puestos ocupados sin el perfil y la experiencia requerida, no existe la meritocracia, y a esto se suma el tinte político en la distribución de los puestos, y como consecuencia tenemos entidades arcaicas, personal desmotivado, procesos lentos, burocracia, insatisfacción de los usuarios, entre otros.

Finalmente, en relación al nivel de la cuarta dimensión control se obtuvo que el 51,8% (58 trabajadores) manifestaron que el control se evidencia un nivel regular; no obstante, el 29,5 (33 trabajadores) indicaron que es bajo; por otra parte, el 17,9% (20 trabajadores) opinaron que es muy bajo y por último el 0,9% (1 trabajador) señaló que es alto.

En lo que concierne a la relación que se da entre la dimensión control y calidad del servicio en la entidad regional en análisis. Para ello se aplicó dos cuestionarios de 25 ítems a fin de valorar las dos variables. Al utilizar la prueba “Rho de Spearman” se obtuvo un valor correlacional ($r = 0.743$) y un valor de la significancia bilateral ($p = 0.000$) el cual es menor al mínimo de error determinado de 0.05, lo cual permitió concluir que el control se relaciona con la calidad de servicio en la institución en análisis.

Los resultados explicados en el párrafo antepuesto guardan similitud con los obtenidos por Barrera e Ysuiza (2018), quienes analizaron una muestra de 74 trabajadores, aplicándose un cuestionario, encontrando un valor correlacional ($r = 0.975$) y un valor de la significancia bilateral ($p = 0,005$), lo cual le permitió señalar que, existe una relación fuerte entre el control y la calidad de servicio.

Ahora bien, de acuerdo a las teorías generales o sustantivas el control se encarga del monitoreo de todas las actividades que desarrolla la organización y que las mismas se estén realizando de acuerdo a las estimaciones, haciendo para ello comparaciones entre los indicadores proyectados y los ejecutados (proyecciones vs. metas), alineados siempre al cumplimiento de las metas institucionales, de ser necesario en esta etapa se realizan los ajustes pertinentes para conseguir los indicadores programados. Esta función va de la mano con la planificación (Arnoletto, 2014; Stoner et al., 1996).

Según Chiavenato (2006) el control tiene cuatro etapas: implantar estándares o criterios (tiempo, calidad, costo, etc.), observación del desempeño (basado en estándares), balance entre la práctica con los modelos implantados (verificar errores) y la gestión correctiva (realizar ajustes).

Al respecto considero que, actualmente el control de las actividades que realizan las entidades gubernamentales estas se realizan mecánicamente, no hay un control de calidad en los procesos, ni una reingeniería a los mismos, no hay políticas sobre empoderamiento de nuevo recurso humano (feedback), no se mejora el marco legal (normatividad nacional, local), carencia de reducción de tiempos en atención, no se optimizan los recursos financieros, no se estandarizan ni automatizan los procesos (tecnología), no hay planes preventivos y correctivos. De concretarse todo ello permitiría tener una institución moderna al servicio de los ciudadanos, otorgándoles servicios con valor público.

VI. CONCLUSIONES

Primera: La relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la GRTC-LL, tiene un coeficiente de correlación positiva considerable, según el valor de Spearman $\rho = 0,753$, por tanto, existe relación en ambas variables, lo que demuestra que, a mejor gestión administrativa, existirá mayor calidad en los servicios.

Segunda: En referencia a la relación entre la dimensión planeación y calidad de servicio en la GRTC-LL se demostró mediante el valor Spearman de $\rho = 0,672$ que existe relación positiva y significativa, por tanto, es una correlación positiva media, lo que indica que la planificación estratégica es determinante para lograr los objetivos proyectados.

Tercera: En cuanto a la relación entre la dimensión organización y calidad de servicio; se evidenció mediante el valor de Spearman de $\rho = 0,803$, existe relación positiva y significativa, de modo que, es una correlación positiva considerable, lo cual muestra que dicha dimensión es relevante para la eficiente ejecución de las actividades.

Cuarta: Referente a la relación entre la dimensión dirección y calidad de servicio; se demostró mediante el valor de Spearman de $\rho = 0,740$, que existe relación positiva y significativa, por tanto, es una correlación positiva media, lo que explica que esta dimensión es un instrumento para la administración de las tareas.

Quinta: En lo concerniente a la relación entre la dimensión control y calidad de servicio; se comprobó mediante el valor de Spearman de $\rho = 0,743$, que existe relación positiva y significativa, de manera que, es una correlación positiva media. Lo que demuestra que el eficiente control en los procesos trae consigo mejoras en la calidad de los servicios.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Recomendar a la Gerente de la GRTC-LL continuar con la implementación de políticas institucionales y que las mismas estén relacionadas con una eficiente gestión administrativa a fin de conseguir las metas y objetivos trazados, con el único propósito de generar un mayor valor público en los servicios brindados a los usuarios.

Segunda: Sugerir a los altos funcionarios de la GRTC-LL, incentivar aún más a los colaboradores de las áreas usuarias con la finalidad de que estos elaboren planes operativos, los cuales servirán de insumos para la elaboración de planes estratégicos orientados a optimizar la calidad en los servicios.

Tercera: Se aconseja que los funcionarios y colaboradores de la GRTC-LL, continúen optimizando los instrumentos de gestión institucionales (MOF, ROF, directivas, resoluciones y procedimientos, con la finalidad de proponer alternativas de mejora, en los procesos de los servicios a fin de perfeccionar los mismos.

Cuarta: Recomendar a los altos funcionarios de la GRTC-LL, en relación al desarrollo de planes de gestión del talento humano, proseguir con las mejoras relacionadas a perfeccionar las competencias, meritocracia, reconocimientos institucionales por logros alcanzados, mejoras económicas, crecimiento profesional, entre otros, con el objetivo de incentivar al recurso humano hacia un mayor desempeño laboral con la única finalidad de conseguir mayor eficacia en los servicios.

Quinta: Se sugiere a la alta dirección de la GRTC-LL, continuar desarrollando planes de seguimiento, monitoreo y control de manera recurrentes a los procesos que realizan los colaboradores con el objetivo de identificar debilidades y amenazas, lo cual permitirá diseñar estrategias enfocadas a maximizar la satisfacción de los usuarios

REFERENCIAS

- Alcalde, P. (2009). *Calidad*. Paraninfo S.A.
[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=-EsgRMoweilC&oi=fnd&pg=PR13&dq=Alcalde,+P+\(Ed\).+\(2009\).+Calidad.+Editorial+Paraninfo,+S.A.&ots=KAWo0Jt9K &sig=vFU30WI92WdlgiVFEnVxdllLq1t4#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=-EsgRMoweilC&oi=fnd&pg=PR13&dq=Alcalde,+P+(Ed).+(2009).+Calidad.+Editorial+Paraninfo,+S.A.&ots=KAWo0Jt9K &sig=vFU30WI92WdlgiVFEnVxdllLq1t4#v=onepage&q&f=false)
- Anzola, S. (2010). *Administración de Pequeñas Empresas*. McGraw-Hill.
- Arnoletto, E. (2014). *Fundamentos de la Administración de Organizaciones*. EUMED. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1395/index.htm>
- Bao-Condor, C. L., Marcelo-Armas, M. L., Gutierrez-Solorzano, M. B., Bardales-Gonzales, R. V., Corcino-Barrueta, F. E., y Huamanyauri-Cornelio, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 104–114. <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/787/677>
- Barrera, A. M. e Ysuiza, M. A. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. *REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA*, 5(1), 91-110. <https://doi.org/10.24265/iggp.2018.v5n1.06>
- Cabuya, L. A., Camargo, B. A., Martínez, C., Parra, B., Prada, L. y Suárez, R. (1995). *Organización y Gestión de Empresas. Técnicas modernas de gerencia*. Editorial Nomos S.A. http://www.fce.unal.edu.co/media/files/CentroEditorial/catalogo/Libros_Digitalizados/K_orgygestion-empresas.pdf
- Camisón, C., Cruz S. y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Prentice Hall. <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/64db843c11c52aaf913a5322feafd3d8.pdf>
- Carro, R. y Gonzales, D. (2012). *Administración de la calidad total*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE MAR DEL PLATA. http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGrawHill. <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>

- Chuc, G. G., Alcocer, F. R., Llanes, C. M. y Pérez, C. A. (2022). La influencia de las TIC en la gestión administrativa y contable en una empresa mexicana. *South Florida Journal of Development*, 3(2), 1809-1818. <https://doi.org/10.46932/sfjdv3n2-016>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (noviembre de 2014). *Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe*. 193. (N. Unidas, Ed.) Santiago, Chile: Naciones Unidas. Recuperado el 06 de 04 de 2022, de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/37223/1/S1420739_es.pdf
- CONCYTEC, (2020). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D)*. CONCYTEC. <https://www.gob.pe/institucion/concytec/informes-publicaciones/1323538-guia-practica-para-la-formulacion-y-ejecucion-de-proyecto-de-investigacion-y-desarrollo>
- Coronel, J. W., Ayay, G., y Milla, M. E. (2020). Clima organizacional, satisfacción laboral y gestión administrativa en los órganos de apoyo de una universidad pública. *Revista De La Universidad Del Zulia*, 11(31), 52-70. <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rluz/article/view/34042/35876>
- De la Parra, E. (1996). *La virtud del servicio*. Ediciones Fiscales ISEF, S.A. <https://books.google.com.pe/books?id=aiUfbBcovDgC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Duque, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad, del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales*, 15(25), 64-80. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Erasmus, A. W., Ferreira, E. J., Boucher, D., Groenewald, D., Rossouw, D. y Van Rooyen, AWP. (2009). *Administrative Management*. Juta & Company Ltd. <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=4R3gX73wfFsC&oi=fnd&pg=PR11&dq=administrative+management+pdf&ots=z5C1WvaVNF&sig=zToxug0LSOaz6jXqcoo5FE6z7Bw#v=snippet&q=administrative%20management%20pdf&f=true>
- Fayol, H. (1987). *Administración Industrial y General*. El Ateneo. https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n_ind_y_general001.pdf

- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020). Modelo de Gestión Administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y sociedad*, 12(4), 32-37. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202020000400032
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw-Hill. <https://es.scribd.com/document/483877255/Metodologia-de-la-investigacion-EL-oso-panda>
- Ishikawa, K. (2003). *¿Qué es el control total de calidad?*. Grupo Editorial Norma. <https://www.pdfdrive.com/que-es-el-control-total-de-calidad-e185108379.html>
- Lara, J. C. (2017). Impacto de la Gestión Administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal - Cantón Manta. *ECA Sinergia*, 8(2), 144-157. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6230337>
- Lescano, C. (2022). *Gestión administrativa y la calidad de atención de la Municipalidad Provincial de San Pablo – Región Cajamarca 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85913>
- López, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Institut d'Estudis del Treball. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf
- Lun Pun, V. (2020). Gestión administrativa y calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao. *Revista De La Escuela Superior De Guerra Naval*, 17(1), 09-26. <https://revista.esup.edu.pe/RESUP/article/view/88/63>
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa guía didáctica*. Universidad Surcolombiana. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Mori, H. (2021). Cambio de gestión administrativa en los gobiernos sub nacionales y su incidencia en los sistemas administrativos. El caso de la región Amazonas. *REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA*, 8(2), 100 -124. <https://doi.org/10.24265/iggp.2021.v8n2.06>

- Mosimanegape, P., Jaiyeoba, O., Iwu, C. G. y Cheneso, C.-M. (2020). Examining the Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction in the Public Service. *The Case of Botswana. Wseas Transactions on Business and Economics*, 17, 579–593. Portico.
<https://doi.org/10.37394/23207.2020.17.57>
- Nava, V. (2006) *¿Qué es la calidad? - Conceptos gurús y modelos fundamentales*. Limusa.
https://books.google.com.pe/books?id=gdGs17C2KeoC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Olivera, K. y Castillo, D. (2020). Análisis de la calidad de servicio en control escolar de una IES. *Revista Conciencia Tecnológica. Instituto Tecnológico de Aguascalientes*, 60, México.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94465715007>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). *SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality*. *Journal of Retailing*.
https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality
- Peña-Vélez, I. V., Loo-Chávez, D., Arteaga-Flores, R., Moreira-Largacha, J. M. y Pin-Vivas, J. S. (2018). Gestión Administrativa y su incidencia en las publicaciones científicas - Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí-Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 3(10), 316-330.
<http://dx.doi.org/10.23857/pc.v3i10.757>
- Pérez, J. (1994). *Gestión de la calidad empresarial*. Editorial Esic.
https://books.google.com.pe/books?id=2ibhVMNE_EgC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=true
- Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). (20 de abril de 2021). *Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*. 54. Lima, Lima, Perú: PCM. Recuperado el 07 de abril de 2022, de
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2230463/Norma%20T%C3%A9cnica.pdf>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. Pearson Educación.
<https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administracion-8ed-Stephen-P.-Robbins-y-Mary-Coulter-1.pdf>

- Rust, R. T. (2004). *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*. SAGE Publications.
<https://books.google.com.pe/books?id=F3s5DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=quality+of+service&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiukcHmrvT3AhUeH7kGHdKcBz0Q6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=quality%20of%20service&f=true>
- Sagredo, E. y Castelló, A. (2019). Gestión directiva y clima organizacional en la educación de personas en Chile. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, 19(2), 1-23. <http://dx.doi.org/10.15517/aie.v19i2.36895>
- Sapru, R. K. (2009). *Administrative Theories and Management Thought*. PHI Learning.
https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=9sqGXyUEg1cC&oi=fnd&pg=PR4&dq=administrative+management+theory&ots=gBHZ_6FD bq&sig=1t47ELjgQXFExyQ1m6d4dK2jn94#v=onepage&q=administrative%20management%20theory&f=true
- Secretaría de Gestión Pública y Presidencia del Consejo de Ministros (2021). *Gestión de la calidad en el Perú avances y agenda futura*. Tomo IV. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2012534/Gestio%CC%81n%20de%20Calidad.pdf.pdf>
- Solis, V. J. e Hidalgo, H. M. (2018). Gestión administrativa y su incidencia en la sostenibilidad financiera de las pymes sector manufacturero de Manabi. *Revista ECA Sinergia*, 10(1), 59-69. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v10i1.1178
- Stoner, J., Freeman, E. y Gilbert, D. (1996). *Administración*. Naucalpan de Juárez. https://www.academia.edu/9352938/Administraci%C3%B3n_6ta_edici%C3%B3n
- Suciptawati, N. L. P., Paramita, N. L. P. S. P. y Aristayasa, I. P. (2019) Customer satisfaction analysis based on service quality: case of local credit provider in Bali. *Journal of Physics: Conference Series*, 1321(2). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1321/2/022055>
- Torres, Z. (2014). *Teoría General de la Administración*. GRUPO EDITORIAL PATRIA.
<https://books.google.com.ec/books?id=LtLhBAAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Triola, M. (2009). *Estadística*. Pearson Educación.
<https://www.uv.mx/rmipe/files/2015/09/Estadistica.pdf>

- UCV. (2017). Código de Ética de la Universidad César Vallejo, Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1.pdf>
- Universidad Continental. (2017, 12 de julio). 4 deficiencias de la gestión pública en Perú [video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=JryCYtuAGks&t=2s>
- Valls, W., Roman, V., Chica, C. y Salgado, G. (2017). *La calidad del servicio. Vía segura para alcanzar la competitividad*. Editorial Mar Abierto. https://issuu.com/marabierto/leam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest/33
- Vara, A. (2012). Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Centro de Producción Editorial e Imprenta de la USMP. <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>
- Vela, J. N. (2020). Gestión administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. *In Crescendo*, 11(1), 67-80. <https://doi.org/10.21895/incres.2020.v11n1.05>
- Ventura, A. (2021). Gestión administrativa y motivación en la producción de una empresa de productos naturales, 2020. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(2), 43-60. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.465>
- Von, K. L. (1986). Teoría General de los Sistemas. FONDO DE CULTURA ECONÓMICA. <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/Teoria-General-de-los-Sistemas.pdf>
- Zygiaris, S., Hameed, Z., Ayidh Alsubaie, M. & Ur Rehman, S. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. *Journal Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.842141>

ANEXOS

ANEXO 01: TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA E ÍNDICES	NIVELES O RANGOS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	La gestión administrativa es una práctica progresiva de varias etapas, que viene hacer el trabajo característico de un gestor. Estos quehaceres se hacen extensivos mediante funciones directivas y son ejercidas en varios niveles en la organización como son planificación, organización, dirección y control (Arnoletto, 2014; Stoner et al., 1996).	La operacionalización de la variable gestión administrativa se basó en 4 dimensiones; las cuales se midieron mediante un cuestionario de ítems valorados en una escala de Likert, cuyos resultados permitieron establecer la relación con la otra variable.	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> - Plan institucional - Plan operativo - Objetivos organizacionales. - Organización de tiempos. - Análisis de alternativas de solución. 	1, 2, 3, 4, 5	Escala: Intervalo Nivel: Politémica Escala de Likert de cinco niveles 1 = Nunca 2 = Rara vez 3 = Algunas veces 4 = Con frecuencia 5 = Siempre	Muy bajo (25-45) Bajo (46-65) Regular (66-85) Alto (86-105) Muy alto (106-125)
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de misión y visión - Recursos adecuados - Coordinación entre áreas - Establecimiento de metas. - Especialización - Distribución de recursos equitativamente. 	6, 7, 8, 9, 10, 11		
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo - Motivación - Asignación de responsabilidades - Supervisión. - Presupuesto - Liderazgo - Toma de decisiones. 	12, 13, 14, 15, 16, 17, 18		
			Control	<ul style="list-style-type: none"> - Aceptación de sugerencias. - Evaluación de desempeño. - Reconocimientos de trabajadores. - Determinación de estándares o metas. - La entidad capacita. - Compromiso de directivos. - Auditorías. 	19, 20, 21, 22, 23, 24 y 25		

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA E ÍNDICES	NIVELES O RANGOS
CALIDAD DE SERVICIO	Según, De la Parra (1996) se entiende la calidad de servicio como un indicador de excelencia que la organización se ha propuesto como objetivo, a fin de satisfacer los requerimientos particulares de los usuarios, las cuales sirven como indicadores para medir el resultado de la calidad.	La operacionalización de la variable calidad de servicio se basó en 5 dimensiones; las cuales se midieron mediante un cuestionario de ítems valorados en una escala de Likert, cuyos resultados permitieron establecer la relación con la otra variable.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos adecuados - Ambiente de trabajo - Materiales de trabajo - Horario de trabajo - Higiene. 	1, 2, 3, 4, 5		
			Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de espera - Plazos - Priorización de servicios - Disposición para atención al usuario - Lenguaje correcto - Preparación apta para área de trabajo 	6, 7, 8, 9, 10, 11		
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Barreras burocráticas - Atención rápida a usuarios - Resolución de conflictos - Trato al usuario - Ayuda en gestión del usuario 	12, 13, 14, 15, 16		
			Garantía	<ul style="list-style-type: none"> - Proporción de confianza - Política de seguridad en el trabajo - Estándares de calidad - Dominio de puesto de trabajo - Amabilidad - Servicios Gerencia – usuarios. 	17, 18, 19, 20, 21, 22		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Ofrecen atención individualizada. - Preocupación por los usuarios. - Atención inclusiva. 	23, 24 y 25		

ANEXO 03: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

FICHA TÉCNICA PARA LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- **Técnica e instrumento:** Encuesta - Cuestionario de gestión administrativa
- **Autor del instrumento original:** Tomado de tesis de maestría en gestión pública (Lescano, 2022).
- **Adaptación:** Valverde Reyes Manahen Joel
- **Año:** 2022
- **Descripción:** El instrumento valora la gestión administrativa
- **Población:** Funcionarios y colaboradores de la entidad.
- **Número de ítems:** 25
- **Aplicación:** Virtual
- **Duración:** 30 minutos aprox.
- **Fecha de aplicación:** Del 30 de mayo al 19 de junio de 2022.
- **Total de encuestados:** 112
- **Normas de aplicación:** El encuestado marca la alternativa que considere pertinente en todos los ítems.

TABLA DE VALORACIÓN				
1	2	3	4	5
Nunca	Rara vez	Algunas veces	Con frecuencia	Siempre

VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
DIMENSIÓN: PLANEACIÓN						
N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿La Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad cuenta con un Plan Estratégico Institucional (PEI) actualizado y de acuerdo a los requerimientos que se demandan para cumplir con las actividades?					
2	¿Está entidad cuenta con un Plan Operativo Institucional (POI) moderno y concordante con los requerimientos que se demandan para cumplir con las actividades?					
3	¿Usted conoce los objetivos estratégicos institucionales de esta entidad?					
4	¿Usted planifica sus actividades a fin de cumplir con los plazos establecidos?					
5	¿Ante un problema presentado se buscan alternativas de solución en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad?					
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN		1	2	3	4	5
6	¿Usted tiene conocimiento de la misión y visión de la institución?					
7	¿Usted cuenta con los recursos necesarios y adecuados para efectuar su labor?					
8	¿Existe un trabajo en equipo entre las distintas áreas de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad?					
9	¿Usted es persistente hasta lograr las metas establecidas?					
10	¿En la GRTC-LL para la asignación de los puestos se realiza teniendo en cuenta perfiles, actitudes, habilidades, experiencia, etc.?					
11	¿En la GRTC-LL la distribución de los recursos se realiza de manera equitativa entre las distintas áreas?					
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN		1	2	3	4	5
12	¿Realiza usted trabajo en equipo para realizar sus actividades?					
13	¿Usted necesita que lo motiven para realizar eficientemente sus actividades?					
14	¿Cree que están bien determinadas las responsabilidades en la GRTC-LL?					
15	¿La entidad donde trabaja realiza supervisión de las labores?					
16	¿La GRTC-LL cuenta con presupuesto suficiente para ofrecer todos los servicios?					
17	¿Cree usted que en la GRTC-LL se evidencia liderazgo en un nivel óptimo?					
18	¿Los colaboradores disponen de la información pertinente para la toma de decisiones?					
DIMENSIÓN: CONTROL		1	2	3	4	5
19	¿Las sugerencias de los usuarios son tomadas en cuenta en la GRTC-LL?					
20	¿Las autoridades de la GRTC-LL realizan evaluaciones de desempeño laboral?					
21	¿Usted ha conseguido algún tipo de reconocimiento o premio por parte de los funcionarios de la GRTC-LL?					
22	¿Las metas de cada área están determinadas y conforme a las necesidades de la institución?					
23	¿Recibe usted capacitaciones por parte de la GRTC-LL a fin de fortalecer sus competencias laborales para mejorar su desempeño?					
24	¿Cree usted que la Gerente y los funcionarios se muestran comprometidos con las actividades de la institución?					
25	¿En la GRTC-LL se realizan auditorías en sus distintas áreas?					

FICHA TÉCNICA PARA LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

- **Técnica e instrumento:** Encuesta - Cuestionario de calidad de servicio
- **Autor del instrumento original:** Tomado de tesis de maestría en gestión pública (Lescano, 2022).
- **Adaptación:** Valverde Reyes Manahen Joel
- **Año:** 2022
- **Descripción:** El instrumento valora la calidad de servicio
- **Población:** Funcionarios y colaboradores de la entidad
- **Número de ítems:** 25
- **Aplicación:** Virtual
- **Duración:** 30 minutos aprox.
- **Fecha de aplicación:** Del 30 de mayo al 19 de junio de 2022.
- **Total de encuestados:** 112
- **Normas de aplicación:** El encuestado marca la alternativa que considere pertinente en todos los ítems.

TABLA DE VALORACIÓN

1	2	3	4	5
Nunca	Rara vez	Algunas veces	Con frecuencia	Siempre

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO						
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES						
N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿Su oficina está bien equipada para que pueda realizar su labor en óptimas condiciones y brindar un buen servicio?					
2	¿La infraestructura de la GRTC-LL es adecuada para brindar los servicios a los usuarios?					
3	¿Los materiales que dispone para realizar su trabajo son suficientes?					
4	¿Cumple con el horario establecido por la entidad?					
5	¿Su oficina se encuentra permanentemente limpia?					
DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD		1	2	3	4	5
6	¿El tiempo que toma usted para atender a un usuario es tolerable?					
7	¿La GRTC-LL cumple con los plazos determinados en la atención a los usuarios?					
8	¿Se priorizan los servicios que solicitan los usuarios?					
9	¿Genera confianza y está dispuesto para brindar atención a los usuarios?					
10	¿Cuándo brinda atención al usuario se expresa con un lenguaje entendible?					
11	¿Considera usted que la preparación académica que tiene es el desempeño de sus funciones?					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
12	¿En los servicios que brinda la GRTC-LL existen barreras burocráticas?					
13	¿Considera usted que los tiempos de atención al usuario son rápidos?					
14	¿Ante un problema acontecido con algún usuario le brinda una solución oportuna?					
15	¿Durante la atención al usuario lo realiza con un trato respetuoso y cordial?					
16	¿Cuándo realiza una atención al usuario le brinda información clara a fin de ayudarlo en la gestión que está realizando?					
DIMENSIÓN: GARANTÍA		1	2	3	4	5
17	¿Usted muestra una imagen de honestidad y confianza?					
18	¿La GRTC-LL tiene implementado un plan de seguridad a fin de salvaguardar la información?					
19	¿Las funciones que usted realiza se basan en estándares de calidad?					
20	¿Usted se desempeña eficientemente en sus funciones asignadas?					
21	¿Considera usted que la amabilidad es la virtud principal en la atención que brinda esta Gerencia Regional?					
22	¿Los usuarios se sienten seguros al solicitar los servicios de la GRTC-LL?					
DIMENSIÓN: EMPATÍA		1	2	3	4	5
23	¿Según la necesidad del usuario se le brinda una atención personalizada?					
24	¿En la GRTC-LL se realiza un seguimiento para dar solución a problemas particulares de los usuarios?					
25	¿En la GRTCLL se brinda atención a los usuarios sin discriminación alguna?					

ANEXO 04: VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

EXPERTO VALIDADOR N° 01



**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. HELMER ORLANDO VILLAJULCA VELÁSQUEZ

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de **Maestría en Gestión Pública** de la Universidad César Vallejo, en la sede **Trujillo**, promoción **2022-I**, aula **1** requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Manahen Joel Valverde Reyes
42027515

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

GESTIÓN ADMINISTRATIVA:

La gestión administrativa es una práctica progresiva de varias etapas, que viene hacer el trabajo característico de un gestor. Estos quehaceres se hacen extensivos mediante funciones directivas y son ejercidas en varios niveles en la organización como son planificación, organización, dirección y control (Arnoletto, 2014, pág. 5; Stoner et al., 1996, pág. 7).

Dimensiones de las variables:

Planeación

Se establecen los objetivos de la organización a corto, mediano y largo plazo, además las acciones que se desarrollarán para conseguirlos. Las metas deben ser concretas y en lo posible expresadas en indicadores matemáticos con el objetivo de medir los resultados alcanzados. Además, se tiene que tener presente los recursos que serán necesarios para el cumplimiento de las mismas, en términos de disponibilidad y adecuación. Todo ello con el único objetivo de concretar los planes, programas y presupuestos que deberá ejecutar la organización (Arnoletto, 2014, p. 8; Stoner et al., 1996, p. 11).

Organización

Se diseñan y definen las funciones y labores, asimismo se determinan las áreas operativas y se definen los modos de comunicación e interacción entre ellas. Toda esta organización tiene que estar alineada a dos conceptos (dividir funciones y coordinar las mismas) que a primera impresión parecen contradecirse pero que se complementan. En esta etapa se coordinan las tareas constituyendo para ello relaciones estables entre áreas, con la finalidad de conformar una distribución jerarquizada de los funcionarios que toman decisiones para determinar el nivel de centralización o descentralización de las decisiones. (Arnoletto, 2014, p. 9; Stoner et al., 1996, p. 12).

Dirección

La tercera dimensión hace referencia a la dirección, la cual consiste en dirigir todos los esfuerzos del personal (gerencial y operativo) de la institución a fin de lograr sus metas en función de los objetivos permanentes, aquellos de largo plazo. Para conseguir ello la dirección es responsable de la gestión del recurso humano (Arnoletto, 2014, p. 9; Stoner et al., 1996, p. 13).

Control

Finalmente, el control como cuarta dimensión se encarga del monitoreo de todas las actividades que desarrolla la organización y que las mismas se estén realizando de acuerdo a las estimaciones, haciendo para ello comparaciones entre los indicadores proyectados y los ejecutados (proyecciones vs. metas), alineados siempre al cumplimiento de las metas institucionales, de ser necesario en esta etapa se realizan los ajustes pertinentes para conseguir los indicadores programados. Esta función va de la mano con la planificación (Arnoletto, 2014, p. 9; Stoner et al., 1996, p.13).

CALIDAD DE SERVICIO:

Según, De la Parra (1996) se entiende la calidad de servicio como un indicador de excelencia que la organización se ha propuesto como objetivo, a fin de satisfacer los requerimientos particulares de los usuarios, las cuales sirven como indicadores para medir el resultado de la calidad (p. 22).

Dimensiones de las variables:

Elementos tangibles

Con referencia a la primera dimensión tenemos elementos tangibles lo conforman los recursos físicos mediante los cuales se desarrollan las distintas actividades que vienen hacer el soporte que permitirá que se brinde los servicios a los usuarios en las mejores condiciones; recursos como; infraestructura, humanos, tecnológicos, bienes, patrimonios, etc. (Parasuraman et al., 1988, p. 23; Valls et al., 2017, p. 138).

Confiabilidad

Como segunda dimensión tenemos la confiabilidad la cual se refiere al nivel de confianza proyectada por una organización hacia el usuario, habiendo comprobado que las promesas realizadas han sido satisfechas en términos de tiempo y calidad brindada a los usuarios (Parasuraman et al., 1988, p. 23; Valls et al., 2017, p. 138).

Capacidad de respuesta

La tercera dimensión está relacionada a capacidad de respuesta que viene a ser la capacidad operativa, técnica, administrativa, financiera, tecnológica, etc. con la que cuenta la organización y que es puesta al servicio de los usuarios, con el fin de atender los diversos requerimientos que estos demandan y finalmente sean atendidos con voluntad y satisfacción por parte de los empleados de manera rápida y oportuna (Parasuraman et al., 1988, p. 23; Valls et al., 2017, p. 138).

Garantía

La cuarta dimensión es la garantía y está relacionada con las diversas capacidades, aptitudes y fortalezas que cuenta el recurso humano de la organización, quienes son los encargados de la parte operativa y están inmersos en los procesos que ofrecen el servicio final puesto a disposición de los usuarios, resultando esto neurálgico porque determina el grado de satisfacción del usuario (Parasuraman et al., 1988, p. 23; Valls et al., 2017, p. 138).

Empatía

La última dimensión es la empatía y refiere las capacidades que posee la organización con la finalidad de comprender y atender las múltiples necesidades de los usuarios, particularizando las mismas con una visión inclusiva de la población objetivo de la organización (Parasuraman et al., 1988, p. 23; Valls et al., 2017, p. 138).

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
PLANEACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Plan institucional ✓ Plan operativo ✓ Objetivos organizacionales. ✓ Organización de tiempos. ✓ Análisis de alternativas de solución. 	5	Muy bajo (25-45) Bajo (46-65) Regular (66-85) Alto (86-105) Muy alto (106-125)
ORGANIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimiento de misión y visión ✓ Recursos adecuados ✓ Coordinación entre áreas ✓ Establecimiento de metas. ✓ Especialización ✓ Distribución de recursos equitativamente. 	6	
DIRECCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trabajo en equipo ✓ Motivación ✓ Asignación de responsabilidades ✓ Supervisión. ✓ Presupuesto ✓ Liderazgo ✓ Toma de decisiones. 	7	
CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aceptación de sugerencias. ✓ Evaluación de desempeño. ✓ Reconocimientos de trabajadores. ✓ Determinación de estándares o metas. ✓ La entidad capacita. ✓ Compromiso de directivos. ✓ Auditorías. 	7	

Fuente: Elaboración propia.

Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
ELEMENTOS TANGIBLES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipos adecuados ✓ Ambiente de trabajo ✓ Materiales de trabajo ✓ Horario de trabajo ✓ Higiene. 	5	Muy bajo (25-45) Bajo (46-65) Regular (66-85) Alto (86-105) Muy alto (106-125)
CONFIABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tiempo de espera ✓ Plazos ✓ Priorización de servicios ✓ Disposición para atención al usuario ✓ Lenguaje correcto ✓ Preparación apta para área de trabajo 	6	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Barreras Burocracia ✓ Atención rápida a usuarios ✓ Resolución de conflictos ✓ Trato al usuario ✓ Ayuda en gestión del usuario 	5	
GARANTÍA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proporción de confianza ✓ Política de seguridad en el trabajo ✓ Estándares de calidad ✓ Dominio de puesto de trabajo ✓ Amabilidad ✓ Servicios Gerencia – usuarios. 	6	
EMPATÍA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ofrecen atención individualizada. ✓ Preocupación por los usuarios. ✓ Atención inclusiva. 	3	

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión Administrativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	PLANEACIÓN							
1	¿La Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad cuenta con un Plan Estratégico Institucional (PEI) actualizado y de acuerdo a los requerimientos que se demandan para cumplir con las actividades?	X		X		X		
2	¿Está entidad cuenta con un Plan Operativo Institucional (POI) moderno y concordante con los requerimientos que se demandan para cumplir con las actividades?	X		X		X		
3	¿Usted conoce los objetivos estratégicos institucionales de esta entidad?	X		X		X		
4	¿Usted planifica sus actividades a fin de cumplir con los plazos establecidos?	X		X		X		
5	¿Ante un problema presentado se buscan alternativas de solución en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad?	X		X		X		
	ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Usted tiene conocimiento de la misión y visión de la institución?	X		X		X		
7	¿Usted cuenta con los recursos necesarios y adecuados para efectuar su labor?	X		X		X		
8	¿Existe un trabajo en equipo entre las distintas áreas de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad?	X		X		X		
9	¿Usted es persistente hasta lograr las metas establecidas?	X		X		X		
10	¿En la GRTC-LL para la asignación de los puestos se realiza teniendo en cuenta perfiles, actitudes, habilidades, experiencia, etc.?	X		X		X		
11	¿En la GRTC-LL la distribución de los recursos se realiza de manera equitativa entre las distintas áreas?	X		X		X		
	DIRECCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Realiza usted trabajo en equipo para realizar sus actividades?	X		X		X		
13	¿Usted necesita que lo motiven para realizar eficientemente sus actividades?	X		X		X		
14	¿Cree que están bien determinadas las responsabilidades en la GRTC-LL?	X		X		X		
15	¿La entidad donde trabaja realiza supervisión de las labores?	X		X		X		
16	¿La GRTC-LL cuenta con presupuesto suficiente para ofrecer todos los servicios?	X		X		X		
17	¿Cree usted que en la GRTC-LL se evidencia liderazgo en un nivel óptimo?	X		X		X		
18	¿Los colaboradores disponen de la información pertinente para la toma de decisiones?	X		X		X		
	CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Las sugerencias de los usuarios son tomadas en cuenta en la GRTC-LL?	X		X		X		
20	¿Las autoridades de la GRTC-LL realizan evaluaciones de desempeño laboral?	X		X		X		
21	¿Usted ha conseguido algún tipo de reconocimiento o premio por parte de los funcionarios de la GRTC-LL?	X		X		X		
22	¿Las metas de cada área están determinadas y conforme a las necesidades de la institución?	X		X		X		
23	¿Recibe usted capacitaciones por parte de la GRTC-LL a fin de fortalecer sus competencias laborales para mejorar su desempeño?	X		X		X		
24	¿Cree usted que la Gerente y los funcionarios se muestran comprometidos con las actividades de la institución?	X		X		X		
25	¿En la GRTC-LL se realizan auditorías en sus distintas áreas?	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: Mg. Helmer Orlando Villajulca Velásquez **DNI:** 41583945

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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

Trujillo, 16 de mayo de 2022



Firmado digitalmente por:
VILLAJULCA VELASQUEZ
Helmer Orlando FAU 20175639391
soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 17/05/2022 16:54:43-0500

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	ELEMENTOS TANGIBLES							
1	¿Su oficina está bien equipada para que pueda realizar su labor en óptimas condiciones y brindar un buen servicio?	X		X		X		
2	¿La infraestructura de la GRTC-LL es adecuada para brindar los servicios a los usuarios?	X		X		X		
3	¿Los materiales que dispone para realizar su trabajo son suficientes?	X		X		X		
4	¿Cumple con el horario establecido por la entidad?	X		X		X		
5	¿Su oficina se encuentra permanentemente limpia?	X		X		X		
	CONFIABILIDAD:	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿El tiempo que toma usted para atender a un usuario es tolerable?	X		X		X		
7	¿La GRTC-LL cumple con los plazos determinados en la atención a los usuarios?	X		X		X		
8	¿Se priorizan los servicios que solicitan los usuarios?	X		X		X		
9	¿Genera confianza y está dispuesto para brindar atención a los usuarios?	X		X		X		
10	¿Cuándo brinda atención al usuario se expresa con un lenguaje entendible?	X		X		X		
11	¿Considera usted que la preparación académica que tiene es el desempeño de sus funciones?	X		X		X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿En los servicios que brinda la GRTC-LL existen barreras burocráticas?	X		X		X		
13	¿Considera usted que los tiempos de atención al usuario son rápidos?	X		X		X		
14	¿Ante un problema acontecido con algún usuario le brinda una solución oportuna?	X		X		X		
15	¿Durante la atención al usuario lo realiza con un trato respetuoso y cordial?	X		X		X		
16	¿Cuándo realiza una atención al usuario le brinda información clara a fin de ayudarlo en la gestión que está realizando?	X		X		X		
	GARANTÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Usted muestra una imagen de honestidad y confianza?	X		X		X		
18	¿La GRTC-LL tiene implementado un plan de seguridad a fin de salvaguardar la información?	X		X		X		
19	¿Las funciones que usted realiza se basan en estándares de calidad?	X		X		X		
20	¿Usted se desempeña eficientemente en sus funciones asignadas?	X		X		X		
21	¿Considera usted que la amabilidad es la virtud principal en la atención que brinda esta Gerencia Regional?	X		X		X		
22	¿Los usuarios se sienten seguros al solicitar los servicios de la GRTC-LL?	X		X		X		
	EMPATÍA:	Si	No	Si	No	Si	No	
23	¿Según la necesidad del usuario se le brinda una atención personalizada?	X		X		X		
24	¿En la GRTC-LL se realiza un seguimiento para dar solución a problemas particulares de los usuarios?	X		X		X		
25	¿En la GRTCLL se brinda atención a los usuarios sin discriminación alguna?	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: Mg. Helmer Orlando Villajulca Velásquez **DNI:** 41583945

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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

Trujillo, 16 de mayo de 2022



Firmado digitalmente por:
VILLAJULCA VELASQUEZ
Helmer Orlando FAU 20175839391
soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 17/05/2022 16:55:09-0500

Firma del Experto Informante.

EXPERTO VALIDADOR N° 02



**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. BRIONES VASQUEZ MIGUEL

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de **Maestría en Gestión Pública** de la Universidad César Vallejo, en la sede **Trujillo**, promoción **2022-I**, aula **1** requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Manahen Joel Valverde Reyes
42027515

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

GESTIÓN ADMINISTRATIVA:

La gestión administrativa es una práctica progresiva de varias etapas, que viene hacer el trabajo característico de un gestor. Estos quehaceres se hacen extensivos mediante funciones directivas y son ejercidas en varios niveles en la organización como son planificación, organización, dirección y control (Arnoletto, 2014, pág. 5; Stoner et al., 1996, pág. 7).

Dimensiones de las variables:

Planeación

Se establecen los objetivos de la organización a corto, mediano y largo plazo, además las acciones que se desarrollarán para conseguirlos. Las metas deben ser concretas y en lo posible expresadas en indicadores matemáticos con el objetivo de medir los resultados alcanzados. Además, se tiene que tener presente los recursos que serán necesarios para el cumplimiento de las mismas, en términos de disponibilidad y adecuación. Todo ello con el único objetivo de concretar los planes, programas y presupuestos que deberá ejecutar la organización (Arnoletto, 2014, p. 8; Stoner et al., 1996, p. 11).

Organización

Se diseñan y definen las funciones y labores, asimismo se determinan las áreas operativas y se definen los modos de comunicación e interacción entre ellas. Toda esta organización tiene que estar alineada a dos conceptos (dividir funciones y coordinar las mismas) que a primera impresión parecen contradecirse pero que se complementan. En esta etapa se coordinan las tareas constituyendo para ello relaciones estables entre áreas, con la finalidad de conformar una distribución jerarquizada de los funcionarios que toman decisiones para determinar el nivel de centralización o descentralización de las decisiones. (Arnoletto, 2014, p. 9; Stoner et al., 1996, p. 12).

Dirección

La tercera dimensión hace referencia a la dirección, la cual consiste en dirigir todos los esfuerzos del personal (gerencial y operativo) de la institución a fin de lograr sus metas en función de los objetivos permanentes, aquellos de largo plazo. Para conseguir ello la dirección es responsable de la gestión del recurso humano (Arnoletto, 2014, p. 9; Stoner et al., 1996, p. 13).

Control

Finalmente, el control como cuarta dimensión se encarga del monitoreo de todas las actividades que desarrolla la organización y que las mismas se estén realizando de acuerdo a las estimaciones, haciendo para ello comparaciones entre los indicadores proyectados y los ejecutados (proyecciones vs. metas), alineados siempre al cumplimiento de las metas institucionales, de ser necesario en esta etapa se realizan los ajustes pertinentes para conseguir los indicadores programados. Esta función va de la mano con la planificación (Arnoletto, 2014, p. 9; Stoner et al., 1996, p.13).

CALIDAD DE SERVICIO:

Según, De la Parra (1996) se entiende la calidad de servicio como un indicador de excelencia que la organización se ha propuesto como objetivo, a fin de satisfacer los requerimientos particulares de los usuarios, las cuales sirven como indicadores para medir el resultado de la calidad (p. 22).

Dimensiones de las variables:

Elementos tangibles

Con referencia a la primera dimensión tenemos elementos tangibles lo conforman los recursos físicos mediante los cuales se desarrollan las distintas actividades que vienen hacer el soporte que permitirá que se brinde los servicios a los usuarios en las mejores condiciones; recursos como; infraestructura, humanos, tecnológicos, bienes, patrimonios, etc. (Parasuraman et al., 1988, p. 23; Valls et al., 2017, p. 138).

Confiabilidad

Como segunda dimensión tenemos la confiabilidad la cual se refiere al nivel de confianza proyectada por una organización hacia el usuario, habiendo comprobado que las promesas realizadas han sido satisfechas en términos de tiempo y calidad brindada a los usuarios (Parasuraman et al., 1988, p. 23; Valls et al., 2017, p. 138).

Capacidad de respuesta

La tercera dimensión está relacionada a capacidad de respuesta que viene a ser la capacidad operativa, técnica, administrativa, financiera, tecnológica, etc. con la que cuenta la organización y que es puesta al servicio de los usuarios, con el fin de atender los diversos requerimientos que estos demandan y finalmente sean atendidos con voluntad y satisfacción por parte de los empleados de manera rápida y oportuna (Parasuraman et al., 1988, p. 23; Valls et al., 2017, p. 138).

Garantía

La cuarta dimensión es la garantía y está relacionada con las diversas capacidades, aptitudes y fortalezas que cuenta el recurso humano de la organización, quienes son los encargados de la parte operativa y están inmersos en los procesos que ofrecen el servicio final puesto a disposición de los usuarios, resultando esto neurálgico porque determina el grado de satisfacción del usuario (Parasuraman et al., 1988, p. 23; Valls et al., 2017, p. 138).

Empatía

La última dimensión es la empatía y refiere las capacidades que posee la organización con la finalidad de comprender y atender las múltiples necesidades de los usuarios, particularizando las mismas con una visión inclusiva de la población objetivo de la organización (Parasuraman et al., 1988, p. 23; Valls et al., 2017, p. 138).

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión Administrativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
PLANEACIÓN								
1	¿La Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad cuenta con un Plan Estratégico Institucional (PEI) actualizado y de acuerdo a los requerimientos que se demandan para cumplir con las actividades?	X		X		X		
2	¿Esta entidad cuenta con un Plan Operativo Institucional (POI) moderno y concordante con los requerimientos que se demandan para cumplir con las actividades?	X		X		X		
3	¿Usted conoce los objetivos estratégicos institucionales de esta entidad?	X		X		X		
4	¿Usted planifica sus actividades a fin de cumplir con los plazos establecidos?	X		X		X		
5	¿Ante un problema presentado se buscan alternativas de solución en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad?	X		X		X		
ORGANIZACIÓN								
6	¿Usted tiene conocimiento de la misión y visión de la institución?	X		X		X		
7	¿Usted cuenta con los recursos necesarios y adecuados para efectuar su labor?	X		X		X		
8	¿Existe un trabajo en equipo entre las distintas áreas de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad?	X		X		X		
9	¿Usted es persistente hasta lograr las metas establecidas?	X		X		X		
10	¿En la GRTC-LL para la asignación de los puestos se realiza teniendo en cuenta perfiles, actitudes, habilidades, experiencia, etc. ?	X		X		X		
11	¿En la GRTC-LL la distribución de los recursos se realiza de manera equitativa entre las distintas áreas?	X		X		X		
DIRECCIÓN								
12	¿Realiza usted trabajo en equipo para realizar sus actividades?	X		X		X		
13	¿Usted necesita que lo motiven para realizar eficientemente sus actividades?	X		X		X		
14	¿Cree que están bien determinadas las responsabilidades en la GRTC-LL?	X		X		X		
15	¿La entidad donde trabaja realiza supervisión de las labores?	X		X		X		
16	¿La GRTC-LL cuenta con presupuesto suficiente para ofrecer todos los servicios?	X		X		X		
17	¿Cree usted que en la GRTC-LL se evidencia liderazgo en un nivel óptimo?	X		X		X		
18	¿Los colaboradores disponen de la información pertinente para la toma de decisiones?	X		X		X		
CONTROL								
19	¿Las sugerencias de los usuarios son tomadas en cuenta en la GRTC-LL?	X		X		X		
20	¿Las autoridades de la GRTC-LL realizan evaluaciones de desempeño laboral?	X		X		X		
21	¿Usted ha conseguido algún tipo de reconocimiento o premio por parte de los funcionarios de la GRTC-LL?	X		X		X		
22	¿Las metas de cada área están determinadas y conforme a las necesidades de la institución?	X		X		X		
23	¿Recibe usted capacitaciones por parte de la GRTC-LL a fin de fortalecer sus competencias laborales para mejorar su desempeño?	X		X		X		
24	¿Cree usted que la Gerente y los funcionarios se muestran comprometidos con las actividades de la institución?	X		X		X		
25	¿En la GRTC-LL se realizan auditorías en sus distintas áreas?	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: Mg. Briones Vásquez Miguel **DNI:** 18093662

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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

Trujillo, 11 de mayo de 2022



Firmado digitalmente por BRIONES
VASQUEZ Miguel FAU 20545665359
soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 18.05.2022 17:19:50 -05:00

Firma y sello del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	ELEMENTOS TANGIBLES							
1	¿Su oficina está bien equipada para que pueda realizar su labor en óptimas condiciones y brindar un buen servicio?	X		X		X		
2	¿La infraestructura de la GRTC-LL es adecuada para brindar los servicios a los usuarios?	X		X		X		
3	¿Los materiales que dispone para realizar su trabajo son suficientes?	X		X		X		
4	¿Cumple con el horario establecido por la entidad?	X		X		X		
5	¿Su oficina se encuentra permanentemente limpia?	X		X		X		
	CONFIABILIDAD:	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿El tiempo que toma usted para atender a un usuario es tolerable?	X		X		X		
7	¿La GRTC-LL cumple con los plazos determinados en la atención a los usuarios?	X		X		X		
8	¿Se priorizan los servicios que solicitan los usuarios?	X		X		X		
9	¿Genera confianza y está dispuesto para brindar atención a los usuarios?	X		X		X		
10	¿Cuándo brinda atención al usuario se expresa con un lenguaje entendible?	X		X		X		
11	¿Considera usted que la preparación académica que tiene es el desempeño de sus funciones?	X		X		X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿En los servicios que brinda la GRTC-LL existen barreras burocráticas?	X		X		X		
13	¿Considera usted que los tiempos de atención al usuario son rápidos?	X		X		X		
14	¿Ante un problema acontecido con algún usuario le brinda una solución oportuna?	X		X		X		
15	¿Durante la atención al usuario lo realiza con un trato respetuoso y cordial?	X		X		X		
16	¿Cuándo realiza una atención al usuario le brinda información clara a fin de ayudarlo en la gestión que está realizando?	X		X		X		
	GARANTÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Usted muestra una imagen de honestidad y confianza?	X		X		X		
18	¿La GRTC-LL tiene implementado un plan de seguridad a fin de salvaguardar la información?	X		X		X		
19	¿Las funciones que usted realiza se basan en estándares de calidad?	X		X		X		
20	¿Usted se desempeña eficientemente en sus funciones asignadas?	X		X		X		
21	¿Considera usted que la amabilidad es la virtud principal en la atención que brinda esta Gerencia Regional?	X		X		X		
22	¿Los usuarios se sienten seguros al solicitar los servicios de la GRTC-LL?	X		X		X		
	EMPATÍA:	Si	No	Si	No	Si	No	
23	¿Según la necesidad del usuario se le brinda una atención personalizada?	X		X		X		
24	¿En la GRTC-LL se realiza un seguimiento para dar solución a problemas particulares de los usuarios?	X		X		X		
25	¿En la GRTCLL se brinda atención a los usuarios sin discriminación alguna?	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: Mg. Briones Vásquez Miguel **DNI:** 18093662

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

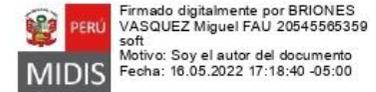
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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

Trujillo, 11 de mayo de 2022



Firma y sello del Experto Informante.

EXPERTO VALIDADOR N° 03



**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. CENAS REYNA DANNY ROGER

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de **Maestría en Gestión Pública** de la Universidad César Vallejo, en la sede **Trujillo**, promoción **2022-I**, aula **1** requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Manahen Joel Valverde Reyes
42027515

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

GESTIÓN ADMINISTRATIVA:

La gestión administrativa es una práctica progresiva de varias etapas, que viene hacer el trabajo característico de un gestor. Estos quehaceres se hacen extensivos mediante funciones directivas y son ejercidas en varios niveles en la organización como son planificación, organización, dirección y control (Arnoletto, 2014, pág. 5; Stoner et al., 1996, pág. 7).

Dimensiones de las variables:

Planeación

Se establecen los objetivos de la organización a corto, mediano y largo plazo, además las acciones que se desarrollarán para conseguirlas. Las metas deben ser concretas y en lo posible expresadas en indicadores matemáticos con el objetivo de medir los resultados alcanzados. Además, se tiene que tener presente los recursos que serán necesarios para el cumplimiento de las mismas, en términos de disponibilidad y adecuación. Todo ello con el único objetivo de concretar los planes, programas y presupuestos que deberá ejecutar la organización (Arnoletto, 2014, p. 8; Stoner et al., 1996, p. 11).

Organización

Se diseñan y definen las funciones y labores, asimismo se determinan las áreas operativas y se definen los modos de comunicación e interacción entre ellas. Toda esta organización tiene que estar alineada a dos conceptos (dividir funciones y coordinar las mismas) que a primera impresión parecen contradecirse pero que se complementan. En esta etapa se coordinan las tareas constituyendo para ello relaciones estables entre áreas, con la finalidad de conformar una distribución jerarquizada de los funcionarios que toman decisiones para determinar el nivel de centralización o descentralización de las decisiones. (Arnoletto, 2014, p. 9; Stoner et al., 1996, p. 12).

Dirección

La tercera dimensión hace referencia a la dirección, la cual consiste en dirigir todos los esfuerzos del personal (gerencial y operativo) de la institución a fin de lograr sus metas en función de los objetivos permanentes, aquellos de largo plazo. Para conseguir ello la dirección es responsable de la gestión del recurso humano (Arnoletto, 2014, p. 9; Stoner et al., 1996, p. 13).

Control

Finalmente, el control como cuarta dimensión se encarga del monitoreo de todas las actividades que desarrolla la organización y que las mismas se estén realizando de acuerdo a las estimaciones, haciendo para ello comparaciones entre los indicadores proyectados y los ejecutados (proyecciones vs. metas), alineados siempre al cumplimiento de las metas institucionales, de ser necesario en esta etapa se realizan los ajustes pertinentes para conseguir los indicadores programados. Esta función va de la mano con la planificación (Arnoletto, 2014, p. 9; Stoner et al., 1996, p.13).

CALIDAD DE SERVICIO:

Según, De la Parra (1996) se entiende la calidad de servicio como un indicador de excelencia que la organización se ha propuesto como objetivo, a fin de satisfacer los requerimientos particulares de los usuarios, las cuales sirven como indicadores para medir el resultado de la calidad (p. 22).

Dimensiones de las variables:

Elementos tangibles

Con referencia a la primera dimensión tenemos elementos tangibles lo conforman los recursos físicos mediante los cuales se desarrollan las distintas actividades que vienen hacer el soporte que permitirá que se brinde los servicios a los usuarios en las mejores condiciones; recursos como; infraestructura, humanos, tecnológicos, bienes, patrimonios, etc. (Parasuraman et al., 1988, p. 23; Valls et al., 2017, p. 138).

Confiabilidad

Como segunda dimensión tenemos la confiabilidad la cual se refiere al nivel de confianza proyectada por una organización hacia el usuario, habiendo comprobado que las promesas realizadas han sido satisfechas en términos de tiempo y calidad brindada a los usuarios (Parasuraman et al., 1988, p. 23; Valls et al., 2017, p. 138).

Capacidad de respuesta

La tercera dimensión está relacionada a capacidad de respuesta que viene a ser la capacidad operativa, técnica, administrativa, financiera, tecnológica, etc. con la que cuenta la organización y que es puesta al servicio de los usuarios, con el fin de atender los diversos requerimientos que estos demandan y finalmente sean atendidos con voluntad y satisfacción por parte de los empleados de manera rápida y oportuna (Parasuraman et al., 1988, p. 23; Valls et al., 2017, p. 138).

Garantía

La cuarta dimensión es la garantía y está relacionada con las diversas capacidades, aptitudes y fortalezas que cuenta el recurso humano de la organización, quienes son los encargados de la parte operativa y están inmersos en los procesos que ofrecen el servicio final puesto a disposición de los usuarios, resultando esto neurálgico porque determina el grado de satisfacción del usuario (Parasuraman et al., 1988, p. 23; Valls et al., 2017, p. 138).

Empatía

La última dimensión es la empatía y refiere las capacidades que posee la organización con la finalidad de comprender y atender las múltiples necesidades de los usuarios, particularizando las mismas con una visión inclusiva de la población objetivo de la organización (Parasuraman et al., 1988, p. 23; Valls et al., 2017, p. 138).

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Gestión Administrativa

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	PLANEACIÓN							
1	¿La Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad cuenta con un Plan Estratégico Institucional (PEI) actualizado y de acuerdo a los requerimientos que se demandan para cumplir con las actividades?	✓		✓		✓		
2	¿Esta entidad cuenta con un Plan Operativo Institucional (POI) moderno y concordante con los requerimientos que se demandan para cumplir con las actividades?	✓		✓		✓		
3	¿Usted conoce los objetivos estratégicos institucionales de esta entidad?	✓		✓		✓		
4	¿Usted planifica sus actividades a fin de cumplir con los plazos establecidos?	✓		✓		✓		
5	¿Ante un problema presentado se buscan alternativas de solución en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad?	✓		✓		✓		
	ORGANIZACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Usted tiene conocimiento de la misión y visión de la institución?	✓		✓		✓		
7	¿Usted cuenta con los recursos necesarios y adecuados para efectuar su labor?	✓		✓		✓		
8	¿Existe un trabajo en equipo entre las distintas áreas de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad?	✓		✓		✓		
9	¿Usted es persistente hasta lograr las metas establecidas?	✓		✓		✓		
10	¿En la GRTC-LL para la asignación de los puestos se realiza teniendo en cuenta perfiles, actitudes, habilidades, experiencia, etc.?	✓		✓		✓		
11	¿En la GRTC-LL la distribución de los recursos se realiza de manera equitativa entre las distintas áreas?	✓		✓		✓		
	DIRECCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Realiza usted trabajo en equipo para realizar sus actividades?	✓		✓		✓		
13	¿Usted necesita que lo motiven para realizar eficientemente sus actividades?	✓		✓		✓		
14	¿Cree que están bien determinadas las responsabilidades en la GRTC-LL?	✓		✓		✓		
15	¿La entidad donde trabaja realiza supervisión de las labores?	✓		✓		✓		
16	¿La GRTC-LL cuenta con presupuesto suficiente para ofrecer todos los servicios?	✓		✓		✓		
17	¿Cree usted que en la GRTC-LL se evidencia liderazgo en un nivel óptimo?	✓		✓		✓		
18	¿Los colaboradores disponen de la información pertinente para la toma de decisiones?	✓		✓		✓		
	CONTROL							
19	¿Las sugerencias de los usuarios son tomadas en cuenta en la GRTC-LL?	✓		✓		✓		
20	¿Las autoridades de la GRTC-LL realizan evaluaciones de desempeño laboral?	✓		✓		✓		
21	¿Usted ha conseguido algún tipo de reconocimiento o premio por parte de los funcionarios de la GRTC-LL?	✓		✓		✓		
22	¿Las metas de cada área están determinadas y conforme a las necesidades de la institución?	✓		✓		✓		

23	¿Recibe usted capacitaciones por parte de la GRTC-LL a fin de fortalecer sus competencias laborales para mejorar su desempeño?	✓		✓		✓	
24	¿Cree usted que la Gerente y los funcionarios se muestran comprometidos con las actividades de la institución?	✓		✓		✓	
25	¿En la GRTC-LL se realizan auditorías en sus distintas áreas?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador (Dr/ Mg): Cenas Reyna Danny Roger DNI: 72287170

Especialidad del validador: Gestión Pública y Gobernabilidad

..... 12 de 05 del 2022

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: 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



Firma y sello del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
ELEMENTOS TANGIBLES								
1	¿Su oficina está bien equipada para que pueda realizar su labor en óptimas condiciones y brindar un buen servicio?	✓		✓		✓		
2	¿La infraestructura de la GRTC-LL es adecuada para brindar los servicios a los usuarios?	✓		✓		✓		
3	¿Los materiales que dispone para realizar su trabajo son suficientes?	✓		✓		✓		
4	¿Cumple con el horario establecido por la entidad?	✓		✓		✓		
5	¿Su oficina se encuentra permanentemente limpia?	✓		✓		✓		
CONFIABILIDAD:								
6	¿El tiempo que toma usted para atender a un usuario es tolerable?	✓		✓		✓		
7	¿La GRTC-LL cumple con los plazos determinados en la atención a los usuarios?	✓		✓		✓		
8	¿Se priorizan los servicios que solicitan los usuarios?	✓		✓		✓		
9	¿Genera confianza y está dispuesto para brindar atención a los usuarios?	✓		✓		✓		
10	¿Cuándo brinda atención al usuario se expresa con un lenguaje entendible?	✓		✓		✓		
11	¿Considera usted que la preparación académica que tiene es el desempeño de sus funciones?	✓		✓		✓		
CAPACIDAD DE RESPUESTA								
12	¿En los servicios que brinda la GRTC-LL existen barreras burocráticas?	✓		✓		✓		
13	¿Considera usted que los tiempos de atención al usuario son rápidos?	✓		✓		✓		
14	¿Ante un problema acontecido con algún usuario le brinda una solución oportuna?	✓		✓		✓		
15	¿Durante la atención al usuario lo realiza con un trato respetuoso y cordial?	✓		✓		✓		
16	¿Cuándo realiza una atención al usuario le brinda información clara a fin de ayudarlo en la gestión que está realizando?	✓		✓		✓		
GARANTÍA								
17	¿Usted muestra una imagen de honestidad y confianza?	✓		✓		✓		
18	¿La GRTC-LL tiene implementado un plan de seguridad a fin de salvaguardar la información?	✓		✓		✓		
19	¿Las funciones que usted realiza se basan en estándares de calidad?	✓		✓		✓		
20	¿Usted se desempeña eficientemente en sus funciones asignadas?	✓		✓		✓		
21	¿Considera usted que la amabilidad es la virtud principal en la atención que brinda esta Gerencia Regional?	✓		✓		✓		
22	¿Los usuarios se sienten seguros al solicitar los servicios de la GRTC-LL?							
EMPATÍA:								
23	¿Según la necesidad del usuario se le brinda una atención personalizada?	✓		✓		✓		
24	¿En la GRTC-LL se realiza un seguimiento para dar solución a problemas particulares de los usuarios?	✓		✓		✓		
25	¿En la GRTCLL se brinda atención a los usuarios sin discriminación alguna?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. ^{Dr} Mg: Cenas Reyna Danny Roger DNI: 72287170

Especialidad del validador: Gestión Pública y Gobernabilidad

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: 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

12 de 05 del 2022



Firma y sello del Experto Informante.

ANEXO 05: AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20221170688
Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones La Libertad	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Edith Chuco Gutiérrez	DNI: 18225904

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, 2022.	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Manahen Joel Valverde Reyes	DNI: 42027515

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor del estudio.

Trujillo, 08 de septiembre de 2022.



Firmado digitalmente por CHUCO GUTIERREZ, Edith Roberta FAU 20440374248 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09.09.2022 09:09:23 -05:00

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “ f ” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, COLQUEPISCO PAUCAR NILO TEODORICO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de La Libertad, 2022." , cuyo autor es VALVERDE REYES MANAHEN JOEL, 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.

TRUJILLO, 12 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
COLQUEPISCO PAUCAR NILO TEODORICO DNI: 40965725 ORCID 0000-0002-2984-6603	Firmado digitalmente por: NCOLQUEPISCOP el 16- 08-2022 14:41:16

Código documento Trilce: TRI - 0411470