



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión administrativa y prestación de servicio de calidad en  
la gerencia regional de transportes y comunicaciones Cusco,  
2022**

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Lima Armuto, Iluz ([orcid.org/0000-0002-2803-0039](https://orcid.org/0000-0002-2803-0039))

**ASESORA:**

Mg. Morón Valenzuela, Julia Cecilia ([orcid.org/0000-0002-1977-3383](https://orcid.org/0000-0002-1977-3383))

**CO-ASESOR:**

Mg. Ramos Serrano, Shelby Hubert ([orcid.org/0000-0001-6377-0203](https://orcid.org/0000-0001-6377-0203))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

## DEDICATORIA

A mi mamita que siempre me apoyo incondicionalmente, a mis hermanas, que me motivaron a cumplir mis objetivos metas, para mi mejor desarrollo profesional

## AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a Dios por darme salud, pese a que venimos atravesando esta difícil situación como es la pandemia, a mi asesora por el apoyo incondicional y constante, a mi coasesor por el impulso. A mi familia por su apoyo y comprensión, en todo este tiempo para mi crecimiento profesional.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pag
<b>Caratula</b>	<b>i</b>
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	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pag.
Tabla 1 Distribución de frecuencias de la variable Gestión administrativa	22
Tabla 2 Distribución de frecuencias de la variable prestación de servicio de calidad	23
Tabla 3 Prueba de hipótesis general	24
Tabla 4 Prueba de hipótesis específica 1	24
Tabla 5 Prueba de hipótesis específica 2	25
Tabla 6 Prueba de hipótesis específica 3	25
Tabla 7 Prueba de hipótesis específica 4	26

## RESUMEN

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo de estudio: Determinar de qué manera se relaciona la gestión administrativa en la prestación de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022, con cuyo enfoque cuantitativo con medición numérica y procedimiento estadístico para recabar y procesarlas la información, el nivel empleado fue descriptivo correlacional, ello porque permite determinar a la población de estudio así se tuvo a 50 colaboradores sean funcionarios y servidores, cuyo diseño de investigación es no experimental de corte transversal, porque se tuvo que determinar y observar la realidad, donde los datos fueron recolectados en un tiempo determinado, se aplicó la técnica de la encuesta, el instrumento empleado es el cuestionario sobre Gestión administrativa y prestación de servicio de calidad; donde dicho instrumento fue validado por expertos en gestión pública, donde tuvo opinión confiable y favorable, de donde se Concluyó que existe relación entre las variables estudiadas como es la Gestión Administrativa y Prestación de Servicio de Calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022.

**Palabras Clave:** Gestión administrativa, prestación de servicios de calidad, planificación, organización, dirección.

## **ABSTRACT**

The present research study had as study objective: Determine how administrative management relate the provision of quality service in the Regional Management of Transport and Communications Cusco, 2022; with whose quantitative approach with numerical measurement and statistical procedure to collect and process the information, the level used was descriptive correlational, this because it allows to determine the study population, thus 50 collaborators were employees and servers, whose research design is not cross-sectional experimental, because reality had to be determined and observed, where the data was collected at a given time, the survey technique was applied, the instrument used is the questionnaire on administrative management and quality service provision; where said instrument was validated by experts in public management, where they had a reliable and favorable opinion, from which it was concluded that there is a relationship between the variables studied, such as Administrative Management and Quality Service Provision in the Cusco Regional Transportation and Communications Management, 2022.

**Keywords:** Administrative management, provision of quality services, planning, organization, management.

## I. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa como ciencia, se aplica tanto en entidades públicas y/o privadas en ámbito nacionales e internacionales así que en los países desarrollados dicha disciplina se convierte en el eje de desarrollo económico, social con enfoque humanista siendo las personas, generadoras de la dinamicidad de una entidad.

De manera genérica se infiere que las entidades a la fecha atraviesan por un escenario en constantes cambios producto de la globalización o modernización por la cual atraviesa la humanidad, en tal sentido existe la necesidad de que las entidades tengan que actualizar de manera constantes sus estrategias y planes de gestión, punto donde la gestión administrativa se convierte en un eje fundamental en la dirección eficiente y eficaz de sus organizaciones, con la finalidad de alcanzar una prestación de servicio de calidad, siendo la gestión administrativa concebida como una herramienta fundamental el cual debe ser aplicado en entidades de manera genérica.

Respecto a la problemática internacional, el estudio de Ferreyra (2009) menciona en su artículo de investigación donde describe que la gestión funcionaria es un proceso de organización de actividades administrativas de empresas y organizaciones, en el entorno actual requiere nuevos enfoques para su implementación, debido a constantes cambios que se viene suscitando en la sociedad, en condiciones de profundización de crisis sistémica en Ucrania las empresas nacionales están perdiendo competitividad rápidamente debido a ignorando algunos principios de organización de la administración del proceso, consideración insuficiente del impacto de diferentes factores en la centralización y descentralización de la gestión de las empresas. Así en su investigación Wang (2021) manifiesta respecto al desarrollo de la tecnología de Internet, dicha información fue comprendido en todos los campos; el Internet de las cosas viene a ser un símbolo del progreso de la ciencia y tecnología, donde profundiza a la gestión administrativa comenzando con el E-Gobierno donde hace referencia que el Internet funciona para promover gestión administrativa hacia una dirección contra la guerra de inteligencia y digital, donde concluyo optimizar el modo de servicio de asuntos gubernamentales. Paredes (2020) refiere que para el caso de Ecuador, el Instituto Nacional de Estadística y Censos INEC (2017) Índice de



percepción de disposición de servicios gubernamentales de Ecuador en la que alude la temática de la calidad causo una controversia, hallando que la población exige o tiene necesidades que no son satisfechos de manera oportuna por parte del Estado; frente a dicho escenario, la gestión administrativa enfrenta un reto en la cual deba favorecer sus procedimientos de planeación, organización, dirección y control en diferentes entidades, las cuales tengan como objetivo buscar la excelencia en la prestación de servicio.

A nivel nacional la gestión administrativa, se encuentra bajo la dirección del Estado, es decir está en manos de los gobiernos descentralizados y/o centralizados, los cuales se encuentran representados por los gobiernos nacionales, regionales, provinciales, distritales así como gobiernos en centro poblados o anexos con mayor porcentaje de población; dichas entidades estáteles como tales fueron reconocidos mediante Ley orgánica de gobiernos regionales N° 27867, donde se reconoce como “*órganos de gobierno regional*”, instituciones a quienes se les encargan iniciar el progreso de su región, prestando servicios públicos básicos de calidad, supliendo así las necesidades de los usuarios, dichos gobiernos deben optar en implementar gestión administrativa orientadas a la prestación de servicio de calidad.

Para Delgado (2015) su estudio de investigación el objetivo, analizar los marcos de sentido en la definición de la calidad de un servicio de salud de los diversos actores sociales en sea ello en Colombia y Brasil donde mostró similitudes, mientras los primeros destacaban más una administración ágil y tiempo de consulta mayor, el segundo muestra más disposición de particular técnico, materiales, donde concluyo que los matices aportados por los distintos marcos, en sentido de calidad de actores sociales, indican la necesidad de tenerlos en cuenta en su totalidad, ya que apuntan a desiguales debilidades del método, por otro manifiesta que los beneficiarios profundizan más en aspectos técnicos.

Para Forrellat (2014) en su estudio de investigación hace referencia, calidad es igual a tener respuesta rápida, eficaz, donde surta efecto con la solución dificultades de salud a las cuales enfrenten nuestros pacientes, donde se logra la implicancia de la satisfacción del paciente.

Así mismo la Ley de procedimiento administrativo y TUO, en el artículo IV, numeral 1.13, se hace mención con respecto a la simplicidad administrativa que deba ser aplicado en todo los tramites que realiza cualquier ciudadano, dicha aseveración regulado por la normativa deba ser puesto en práctica por los funcionarios y servidores públicos de la entidad, así demostrar que calidad es igual a tener respuesta rápida, eficaz.

A pesar de contar con un marco normativo, en la cual se tipifica que las entidades públicas deban aplicar la gestión administrativa de manera genérica a nivel nacional, muestra de ello que en el territorio peruano a la fecha se encuentran obras de gran envergadura con problemas técnicos, legales o institucionales que ocasionan un retraso en la entrega de un servicio a la población, el mismo escenario se aprecia en otros servicios que presta el estado como el de la salud, educación y en el de transporte.

La realidad problemática a nivel nacional, también lo describe el autor Dulanto (2019) quien manifiesta que la administración de las municipales, se efectúan de manera empírica, sin considerar los instrumentos de gestión pública (MOF y ROF) a ello se suma que las personas que laboran no cuenta con las capacitaciones respectiva o que simplemente, no son las personas idóneas para el cargo que ocupan, siendo la casuística, la municipalidad distrital de Chancay, entidad donde identifico que cuenta con una infraestructura de cuatro plantas con más de 30 oficinas, equipos mordernos y recursos necesarios, para que los funcionarios o colaboradores puedan cumplir de manera optimas sus funciones; sin embargo se tiene deficiencias en la prestación de los servicios; menciona que no es suficiente con contar con la infraestructura y personal capacitado, sino que debe existir vocación de servicio y una actitud de colaboración o de ayuda, plasmado en la acción de un colaborador que pueda dar soluciones rápidas o inmediatas a un problema que se pueda suscitar; con ello se presente buscar la satisfacción de los usuarios o población que acude a la entidad municipal.

En la ciudad de Cusco, las variables de estudio de investigación como encargo funcionaria y prestación de servicio de calidad, caso específico en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022. Como tal, no se aprecia en un escenario optimo, por cuanto no sigue el lineamiento indicado en el Plan Estratégico Institucional, por ende se debe garantizar las condiciones

básicas, para garantizar una prestación de servicio de calidad eficiente y oportuno en salud, saneamiento, transporte, educación, que deba existir una buena gestión administrativa que implique la implementación de políticas públicas, acciones de mejora referido a la prestación de servicios públicos, tal como estipula el Mandato Supremo N° 004-2013-PCM, (2013).

Por otro se identificó otra problemática la no existe de capacidad de gestión de las autoridades que laboran en la entidad ello acarrea inconvenientes para una buena gestión administrativa, así mismo existe desconocimiento y falta de experiencia en gestión administrativa. Donde también se identificó como problemática, instrumentos de gestión tales como su ROF, MOF, CAP, PEI etc. No se encuentran debidamente actualizados, donde genera incompetencia para prestar una asistencia de disposición.

Por todo lo aventurado en líneas superiores, surge la necesidad de conocer la relación entre las dos variables de estudio, donde conlleva a plantear como Problema General de investigación ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa con la prestación de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco 2022?; y para identificar las diferentes incidencias se prosigue con el planteamiento de problemas específicos ¿De qué manera se relaciona la planificación con la prestación de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022? ¿De qué manera se relaciona la organización con la prestación de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022? ¿De qué manera se relaciona la dirección con la prestación de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022? ¿De qué manera se relaciona el control con la prestación de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022?

Respecto a la Justificación Teórica, el estudio de investigación está orientada a recabar fundamentos, enfoques o conocimientos científicos creados por diversos investigadores en correspondencia a la gestión administrativa y prestación de servicio de calidad.

En relación a la Justificación Metodológica, según Bernal (2010) reflexiona generar discernimiento válido que condescienda sugerir nuevos ordenamientos, en base a ello el estudio de investigación calcula u obedece a la lógica de la

metodología científica, que considera los pasos o etapas de la investigación no experimental.

Respecto a la Justificación Práctica, se tiene que la gestión administrativa y prestación de servicio de calidad, guarda relación lo que significa contar con profesionales calificados y/o capacitados en gestión administrativa, contar con una comunicación transversal, ambientes adecuados, equipos modernos y lograr un ambiente de trabajo positivo donde prevalezca la empatía entre los funcionario y servidores, mantener actualizado los instrumentos de gestión en la gerencia regional de transportes y comunicaciones cusco, 2022.

De donde se tuvo como objetivo general, Determinar de qué manera se relaciona la gestión administrativa con la prestación de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022. para identificar los objetivos específicos se planteó como primero objetivo específico, determinar de qué manera la planificación se relaciona con la prestación de servicios de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022. por otro se consideró como segundo objetivo específico, determinar de qué manera la organización se relaciona con la prestación de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022. así también se hizo mención como tercer objetivo específico, determinar de qué manera la dirección se relaciona con prestación de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022; finalmente, como cuarto objetivo específico se planteó determinar de qué manera el control se relaciona con la prestación de un servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022.

A modo de concretar el estudio de indagación se formula como hipótesis general; la gestión administrativa se relaciona directa y significativamente con la prestación de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022. Respecto a la hipótesis específico se tiene que la planificación se relaciona directa y significativamente con la prestación de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022. Como segunda hipótesis específico se tiene que la organización se relaciona directa y significativamente con la prestación de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022. Como

tercera hipótesis específico se tiene que la dirección tiene una relación directa y significativamente con la prestación de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022. Cuarta hipótesis específico se tiene que el control tiene relación directa y significativamente con la prestación de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Como sustento teórico de la investigación, se consideró los antecedentes internacionales, nacionales donde se expuso el resultado de las investigaciones, teorías y conceptos que tenga injerencia con la Gestión Administrativa y Prestación de Servicios de Calidad, sean estas aplicadas en entidades públicas o privadas, enunciados que nos permitió tipificar la realidad problemática del estudio de investigación; en tal sentido la exposición de los datos, enfoques o planteamiento, se expone de lo internacional a lo nacional y local.

Uno de los estudios tomados como antecedente de carácter internacional, corresponde a Paredes (2020) quien en su investigación planteo determinar el impacto de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Universidad Técnica de Ambato, cuyo método de indagación es de carácter cuantitativo-descriptivo y en el cual se busca la correspondencia, tuvo como muestra 640 persona entre docentes y estudiantes, donde se entrevistó a las personas que formaron parte de la investigación. Así concluye el estudio realizado permitió establecer a través de la relación existente entre diferentes variables analizadas que, la calidad del servicio percibida docentes y estudiantes se encuentra estrechamente ligada a los procesos de dirección y organización. Al respecto de estos últimos, resulta evidente que son considerados como los más relevantes ya que desde el punto de vista de usuarios son los que se muestran con más evidentes en la gestión del servicio. No obstante, la planificación y control como etapas del proceso no quedan totalmente relegadas y desde el punto de vista de un proceso de administración integral se las considera como eslabones fundamentales en desarrollo efectivo de la gestión administrativa.

A partir de los datos mencionados líneas superiores, se puede deducir que la finalidad conveniente consiente en proponer un buen servicio a los beneficiarios, ello se logra en un ambiente donde prima la capacidad y empatía entre las personas que tengan la actitud de colaboración o vocación de ayudar a su prójimo.

Por su parte, Rodríguez (2020) al realizar su investigación planteo valorar la atribución de la misión funcionaria en la disposición de cuidado al beneficiario del área de terapia de lenguaje del Centro de docencia asistida de la universidad

ecuatoriana, para lo cual empleo una metodología con enfoque cuantitativo, tuvo como muestra 373 acompañantes a quienes aplico la encuesta con 22 ítems; llegando a la terminación que consta correspondencia positiva y continua entre la misión funcionaria y disposición de servicio, teniendo un resultado de ( $r=0,898$ ). Igualmente típico que la disposición de asistencia y las dimensiones como la dirección, organización, planificación y control están debidamente relacionados o entrelazados; resaltando que el problema surge frente a la carencia de una atención y atraso en los procesos administrativos, en la cuales los usuarios exigen mayor eficacia, simplicidad de las acciones de administrativas y que sean oportunos, de esa manera los trabajadores o colaboradores puedan contar con las herramientas necesarias para cumplir su función encomendada de manera oportuna.

De la investigación se desprende que en una entidad públicas se daba tener una simplicidad en los procesos de administración, siendo en muchos casos que los pasos administrativos, atrasan las metas u objetivos trazados por una entidad o una oficina, por ejemplo, si se tiene requerimientos de materiales, y si estas no llegan de manera oportuna a la persona, esta no podrá cumplir de manera eficiente o eficaz su labor encomendada, dicho escenario negativo, se da a falta de una adecuada planificación, organización y control.

Otra investigación que tiene injerencia con la temática de investigación corresponde a Rivera (2019) quien planteo como objetivo de estudio, evaluar la disposición del asistencia y la complacencia al consumidor de la sociedad en una ciudad ecuatoriana; teniendo como metodología una investigación descriptiva-deductiva, no experimental y cuantitativa, para los fines de su estudio tuvo como muestra 180 clientes exportadores a quienes aplico el cuestionario científico modelo SERVQUAL, para conocer las percepciones y expectativas de los clientes exportadores con respecto al servicio ofrecido por la empresa; en base a la tabulación de sus datos; Rivera concluyo que los resultados fueron significativos con un nivel de correlación Rh Pearson =0.457; refiriendo la existencia de una relación positiva y moderada, así mismo indica o recomienda que la empresa deba trabajar con mayor énfasis en el aspecto de atención a los clientes a fin de alcanzar una relación positiva entre proveedor-cliente, para sostener una relación duradera y sostenible. Donde se puede tipificar que la calidad de servicio, se verá reflejado

como tal, cuando exista una buena relación, es decir, satisfacción entre el cliente y proveer, con la finalidad de construir un ambiente de beneficio sostenido y duradero, en la cual se sientan satisfechos tanto el proveedor como el cliente, escenario donde se tendría la aplicación correcta de los procesos de la gestión administrativa, ello implicaría que cuenta con infraestructura, recursos materiales y humanos de calidad.

Mendoza (2019) por su parte, presenta en su artículo científico una investigación con el objetivo de analizar los procesos y procedimientos de la gestión administrativa en las facultades académicas de la Universidad Autónoma Gabriel René Moreno de Santa Cruz; Utilizo un enfoque cuantitativo-cualitativo y una metodología descriptiva transversal, con una muestra de 205 servidores públicos. sin conclusiones. En base a las consecuencias presentadas en las líneas anteriores, se puede ultimar que la misión funcionaria no solo se corresponde con la dirección de diversas actividades y/o funciones, sino que en algunos casos la mala gestión se expresa en la insuficiencia de los recursos asignados al campo. En el caso de la Universidad Autónoma Gabriel René Moreno de Santa Cruz, los recursos asignados no son suficientes para realizar las actividades del proceso de gestión administrativa.

A nivel nacional, se realizó un estudio de Alegre (2022) quien planteó como propósito del estudio conocer la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el municipio Moro, estado Ancash, cuya metodología fue fundamental, cuantitativa. de naturaleza en la cual no se manipulo deliberadamente las variables, de corte transversal y de tipo descriptivo correlacional, para lograr ello se entrevistó a 40 empleados, la parte administrativa, la cual se aplicó a dos encuestas tipo cuestionario, cuyos temas fueron gestión administrativa y calidad de servicio, en base a los resultados, concluyo que existe una correspondencia directa y significativa entre sus variables; De igual forma, muestra que a mayor o menor nivel de control, mayor o menor disposición de asistencia. En base a las conclusiones del suscrito, se puede concluir que existe una estrecha relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, lo que significa que ambas variables se encuentran estrechamente relacionadas, de lo cual se puede concluir si una buena encargo funcionaria se refleja en la disposición de la asistencia.



Continuando con la presentación de investigaciones relacionadas con la gestión administrativa y la prestación de servicios de calidad, se menciona a Cabanilla (2021), cuya investigación tiene como objetivo desarrollar un modelo de misión funcionaria eficaz que favorezca a la mejora de la disposición de la asistencia. Empleados funcionarios del Municipio de Pimentel, para ello utilizo el método y enfoque cuantitativo con alcance descriptivo proactivo diseño descriptivo transversal no experimental con una muestra de 47 empleados administrativos de dicha unidad. El autor llegó a la conclusión de que el desarrollo de un modelo de gobernanza eficaz beneficia a toda la población y los ciudadanos.

De lo anterior se podría concluir que es necesario implementar un modelo de gestión administrativa eficaz en el conjunto, que beneficie tanto al conjunto como a la ciudad en general.

De igual forma menciono a Alegría (2020) como propósito del estudio; establecer la correspondencia entre la misión funcionaria y la disposición de la asistencia en el cantón Rumisapa - Lamas-2020; cuya metodología utilizó investigación básica con un diseño no experimental, transversal, descriptivo simple y correlacional; En el estudio participaron como muestra 53 personas, al realizar el análisis de los datos, encuentro que los servicios que brinda la comuna de Rumisapa son de alta calidad de atención, debido a que los usuarios en su mayoría están satisfechos con la atención de los empleados de la unidad, debido a que los empleados son capacitados en base a los términos de los documentos administrativos. La satisfacción de los usuarios se refleja positivamente debido a que los empleados que brindan los servicios están debidamente capacitados en temas relacionados con la gestión administrativa, lo que conlleva a que el personal correspondiente al área de trabajo en su conjunto debe recibir capacitación para que podamos brindar. servicio de alta calidad

Para Saavedra (2019) en el estudio de gestión administrativa y calidad de servicio de la administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal del año 2018 para establecer la correspondencia entre la misión funcionaria institucional y la disposición de asistencia que brinda la universidad. Oficina Administrativa de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018. Se desarrolló mediante un método correspondiente a un diseño en el cual no se manipularán de manera deliberada las variables del estudio, del mismo modo se consideró un corte

transversal, de igual forma se planteó desarrollarlo como un estudio descriptivo-correlacional para conocer el grado de correspondencia entre las inconstantes. La población de estudio estuvo condescendida por 33 empleados de la Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, la muestra no necesitó ser evaluada debido a que se tomó el 100% de la población, la técnica utilizó encuesta y observación, mientras que los instrumentos fueron un cuestionario con escala tipo Likert. y formulario de observación, donde concluyo que existe una relación significativa entre la gestión institucional y las variables de calidad del servicio, lo cual fue demostrado mediante la aplicación de Pearson Rho-status mediante la prueba de Stoll relación significativa entre 21 variables correlación con un coeficiente de 0.721 y una significancia bilateral de 0.001, que es menor al margen de error establecido, por lo que se acepta la suposición alternativa y se rechaza la suposición nula.

Por su parte Dulanto (2019) señalo como objetivo como la del estudio de investigación la de establecer de qué manera la misión funcionaria interviene en la disposición de la asistencia en una ciudad de la región lima, periodo 2018, y como diseño metodológico es de tipo en el cual se aplicara los resultados a la investigación, cuyo nivel signado fue correlacional causal, de diseño no experimental, tuvo como población de estudio a los colaboradores sea ellos profesionales y administrativos de la dirección de Administración, los cuales están constituidos por 40 colaboradores, la técnicas empleada es la encuesta ello a través del instrumento que es el cuestionario, donde Concluyo que la gestión administrativa está íntimamente relacionada con la prestación de servicios de la Municipalidad distrital de Chancay, la correlación de Rho de Spearman es 0.542, es positiva y baja, donde se ve reflejados en sus cuatro dimensiones, así como la planeación influye significativamente en el servicio de calidad, con una correlación 0.456, positiva y baja., La organización influye significativamente en el servicio de calidad. con correlación de Rho de Spearman 0.548, positiva y moderada, La dirección influye significativamente en el servicio de calidad con una correlación de Rho de Spearman es 0.366, directa y baja, control influye significativamente en el servicio de calidad, con correlación de Rho de Spearman es 0.475, directa y baja.

Por su parte Zarate (2019) tuvo como objetivo de estudio de investigación

la de: Establecer la relación que existe entre la misión funcionaria y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros Apurímac, 2019, metodología utilizada es de enfoque por medio del cual se usara datos numéricos, también se tomó en cuenta una investigación básica, cuyo esbozo es empírico transaccional, con un nivel en el cual se describirá la correspondencia, tuvo como población de estudio a los trabajadores, con una muestras de 73 colaboradores, cuya técnica es encuesta y observación e instrumento cuestionario, donde pudo Concluir que consta correspondencia reveladora entre la mandato funcionaria y la disposición de asistencia, sus dimensiones como, planeación, organización, control , dirección las cuales se encuentran vinculados y correlacionados para ejercer una gestión administrativa y así se pueda dar un servicio de calidad a favor de la población.

Para López, (2021) en su estudio de investigación donde determino su objetivo como; la de establecer un correspondencia que existe entre misión funcionaria, disposición de asistencia al público en una ciudad del Perú, 2021, cuyo metodología empleada fue considerada una investigación de nivel básico, como un diseño en el cual no se manipularan deliberadamente las variables, en el cual se describirá de manera simple, como una población de un total de 30 servidores y funcionarios de dicha entidad, cuya técnica empelada para este caso un entrevista, donde Concluyo que existe correspondencia directa positiva moderada entre la gestión administrativa y prestación de calidad. De lo mencionado en líneas superiores se puedo inferir que, si existe una relación entre la gestión administrativa con sus dimensiones y la prestación de servicios de calidad con sus dimensiones, aplicando de manera adecuada la norma vigente se puede brindar un servicio de calidad, eficiente, eficaz, ello se logrará con profesionales debidamente capacitados. Se tuvo en cuenta como base teórica

Drucker (2018) donde define la gestión como una actividad entrelazada con el objetivo de crear una nueva política empresarial, planificar, controlar y dirigir los recursos de la organización el objetivo es lograr de manera eficiente y eficaz con la ayuda de los recursos humanos, que son considerados el eje de la organización. Haciendo referencia a Huergo (2018) en el que definen la misión como una actividad integral, denominada proceso de trabajo y organización, en el que se regularizan diferentes puntos de vista, perspectivas para avanzar

efectivamente hacia las metas establecidas institucionalmente. quisiera protegerlos de manera participativa y democrática (p. 54).

Bateman (2001) define la gestión como un proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de una entidad, que debe basarse en principios y métodos de gestión.

La definición de administración tuvo en cuenta a Fayol (1841-1925, citando a Chiavenato 2007) donde la define como la actividad de planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar, refiriéndose a las funciones administrativas como sus dimensiones. Por otro lado, se tomó Hernández (2019) él lo define como un conocimiento que se ha ido construyendo a lo largo del tiempo, bien se puede afirmar que proviene de la época en que apareció el hombre en la tierra, pues siempre tuvo la necesidad de vivir. más bien, pero dicen que la gestión es un campo joven, apenas 110 años después de su sistematización.

Definición de gestión administrativa se tuvo en cuenta Daza (2020) la cual define como la estrategia de una organización; si construye una serie de actividades encaminadas al logro de los objetivos de la organización, también puede ser una serie de actividades que permitan la prevención, corrección y aplicación de la toma de decisiones racionales; su único propósito es brindar servicios de calidad en cualquier sector económico; Esto sugiere que, por lo tanto, es justo y necesario determinar los aspectos relevantes de la gestión administrativa. En su investigación, Chuca (2018) conceptualiza la razón por la cual la calidad de la administración pública no es solo un factor técnico, sino que también corresponde a un componente social, la relación con los usuarios. Anzola (2002) lo consideraría como el arte de la gestión de planificar, controlar, dirigir y organizar a través de las actividades de los participantes para alcanzar las metas y objetivos fijados que se unen sinérgicamente en la empresa. (página 112).

Ruiz (2000) en su investigación se refiere a la secuencia de actividades a través de las cuales los gerentes realizan sus actividades a partir del seguimiento de las etapas del proceso gerencial, lo que significa: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Según Chiavenato (2005) lo define como un elemento que va mucho más allá del diseño, establecimiento, dirección y control; incluye la toma de decisiones resolutivas y la implementación de acciones que conduzcan a la mejora de la atención a través de la introducción de materiales pertinentes y

modernos, la financiación presupuestaria de la mejora del área de atención y la formación de auxiliares y funcionarios; de esta forma es posible alcanzar las metas y objetivos enmarcados por la dirección y salvados por liderar todos los niveles de la organización (p. 8 y p. 9).

De igual manera, Dulanto (2019) define como un conjunto de actividades que tiene como objetivo lograr los fines de cualquier clase de instituciones, ya sean públicas o privadas, mediante la adecuada gestión del proceso de gestión que consiste en la planificación dirigir y controlar el uso de los recursos en toda la organización para lograr metas y objetivos de manera eficiente y efectiva.

Definición de la dimensión de la planificación Armijo y Rivadeneira (2021) la tratan en sus investigaciones como un medio para crear rumbos y acciones para alcanzar las metas planificadas. La dimensión de dirección Luna (2014) define en su investigación como el corazón que bombea la gerencia porque concuerda todos los movimientos para que las demás partes funcionen correctamente, por lo tanto, es fundamental porque a través de este canal los recursos humanos se sienten motivados a lograr. un movimiento sinérgico que crea un buen ambiente de trabajo (art. 189). De la misma forma, Luna (2014) considera la dimensión de control como parte significativa de la misión funcionaria, pues identifica deficiencias en otras fases de la gestión, como la planificación, organización y dirección, corrige los cuellos de botella descubiertos analizando y ofreciendo soluciones adecuadas (p. 237).

Para Fayol (1841-1925, citado por Chiavenato 2007) en su estudio define las extensiones de la misión funcionaria como planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar, llamando funciones administrativas a sus dimensiones en las que define todas estas dimensiones. y la planificación como actividad que anticipa el futuro y prepara un programa de acción; Por un lado, define la dimensión organizativa como medio para construir las estructuras sociales del notario y de la empresa; Luego, conceptualiza la dimensión administrativa como la función de dirigir y dirigir al personal, define la dimensión de control como el acto de velar porque todo se haga de acuerdo a las reglas establecidas y las órdenes dadas.

Para definir la variable dependiente de calidad en la prestación del servicio; Según Giesen y Cote (2019), definen la atención que se brinda en su estudio como

moldeada por las personas, por lo que los consumidores y beneficiarios que quieren disfrutar del servicio deben interpretarlo y cuáles son las necesidades de nuestros consumidores, como ellos ven. ese. Debe funcionar de acuerdo con el enfoque deseado y organizarse y distribuirse racionalmente para que, en general, esté satisfecho con los consumidores internos y externos.

En su investigación, Nasution (2016) destaca las dinámicas internas que intervienen en la disposición de la asistencia. La metodología utilizada fue cuestionarios auto administrados para la recolección de datos, una escala de clarividencia como medida y examen factorial confirmatorio (AFC) para valorar las participaciones de medición; Por lo tanto, perfecciona que las extensiones de disposición de la asistencia de las coaliciones afectan significativamente el valor para el consumidor, es decir, cuanto mayor sea el valor de coalición, mayor será el valor para el consumidor. Gaffar (2018) afirma con firmeza en su investigación que la efectividad de la asistencia tiene una correspondencia directa con la satisfacción del consumidor. Según Carrillo (2016), si se brindan servicios de salud, estos deben ser de alta calidad para que el paciente se sienta seguro y así logre la satisfacción esperada.

Para definir la dimensión de prestación de servicios de calidad, Miranda, Chamorro, Rubio (2012), refiriéndose a los creadores del modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), identificaron la dimensión de prestación de servicios de calidad. el elemento físico y la fiabilidad, seguido de la cabida de réplica y la seguridad; si definen la extensión de elementos físicos, como la parte visible, como la distribución de locales, oficinas, equipos, personal y materiales de comunicación; Entonces, la dimensión Confiabilidad es como una implicación del adecuado cumplimiento del servicio prometido sin errores, es decir el cumplimiento de las obligaciones predeterminadas. Por otro lado, la dimensión de la responsabilidad, como la presencia, la amabilidad y la rapidez en el servicio, cuando ocurre un error, tratar de solucionarlo lo antes posible, para que el cliente vea que todos los esfuerzos están dispuestos a dar respuesta al problema; Finalmente, la dimensión de seguridad, como la capacidad del personal de servicio para inspirar confianza al cliente, como la ausencia de peligro, riesgo o duda.

### III. METODOLOGÍA

En el marco del capítulo tres se muestra la metodología empelada en la investigación donde se incluye tipo, diseño, variable, Operacionalización, población, posteriormente la técnica e instrumento de cogida de fichas, procedimiento, método de análisis de fichas, finalmente Aspecto éticos.

Según Salas (2020) en su estudio define como una La rama de la filosofía es la epistemología, según la cual funciona el discernimiento, es decir, cómo desarrollamos las formas que rigen el discernimiento de la realidad. Esto significa aceptar que toda la información es estacional, parcial e incluso puede ser incorrecta. Pero vale la pena señalar un punto, y será discutido en el orden en que usted examina la verdad. Por otro lado, Pastora (2019) define que ontológico enfatiza la naturaleza del fenómeno en estudio, la naturaleza humana significa adoptar una visión de la forma en que una persona reacciona ante situaciones presentadas en el campo empírico.

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación Según Concytec (2018) el tipo de indagación ha sido discutido como un argumento de carrera en ciencias de la gestión para que pueda aplicarse para mejorar el análisis. gerencia Administrativa. En este sentido, el estudio de investigación metodológica es de tipo básico porque pretende conocer cómo incide la misión funcionaria en la producción de un servicio de calidad en la administración regional de transporte y comunicaciones Cusco, 2022.

3.1.2 Diseño de la investigación según Hernández y Mendoza (2018) en su estudio Muestran que la formulación tiene el procedimiento aceptado por el cual se logra la investigación deseada, las medidas son medidas colaterales o transaccionales, su plan es privatizar las inconstantes e inspeccionar su ocurrencia en un periodo por hora.

Según Hernández (2018) en su investigación conceptualiza el tipo y diseño que define qué tipo de investigación se realiza, el diseño se puede confirmar si puede ser experimental en aquellos casos donde hay un esfuerzo por analizar. la respuesta de las variables durante la entrega de la incitación, mientras que un esbozo no experimental analiza las variables desde su contexto original, es decir, sin estimulación ni variedad. estudio, las variables no afectan ningún cambio en este estudio.

Mertens (2010) se refiere a la indagación no empírica en su indagación, se despliega para aquellas incógnitas sobre las cuales el investigador no posee intervención, es decir no logran ser manipuladas donde concluye que la investigación es no experimental y transversal, ya que los datos se recopilan durante un período de tiempo con un enfoque de cantidades porque se utilizó la estadística porque me dio una consecuencia más precisa, Para Alan y Cortez (2017) señalan que la investigación de cantidades es lo que hace la investigación y a través de un contexto justo. elaboración de comprobaciones y estimaciones numéricas que permitan obtener información veraz con el fin de indagar esclarecimientos comprobados y generales basadas en el campo de la estadística. Así lo hizo Hernández (2018) donde considera que la investigación puede consistir en enfoques cuantitativos, cualitativos y combinados, por lo que se utiliza el enfoque cuantitativo cuando se van a presentar datos medibles y cuantitativos. a través de letras o pasteles numéricos; la investigación cualitativa analiza, observa y atribuye los resultados de cierta manera al general; considera que el enfoque combinado consiste, como su nombre indica, en estos dos enfoques.

### **3.2. Variables y Operacionalización**

Para Muñoz (2018) define en su investigación que la Operacionalización es el estudio de los hitos de las variables, descrito como un experimento que pretende encontrar indicadores que permitan conocer el desempeño de las variables.

Definición conceptual de gestión administrativa, la investigación según Dulanto (2019) la conceptualiza como un conjunto de actividades encaminadas a lograr los fines de una institución en cualquier ámbito, tanto público como privado, mediante una adecuada gestión del proceso funcional. la cual consiste en planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos de toda la organización para el logro eficiente y eficaz de las metas y objetivos. De igual forma, Chiavenato (2014) se refiere al conjunto de actividades que se realizan para coordinar el trabajo de un grupo de personas y así lograr los objetivos trazados a través de tareas básicas como planificar, organizar, dirigir y controlar.

Definición Operacional gestión administrativa, la definición operativa antes mencionada se mide por sus cuatro dimensiones como son la planificación, la organización, la dirección y el control. Para ello se utilizó un cuestionario, el cual fue confirmado por expertos. Reynoso (2017) señala que la gestión administrativa



comprende cuatro elementos principales que nos ayudarían a medir la variable en estudio, ellos planifican, organizan, dirigen y controlan. Así, la variable de la gestión funcionaria se parte en dimensiones como la planificación, organización, control y supervisión y sus indicadores. Definición conceptual de Giese y Cote (2019)

Definición conceptual de prestación de servicios de calidad conceptualmente, porque el cuidado que se brinda consiste en individuos, para los consumidores que quieren disfrutar del servicio, es interpretarlo como tal y cuáles son los necesita disfrutar del servicio Como nuestros clientes verán después de verlo, tienen que trabajar con el enfoque que quieren ofrecer, y tiene que estar organizado y distribuido racionalmente para que quede con el consumidor para su satisfacción general tanto interna como externamente.

Definición Operacional de la Prestación de un Servicio de Calidad, Bagazo menciona que existen cinco dimensiones que facilitan la medición de la variable: la confiabilidad, la capacidad de realizar el servicio prometido correctamente, sin errores y con seguridad; Los clientes esperan información completa, fiable y veraz sobre los servicios y productos, conocimientos de seguridad y competencia profesional de los empleados y capacidad de expresar confianza, seriedad y seguridad en su trabajo, capacidad empática para mostrar interés por los usuarios e identificarse con sus expectativas y necesidades a través de una individual. atención, respeto, atención y prontitud Cabida de réplica significa la disposición del particular para ayudar y prestar el servicio al consumidor a través de actividades tales como flexibilidad en la consideración del servicio, respuesta oportuna a las preguntas, la capacidad de responder a quejas y reclamos, cooperación entre empleados. para resolver conflictos, Elementos materiales son el aspecto de la infraestructura personal, equipamiento, elementos de comunicación y buen uso que asegura el servicio prestado (pág. 80).

Así, la variable calidad de la prestación del servicio también se separa o divide en dimensiones, por ejemplo: Elementos físicos, Confiabilidad, Responsabilidad, Seguridad.

Indicadores: En la dimensión de la inconstante gestión funcionaria se encontraron los siguientes indicadores: Plan estratégico de la institución, Conocimiento de los recursos del personal, Comunicación interdepartamental, Motivación, Trabajo en equipo, Evaluación del desempeño de los empleados,

Capacitación; La dimensión de la segunda variable calidad en la prestación del servicio incluye los siguientes indicadores como equipamiento actualizado, instalaciones modernas, entrega oportuna del servicio, entrega oportuna del servicio, criterio para presentar las solicitudes requeridas en el orden de llegada, entrega, confianza, usuario. -amabilidad

Según Zeithaml, para validar el estudio, diez dimensiones utilizadas en la evaluación de la calidad de los servicios, como la fiabilidad, tangibles, cortesía, profesionalismo, seguridad, fiabilidad, accesibilidad, comunicación y entendimiento con el cliente<sup>58-59</sup>. Posteriormente, decidieron consolidar las dimensiones en solo cinco: empatía (atención personal), confiabilidad (atención), tangibles (personal, equipos e instalaciones), capacidad de respuesta (atención rápida y segura), seguridad (fomenta confianza y confiabilidad). De igual manera, en su investigación, Weston (2020) se refiere a la planificación estratégica de la siguiente manera como un proceso sistemático y reflexivo encaminado a crear rumbo, rumbo y lograr un futuro esperado

Escala de medición: La medición se realizó donde Este estudio utilizó una escala ordinal con un modelo de cinco posibilidades dado valores como 1) nunca 2) casi nunca, 3) a veces, 4) casi siempre y 5) siempre, con el objetivo de determinar la cuantificación. Según los funcionarios y servidores de la Autoridad Regional de Transportes y Comunicaciones del Cusco, en 2022

Para Valverde (2018) se refieren a que este instrumento consta de 24 partes divididas en 4 dimensiones: estructura orgánica, operaciones. procedimientos, recursos humanos y recursos financieros. Tiene una escala de respuesta tipo Likert dividida en las siguientes opciones: siempre (1), casi siempre (2), a veces (3), casi nunca (4), nunca (5). El cuestionario GA fue validado por sus autores, donde obtuvo una confiabilidad de 0,83 mediante el alfa de Cronbach

### **33. Población, muestra y muestreo**

3.3.1. Población: En su estudio, Selltiz (1980) la define como una colección de todos los casos que cumplen varias especificaciones. Alan y Cortez (2017) definen una población como un conjunto de sujetos o comunidades en estudio, y su codificación se da en base a ciertas características que pueden ayudar a desarrollar estudios importantes para investigar un problema. Hernández (2014)

cita a Lepkowski, (2008) menciona que una población es un conjunto de casos que se ajustan a una determinada cadena de criterios ya partir de los cuales se pueden determinar los parámetros de la muestra.

Según Carrasco (2017), la población corresponde a todos los elementos estudiados relacionados con el contexto en el que se realizó el estudio. La población de Soetewey (2020) contiene a todos los segmentos de un grupo dado, todos los posibles consecuencias o medidas de utilidad. La localidad exacta depende del alcance del artículo. Se consideró como universo de investigación del estudio el 100% de la población, es decir, 50 funcionarios y servidores que laboran en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022.

Criterios de inclusión: Aquí solo se cuenta con el sistema de personal Decreto Ley N° 276 y el Contrato Administrativo No. 1057 de la Autoridad Regional de Transportes y Comunicaciones (CAS) del Cusco Contrato de Gestión del Sistema Laboral No. 1057, 2022 se consideró mano de obra

Criterios de exclusión: Se consideró personales empleados en régimen de servicios temporales y trabajadores en labores de campo. trabajar (empleados), regulado por la Ley de Competencia y Productividad 728.

### **3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos**

Técnica: En la investigación se utilizó una encuesta para la obtención de información, la cual conformó un cuestionario por cada variable de investigación, luego de lo cual se realizó el análisis correspondiente en base a los objetivos planteados.

Instrumento: En su estudio Arias. (2020) definen el cuestionario como una herramienta que puede ser aplicada tanto en estudios empíricos como no experimentales y en todos los campos de investigación, fue desarrollado utilizando la escala y descomposición dimensional de cada variable de indagación y los itinerarios que la contienen; El interrogatorio utilizado en este estudio se divide en dos partes, de las cuales la primera es sobre misión funcionaria, la cual consta de un total de 16 preguntas, 4 del lado de la planificación, 4 del lado de la organización y 4 del lado administrativo. y 4 preguntas. cuestiones del lado del control; el segundo se define como la calidad del servicio público, constando de un total de 16 preguntas, de las cuales corresponden a la dimensión de confiabilidad, 4 a la dimensión de seguridad, 4 a

la dimensión de empatía y 4 a las extensiones de elementos tangibles. Es significativo mencionar que para medir estas inconstantes se utilizó una escala de calificación tipo Likert (1-5) con las siguientes definiciones: 1=nunca; 2=Casi nunca, 3=Algunas veces; 4=Casi siempre; 5 = siempre.

Para Domínguez (2017) se utilizó un cuestionario para evaluar la misión funcionaria, compuesto por 12 preguntas adaptadas al contexto de investigación de este trabajo a través de las cuatro extensiones de planificar, organizar, dirigir y controlar. En la investigación se utilizaron dos variables del instrumento de encuesta, p. Misión administrativa y Producción de servicios de Disposición, y se aplicaron a los funcionarios y trabajadores de servicios de la muestra encontrada para conocer los resultados de acuerdo a los objetivos planteados. Investigación Transportes y Comunicaciones Región Cusco, 2022.

### **3.5 Acciones**

Se presentó solicitud de aprobación para continuar con la investigación que planteó los objetivos y que de esta manera ayuden, bien, correctamente, al conocimiento de los funcionarios y servidores administrativos y sus respectivas dimensiones donde afectarían la calidad de producción del servicio en la administración regional de transporte y comunicación Cusco, 2022, también se continuó brindando información sobre las herramientas implementadas al pasar la encuesta, donde los datos mencionados fueron procesados en EXCEL y luego tabulados en formato SPS V26, los resultados obtenidos son publicados y enviados a la entidad para que esté enterada y pueda mejorar la capacidad de planificación, conocimiento, desempeño, eficiencia, organización de gestión de gestión, dirección . . y control para producir un servicio de calidad, garantiza la autoridad firmada de la Autoridad de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022.

### **3.6 Método analítico de datos**

El método analítico se procesó de acuerdo a la descripción de las variables y luego a través de su uso estadístico, la Se buscó la relación observada en el estudio. Asimismo, el diseño de indagación permitió que las inconstantes del estudio no pudieran ser manipuladas, debido a que no es un experimento transversal. Por otro lado, se desarrollaron métodos de examen de fichas con instrumento y valoración con cuestionario con medición de escala de Likert en

los siguientes niveles: 1) nunca, 2) casi nunca, 3) a veces 4) casi siempre 5) siempre. Primero se efectuó un ensayo piloto para avalar la seguridad del dispositivo.

### **3.7 Aspectos éticos**

Los principios éticos de confidencialidad fueron calculados en un trabajo de investigación, cuya muestra de investigación son los datos recolectados a través del formulario de la Junta de Transportes y Comunicaciones, Cusco, 2022, los cuales fueron codificados, sus nombres no fueron publicados. en cualquier sitio En parte de la encuesta, las opiniones publicadas fueron completamente anónimas, con el consentimiento de cada encuestado. Asimismo, el estudio no edita ni modifica los datos, los conceptos presentados por los autores fueron utilizados de acuerdo al manual de estilo APA y las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

#### IV. RESULTADOS

Según Rojas (2020) en esta fase el objetivo fue verificar que los resultados obtenidos cumplan con los estándares planeados desde un principio. Este paso es importante porque le permite al directorio obtener una comprensión o un análisis general de cuando se detectan desviaciones y también permite una intervención adecuada para que este paso sea efectivo.

Existe un procedimiento para caracterizar los datos recolectados, tales como: frecuencias, porcentajes e interpretación de cada variable y su tamaño, dichos datos fueron obtenidos de la encuesta se aplicó a 50 personas entre funcionarios y servidores del gobierno regional de transporte y comunicación Cusco, 2020.

En la tabla 1 se muestra la distribución de la variable gestión administrativa y la frecuencia de sus dimensiones, de donde se infiere que la gestión administrativa es muy eficiente reportado por 39 encuestados que representa el 78%; mientras que 10 reportaron como eficiente que representa el 20% seguido por 1 personas que manifestaron como deficiente que corresponde a 2%. Con respecto a la Dimensión 1, se indica que 38 encuestados refieren que la planificación es muy eficiente que representa un 76%, seguido por 11 que tipificaron como eficiente que representa el 22%, seguido por 1 que reporta como deficiente que simboliza el 2%; para el caso de la Dimensión 2 se tiene que 48 encuestado declararon que la organización es eficiente que representa el 96% seguido por 1 que indico como muy eficiente que representa el 2% , de la misma formase obtuvo a 1 encuestado que reporto como deficiente que representa el 2%; así mismo se tiene los resultados para la dimensión 3, para lo cual indicaron 42 encuestados que la dirección es muy eficiente que representa el 84% seguido por 7 que declararon como eficiente que corresponde al 14%, y como deficiente reporto 1 encuestado que representa al 2%; finalmente se tiene la dimensión 4, cuyo resultados indican que 47 encuestados refieren que el control es eficiente que representa el 94%, seguido por 2 encuestados que reportaron como deficiente que simboliza el 4%, y un encuestado que declaro como muy eficiente que representa al 2%.

**Tabla Nº 1**

Distribución de frecuencia de la variable Gestión Administrativa y sus dimensiones

Nivel	V1 Gestión Administrativa		D1 Planificación		D2 Organización		D3 Dirección		D4 Control	
	Nº	%	Nº	..%	Nº	..%	Nº	..%	Nº	..%
Deficiente	1	2.0	1	2.0	1	2.0	1	2.0	2	4.0
Eficiente	10	20.0	11	22.0	48	96.0	7	14.0	47	94.0
Muy Eficiente	39	78.0	38	76.0	1	2.0	42	84.0	1	2.0
Total	50	100.0	50	100.0	50	100.0	50	100.0	50	100.0

Nota: Datos obtenidos de SPSS26

Tabla 2, Se tiene la distribución de la variable dependiente, y la frecuencia de sus dimensiones, cuyos resultados indica que 25 encuestado reportado que la prestación de servicios de calidad es muy eficiente que representa el 50% seguido por 24 encuestado que califican como eficiente que corresponde al 48% y 1 encuestado que reporta como deficiente que representa al 2%. Respecto a las dimensiones se tiene: dimensión 1, se obtuvo a 29 encuestados que manifestaron que el elemento físico es muy eficiente que representa al 58%, seguido por 19 que calificaron como eficiente que corresponde al 38%; y 2 encuestados que reportaron como deficiente que representa al 4%; para el caso de la dimensión 2, se consideró a 28 encuestados que declararon que la fiabilidad es eficiente que simboliza el 56%, seguido por 20 personas que reportaron como muy eficiente que simboliza al 40%; y 2 encuestados que calificaron como deficiente que representa al 4%; con respecto a la dimensión 3, se tiene a 37 encuestados que manifestaron que la capacidad de respuesta es muy eficiente que simboliza al 74%, seguido por 12 que declararon como eficiente que representa al 24%, el nivel deficiente calificado por 1 encuestados que simboliza el 2%, finalmente para la dimensión 4, se obtuvo a 39 encuestado que declararon que la seguridad es muy eficiente que simboliza el 78%, seguido por 10 que calificaron como eficiente que simboliza al 20%, finalmente para el nivel deficiente se obtuvo a un encuestado que representa al 2%.

**Tabla Nº 2**

Distribución de frecuencia de la variable Prestación de Servicios de Calidad y sus dimensiones

Nivel	V2 Prestación de servicio de calidad		D1 Elemento físico		D2 fiabilidad		D3 Capacidad de respuesta		D4 Seguridad	
	Nº	%	Nº	..%	Nº	..%	Nº	..%	Nº	..%
Deficiente	1	2.0	2	4.0	2	4.0	1	2.0	1	2.0
Eficiente	24	48.0	19	38.0	28	56.0	12	24.0	10	20.0
Muy Eficiente	25	50.0	29	58.0	20	40.0	37	74.0	39	78.0
Total	50	100.0	50	100.0	50	100.0	50	100.0	50	100.0

Nota: Datos obtenidos de SPSS26

*En la Pruebas de Hipótesis*, para Monahan (2018) en su estudio define la hipótesis de gestión de un período y lugar similar a las fuerzas del mercado que impulsan a los negocios exitosos en la actualidad, las diferencias iniciales en el poder profesional y las habilidades actuales, y la intensidad del crecimiento intelectual diferente de la época de actividad empresarial con experiencia limitada a principios del siglo XX. Estamos hablando del estudio del comienzo del proceso de la gestión, viendo dos suposiciones, la primera que las personas son criaturas ahorrativas que decidieron trabajar bajo la influencia de la estimulación externa, la segunda es que el objetivo principal de la institución es iniciar el crecimiento de la riqueza de los accionistas.

Hipótesis general: Se recurrió al método de Spearman (Rho) para la prueba de suposición, siendo el procedimiento más confiable. Para encontrar la correlación entre ambas variables de estudio se utilizó el programa SPSS 26, el cual arrojó el coeficiente: H1: La Gestión Administrativa se relaciona directa y significativamente con la prestación de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones Cusco, 2022. H0: La Gestión Administrativa no se relaciona directa y significativamente con la prestación de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones Cusco, 2022.

Decisión estadística: Se toma una decisión cuando se observa el siguiente factor correlación de 0,619 que está entre 0,50 y 0.74, que se considera una relación positiva media. Como el valor de significancia es 0,001 y es menor que 0,05, rango admisible, por lo que se admite la suposición H1, donde se afirma que la gestión administrativa tiene relación directa y significativa con la prestación de servicio de la calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones



Cusco, 2022, por contar con el nivel de significancia que se encuentra por debajo del rango de 0,05, considerado como admisible.

**Tabla Nº 3**

Correlación entre variables: Dependiente e Independiente

Correlación

			Gestión Administrativa	Prestación de Servicio de Calidad
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,619**
		N	50	50
	Prestación de Servicio de Calidad	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,619**	1,000
		N	50	50

*Nota: La correlación es significativa en el nivel de 0,01 (bilateral)*

**Para la Hipótesis Específica 1** Se utilizó el método de Spearman (Rho) con la cual se realizó la prueba de hipótesis, siendo el procedimiento más confiable. Para encontrar la correlación entre ambas variables se utilizó el programa SPSS 26, el cual arrojó el coeficiente: H1: La planificación se relaciona directa y significativamente con la prestación de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones Cusco, 2022. H0: Planificación no se relaciona directa y significativamente con la prestación de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022.

Nivel de significación: Para esto se eligió el nivel de significancia que indica se acepta contradecir H0. El nivel de significancia utilizado para este método de correlación es  $\alpha = 0,05$  (Hernández Sampier y Baptista Lucio, 2014)

Decisión estadística: Se toma una decisión cuando se observa el siguiente factor correlación de 0,717, que se encuentra entre 0.50 a 0.74, lo que se considera como una relación positiva moderada. Como el valor de significancia fue de 0,001 y es menor que 0.05. Se rechaza la suposición H0 y se admite la suposición H1 donde se acepta que la planificación se relaciona de manera positiva moderada con la prestación de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022.

**Tabla Nº 4**

Correlación entre la primera dimensión y la variable dependiente

			Planificación	Prestación de Servicio de Calidad
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,717**
		Sig. (bilateral)		,001
		N	50	50
	Prestación de Servicio de Calidad	Coeficiente de correlación	,717**	1,000
		Sig. (bilateral)	001	
		N	50	50

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

Para la hipótesis específica 2, se recurrió al método de Spearman (Rho) para la prueba de suposición siendo el procedimiento más confiable. Para encontrar la correlación entre ambas variables se utilizó el programa SPSS 26, el cual arrojó el coeficiente: H1: La organización se relaciona directa y significativamente con la prestación de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transporte y comunicaciones Cusco, 2022, H0: La organización. no se relaciona directa y significativamente con la prestación de servicios de calidad en la Gerencia Regional de Transporte y comunicaciones Cusco, 2022.

Nivel de significación: Para esto se eligió el nivel de significancia que indica se acepta contradecir H0. El nivel de significancia utilizado para este método de correlación es a =0,05 (Hernández Sampier y Baptista Lucio, 2014).

Decisión estadística: Se toma una decisión cuando se observa el siguiente factor correlación de 0,426 que esta entre 0.25 y 0,49 que se considera una correlación positiva débil. Como el coeficiente de significancia es de 0,002 y es menor que menor que 0.05. Se rechaza la suposición H0 y admite la suposición H1 donde se acepta que la organización se relaciona de manera directa y significativamente con la prestación de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022.

**Tabla Nº 5**

Correlación entre organización y la variable dependiente

Correlación

			Organización	Prestación de Servicio de Calidad
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,426**
		Sig. (bilateral)		,002
		N	50	50
	Prestación de Servicio de Calidad	Coeficiente de correlación	,426**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	
		N	50	50

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

Se aprecia en la *Hipótesis Específica 3*, Se esgrimió el método de Spearman (Rho) para la prueba de suposición, este procedimiento es más confiable. Para encontrar la correlación entre ambas variables se utilizó el programa SPSS 26, el cual arrojó el coeficiente: H1: La dirección se relaciona directa y significativamente con la prestación de servicios de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022. H0: La dirección no se relaciona directa y significativamente con la prestación de servicios de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022.

Nivel de significación: Para esto se eligió el nivel de significancia que indica se acepta contradecir H0. El nivel de significancia utilizado para este método de correlación es  $\alpha = 0,05$  (Hernández Sampier y Baptista Lucio, 2014)

Decisión estadística: Se toma una decisión cuando se observa el siguiente factor correlación de 0,423 que esta entre 0,25 y 0,49; que se considera una relación positiva moderada. Como el valor de significancia bilateral fue de 0,002 y es menor que 0.05. Se rechaza la suposición H0 y admite la suposición H1 donde se acepta que la dirección se relaciona de manera directa con la prestación de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022.

**Tabla Nº 6**

Correlación entre la tercera dimensión dirección y la variable dependiente

Correlación

		Dirección	Prestación de Servicio de Calidad
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,423
		N	50
	Prestación de Servicio de Calidad	Coeficiente de correlación	,423
		Sig. (bilateral)	,002
		N	50

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

*Hipótesis Específica 4* Se utilizó el método de Spearman (Rho) para la prueba de suposición, siendo el procedimiento es más confiable. Para encontrar la correlación de ambas variables se utilizó el programa SPSS 26, el cual arrojó el coeficiente: H1: El control se relaciona directa y significativa con la prestación de servicios de calidad en la Gerencia Regional de transportes y comunicaciones Cusco, 2022. H0: La dimensión de control no se relaciona directa y significativamente en la prestación de servicio de calidad en la Gerencia regional de transporte y comunicación Cusco, 2022.

Nivel de significación: Para esto se eligió el nivel de significancia que indica se acepta contradecir H0. El nivel de significancia utilizado para este método de correlación es  $\alpha = 0,05$  (Hernández Sampier y Baptista Lucio, 2014)

Decisión estadística: Se toma una decisión cuando se observa el siguiente factor correlación de 0,404 que esta entre 0,25 y 0,49 que se considera como una correlación positiva modera. Como el valor de significancia es de 0,004 y es menor que 0,05. Se rechaza la suposición H0 y se admite la suposición H1 donde se afirma que el control se relaciona de manera directa y significativamente con la prestación de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022.

**Tabla Nº 7**

Correlación entre la cuarta dimensión y la variable dependiente

Correlación

		Control	Prestación de Servicio de Calidad
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,404**
		N	50
	Prestación de Servicio de Calidad	Coeficiente de correlación	,404
		Sig. (bilateral)	,004
		N	50

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

## V. DISCUSIÓN

Se debe hacer mención que las entidades públicas descuidan al gobierno en cuanto al servicio que prestan. La prestación de un servicio de calidad es derecho y deber administrativo de la Autoridad de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022. Es deber de los funcionarios y servidores públicos, por lo tanto, se debe evaluar el servicio, porque sin ellos no hay administración, por lo tanto, la administración. gestión de la unidad en el terreno.

En base a los resultados obtenidos fue posible encontrar una relación positiva estadísticamente entre las variables de investigación; donde la Gestión Administrativa tiene relación significativa en la prestación de servicios de calidad en la Gerencia Regional de transporte y comunicaciones Cusco, 2022.

Para ello, se estudiaron teorías relacionadas y según Larrañaga (2017), la Gestión administrativa tiene relación positivamente con la disposición de la asistencia; encontrar un nivel de correspondencia de Spearman de 0,635 entre el consumidor del servicio de Sedapal; Esto significa que la forma en que se utilizan los recursos del campo o unidad conduce al logro de las metas previstas por el gerente.

El estudio tuvo como finalidad determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la prestación de servicios de calidad en la Gerencia regional de transportes y comunicaciones Cusco, 2022; de la misma forma se hace mención a los objetivos específicos, siendo estas: determinar de qué manera la planificación, organización, dirección y el control se relaciona con la prestación de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022.; dichos resultados se compararon con algunas condiciones externas para confirmar la discusión. El autor Rojas (2017) define que, si aumenta el valor de la variable independiente, aumenta el valor de la variable dependiente cuando el trabajador extranjero disfruta del servicio de ambulancia del establecimiento.

La gestión administraba y la correlación de sus respectivas dimensiones; se reflejan en los resultados de la tabla N° 1, se muestra la distribución de la variable gestión administrativa y la frecuencia de sus dimensiones, de donde se infiere que la gestión administrativa es muy eficiente reportado por 39 encuestados que representa el 78%; mientras que 10 reportaron como eficiente que representa el

20% seguido por 1 personas que manifestaron como deficiente que corresponde a 2%. Con respecto a la Dimensión 1, se indica que 38 encuestados refieren que la planificación es muy eficiente que representa un 76%, seguido por 11 que tipificaron como eficiente que representa el 22%, seguido por 1 que reporta como deficiente que simboliza el 2%; para el caso de la Dimensión 2 se tiene que 48 encuestado declararon que la organización es eficiente que representa el 96% seguido por 1 que indico como muy eficiente que representa el 2% , de la misma formase obtuvo a 1 encuestado que reporto como deficiente que representa el 2%; así mismo se tiene los resultados para la dimensión 3, para lo cual indicaron 42 encuestados que la dirección es muy eficiente que representa el 84% seguido por 7 que declararon como eficiente que corresponde al 14%, y como deficiente reporto 1 encuestado que representa al 2%; finalmente se tiene la dimensión 4, cuyo resultados indican que 47 encuestados refieren que el control es eficiente que representa el 94%, seguido por 2 encuestados que reportaron como deficiente que simboliza el 4%, y un encuestado que declaro como muy eficiente que representa al 2%.

Con respecto a la correlación de la variable prestación de servicio de calidad y sus respectivas dimensiones en la Tabla N° 2; se tiene la distribución de la variable dependiente, y la frecuencia de sus dimensiones, cuyos resultados indica que 25 encuestado reportado que la prestación de servicios de calidad es muy eficiente que representa el 50% seguido por 24 encuestado que califican como eficiente que corresponde al 48% y 1 encuestado que reporta como deficiente que representa al 2%. Respecto a las dimensiones se tiene: dimensión 1, se obtuvo a 29 encuestados que manifestaron que el elemento físico es muy eficiente que representa al 58%, seguido por 19 que calificaron como eficiente que corresponde al 38%; y 2 encuestados que reportaron como deficiente que representa al 4%; para el caso de la dimensión 2, se consideró a 28 encuestados que declararon que la fiabilidad es eficiente que simboliza el 56%, seguido por 20 personas que reportaron como muy eficiente que simboliza al 40%; y 2 encuestados que calificaron como deficiente que representa al 4%; con respecto a la dimensión 3, se tiene a 37 encuestados que manifestaron que la capacidad de respuesta es muy eficiente que simboliza al 74%, seguido por 12 que declararon como eficiente que representa al 24%, el nivel deficiente calificado por 1 encuestados que simboliza el 2%, finalmente para la

dimensión 4, se obtuvo a 39 encuestado que declararon que la seguridad es muy eficiente que simboliza el 78%, seguido por 10 que calificaron como eficiente que simboliza al 20%, finalmente para el nivel deficiente se obtuvo a un encuestado que representa al 2%.

Así, se tuvo en cuenta los resultados basados en el estudio de Zúñiga (2017) Gestión administrativa y calidad del servicio en el municipio del estado Zulia 2018, en el cual manifiesta que se da a conocer la calidad de la atención de todo el empleado. Trabajo planificado, eficiente y eficaz tanto en grupo como individualmente. Asimismo, el autor Caldas et al. (2017) la definen como la responsabilidad de garantizar que todos los procedimientos se lleven a cabo de la manera más eficiente y eficaz posible. Además, enfatizan que este proceso debe implementar ciertas ideas, ser precisos en los costos que incurre y tratar de mantener el rigor científico y la seguridad.

Para Chiavenato (2014) Procedimiento de planificación, ordenamiento de uso y capacidad para lograr el deseo de la organización, desarrollar estrategias y ambiente de trabajo y con ello lograr la satisfacción de necesidades. Los resultados revelaron que se utilizó el método de Spearman (Rho), cuyo propósito es realizar pruebas donde el mencionado procedimiento muestre mayor confiabilidad.

Para encontrar la correlación entre ambas variables se utilizó SPSS 26 que arrojó el factor de correlación de 0,619 que esta entre 0.50 y 0.74 que se considera como una relación positiva media. Debido a que el valor de significancia es 0,001 y es menor que 0,05, rango admisible, según Hernández et al (2014). Con lo cual se rechaza la suposición H0 y admite la suposición H1 donde se afirma que la gestión administrativa se relaciona de manera directa con la prestación de servicio de la calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022.

Con respecto al objetivo 1, se propuso determinar de qué manera la planificación se relaciona con la prestación de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022, para lo cual los resultados mostraron que el factor de correlación es de 0,717 que esta entre 0.50 a 0.74 que considera como una relación positiva moderada. Como el valor significación bilateral es 0,001 y es menor y es que 0.05 rango admisible, según Hernández et al (2014); con lo cual se rechaza la suposición H0 y se admite la suposición H1 donde se acepta que la planificación tiene una relaciona positiva moderada con la prestación



de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022.

Objetivo 2, se propuso determinar de qué manera la organización se relaciona con la prestación de servicio de calidad; para hallar la relación se utilizó SPSS 26 que arrojó el factor de correlación de 0,426 que está entre 0.25 y 0.49 que se considera como una relación positiva débil, según Hernández et al (2014); rango admisible; como el valor de significación es de 0,002 y es menor que menor que 0.05. Se rechaza la suposición H0 y admite la suposición H1 donde se acepta que la organización se relaciona de manera directa y significativamente con la prestación de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022.

Objetivo 3, se propuso determinar de qué manera la dirección se relaciona con la prestación de servicio de calidad, para lo cual se empleó los resultados del SPSS26 que arrojó como factor de correlación de 0,423 que está entre 0,25 a 0,49 que se considera como una relación positiva moderada, según Hernández et al (2014); rango admisible. Como es valor de significancia bilateral es de 0,002 y es menor que 0,05 se rechaza la suposición H0 y se admite la suposición H1 donde se acepta que la dirección se relaciona de manera directa con la prestación de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022

Objetivo 4, se propuso determinar de qué manera el control se relaciona con la prestación de servicio de calidad, para lo cual se empleó los resultados del SPSS26 que arrojó como factor de correlación de 0,404 que está entre 0,25 a 0,49 que se considera como una relación positiva moderada, según Hernández et al (2014); rango admisible. Como el valor de significancia bilateral es de 0,004 y es menor que 0,05; se rechaza la suposición H0 y admite la suposición H1 donde se afirma que el control se relaciona de manera directa y significativamente con la prestación de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022.

Por lo tanto, los resultados obtenidos se fundamentan sobre una base teórica; Según Figueroa (2020), presentó resultados cuantitativos en su investigación, la metodología utilizada es descriptiva con un resultado de correlación de  $r = 0.655$ . De

igual forma, señala que se ha comparado la hipótesis con hallazgos que muestran que las dos variables están significativamente relacionadas, por su parte Flores (2021), quien examinó las variables en términos similares a este estudio; la estructura metodológica utilizada es correlacional no experimental; de la población; Como valor de  $p = 0.000 < 0.04$ , rechazando la suposición nula y podemos probar que el control interno del gobierno está claramente relacionado con los delitos de descomposición oficial. Perfecciona que se confirma que existe una correspondencia muy alta (0,789) entre estas dos inconstantes. Según Rodríguez (2018), quien estudió las inconstantes propuestas, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,690 con un resultado de un sig. (bilateral) = 0,000; considerando la correspondencia entre las inconstantes de su investigación como su principal preocupación.

Estas consecuencias coinciden con Rojas (2017), quien define que, si aumenta el valor de la variable independiente, entonces aumenta el valor de la variable dependiente cuando el trabajador externo disfruta del servicio de ambulancia del establecimiento. Para Luna (2014), el trabajo encaminado a la consecución de muchas metas es el trabajo de investigación del proceso de elaboración, que, aunque parcial, logra alcanzar las metas mediante la realización de actividades que varían según los fines creativos del modo en que se plantean, organizar, dirigir y liderar. Por otro lado, según Robbins y Coulter (2005) a) se trata de planificar, este procedimiento comienza con la identificación del problema, luego se establecen reglas de decisión, se establecen prioridades, se desarrollan alternativas, se examinan y se seleccionan. implementar y evaluar la efectividad de las decisiones tomadas. b) Organizar es el proceso de poner en común los recursos utilizados por una entidad económica y ponerlos a trabajar adecuadamente en grupos para lograr beneficios significativos y encontrar soluciones. c) Liderazgo Este procedimiento implica un altísimo nivel de comunicación entre superiores y subordinados, se inicia con un ambiente de trabajo donde el desempeño y el desempeño efectivo benefician y premian al conjunto. d) Control Esta medida evalúa y corrige el desempeño de los socios de la unidad para reducir el riesgo de la empresa.

De los resultados se concluyó que el valor de significancia bilateral es de 0,001 y es menor que 0,05, rango admisible que nos permitió inferir que la gestión administrativa tiene ración directa y significativamente con la prestación de servicio de calidad. Así, también se mencionan dimensiones, por ejemplo, la planificación se tiene como valor de significancia bilateral de 0,001 y es menor que 0,05 lo que permite indicara que la planificación tiene relación directa y significativamente con la prestación de un servicio de calidad. En cuanto a la dimensión organizacional tiene el siguiente valor de significancia bilateral de 0,002 con lo se concluyó que tiene relación directa y significativamente con la prestación de servicios de calidad, para el caso de la dimensión de dirección se obtuvo como valor de significancia bilateral de 0,002 lo que permitió confirmar que existe relación entre dirección y la prestación de servicio de calidad; finalmente para la dimensión control se obtuvo el valor de significancia de 0,004, que permitió concluir que existe relación directa entre el control y la prestación de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022

## VI. CONCLUSIÓN

Primero. Respecto a las variables del estudio de investigación se tiene la gestión administrada tiene relación con la prestación de Servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022; lo cual se confirma por cuanto el valor de significancia bilateral fue de 0,001 y es menor que 0,05 con un rango admisible, y se tipifica como una relación positiva moderada.

Segundo. Respecto a la hipótesis de planificación tiene relación con la prestación de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022. Lo cual se confirma por cuanto el valor de significancia bilateral fue de 0,001 y es menor que 0,05 con un rango admisible y se tipifica como una relación positiva moderada. Respecto a la hipótesis de organización tiene relación con la prestación de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022. Lo cual se confirma por cuanto el valor de significancia bilateral fue de 0,002 y es menor que 0,05 con un rango admisible y se tipifica como una relación positiva débil.

Tercero. Respecto a la hipótesis de dirección tiene relación con la prestación de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022. Lo cual se confirma por cuanto el valor de significancia bilateral fue de 0,002 y es menor que 0,05 con un rango admisible y se tipifica como una relación positiva débil. Respecto a la hipótesis de control tiene relación con la prestación de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022. Lo cual se confirma por cuanto el valor de significancia bilateral fue de 0,004 y es menor que 0,05 con un rango admisible y se tipifica como una relación positiva modera.

## **VII. RECOMENDACIÓN**

Primero. Respecto a la gestión administrativa y prestación de servicio de calidad, se recomienda que la entidad, relacione estrategias de gestión administrativa, así como la planificación, organización, dirección y control con la prestación de servicio de calidad, sea en el área donde se encuentren o cargo en la que ocupen como funcionarios o servidores públicos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022.

Segundo. Respecto a los instrumentos de gestión se recomienda a la entidad, mantenerlos actualizados, ello para que el funcionario y servidor realice sus funciones de manera eficaz y eficiente, donde los intereses sea dar solución al problema del administrado y así se de una gestión de calidad aplicándose la simplicidad administrativa.

Tercero. Respecto a un ambiente laboral, se recomienda a la entidad fomentar actividades, donde colaboren en una integración entre funcionarios y servidores de distintas áreas con la finalidad de buscar una buena estrategia de gestión administrativa el cual conllevara a prestar un servicio de calidad así el administrado.

## REFERENCIAS

- Alegría Angulo, J. (2020) *Gestión administrativa y calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Rumisapa, Lamas – 2020*, tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52266>
- Alegre, 2022 *Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Moro, Ancash*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86190>
- Ana Boggio (1991). *Lógica del proceso de investigación Científica*. Instituto de Investigación UNSAAC NUFFIC (IIUN).
- Arias, G. (2020). *Proyecto de tesis Guía para la elaboración*
- Aguilar, E. (2019). *Gestión de Procesos Administrativos, Compromiso Organizacional y Relaciones Interpersonales en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018*. [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo] archivo digital: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25622/Aguilar\\_CEN.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25622/Aguilar_CEN.pdf?sequence=4&isAllowed=y) [ ]
- Alan, D. y Cortez, L. (2017) *Procesos y fundamentos de la investigación científica* (primera edición), Editorial UTMACH, <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-yFundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>
- Arraut, L. (Marzo, 2015). Quality Management as an Organizational Innovation for the Productivity of the Company. *Revista EAN* (10). Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n69/n69a03.pdf>
- Bateman, T., y Snell, S. (2001). *Administración: Una ventaja competitiva*. México: McGraw
- Bedi R, Gulati N, McGrath C. A study of satisfaction with dental services among adults in the United Kingdom. *Br Dental J* 2005; 198:433-347.
- Begazo, J. (2006). ¿Cómo medimos el servicio? *Gestión en el Tercer milenio*. 73-81.
- Cabanillas Santa Cruz, F. (2021) *La gestión administrativa efectiva para la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Pimentel*, tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57846>
- Castro, K. (2018). *Proceso Administrativo y Toma de Decisión En La Unidad*

- Territorial Junín Del Saludpol – 2018*. Revista de Investigación y Cultura de La Universidad César Vallejo Campus Chiclayo.
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación*. Lima, Perú: San Marcos.
- Carrillo, R. (Septiembre, 2016). Quality of service in the external consultation of an urban medical clinic of Tabasco. *Salud Quintana Roo* (35). recuperado de <https://docplayer.es/64403144-Calidad-de-servicio-en-la-consulta-externa-deun-centro-de-salud-urbano-de-tabasco.html>
- Chueca, P. (2018). *The Public Works Administration*. Bogotá, Colombia. InterAmerican Development Bank.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. (2013). *Decreto Supremo N° 004-2013-PCM*, Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública Lima.
- Delgado, M. (febrero, 2015). Quality of health- care according to social actor s' frameworks of meaning in Colombia and Brazil. *Revista de Salud pública Colombia* (12) Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v12n4/v12n4a01.pdf>
- Donabedian A. A founder of quality assessment encounters a troubled system firsthand. Interview by Fitzhugh Mullan. *Health Aff (Millwood)*. 2001 Jan-Feb; 20(1):137-41
- Domínguez, L. (2017). *Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios en el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental*, Lima 2016. (Tesis de Maestría). Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- De la Cruz, J. (marzo, 2016). Validation of an instrument to measure the level of satisfaction of pregnant during the delivery. *Revista médica* (30). Recuperado de <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/650/617>
- Dulanto Figueroa, K. D (2019) *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018*, tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez.
- Drucker, P (2022) *a la Ciencia Administrativa*. Economía & Negocios <https://doi.org/10.33326/27086062.2022.2.1265>
- D'Souza, S., & Sequeira, A. (2011) Application of MBNQA for service quality management and performance in healthcare organizations. *Int. J. Eng. Sci.*

- Technol, (3):73–88.
- E.J. Ferreira, A.W. Erasmus, D.Groenewald (2009) *Administrative Management*. Cape Town, South Africa. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/305399676\\_Some\\_aspects\\_of\\_the\\_organizing\\_of\\_administrative\\_management\\_in\\_organizations](https://www.researchgate.net/publication/305399676_Some_aspects_of_the_organizing_of_administrative_management_in_organizations)
- Fayol, H (1916) *Administracion industrial y general*. admc3b3n\_ind\_y\_general001.
- Junshu Wang (2021) Uso de la plataforma de gobierno electrónico de Internet de las cosas para optimizar el modo de gestión administrativa, artículo científico recuperado de: <https://doi.org/10.1155/2021/2224957>
- Forrellat, M. (junio, 2014) Quality in health services: an unavoidable challenge. Revista cubana de hematología Cuba (179). Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-02892014000200011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M.P. (2010) *Metodología de la investigación*. Impreso en México.
- Hernández Sampieri & Baptista Lucio, (2014) *Metodología de la investigación*.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista M. (2014) *Metodología de la investigación sexta edición*
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta. México: McGraw-Hill
- Gaffar, A. (2018). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model. Obtenido de <https://doi.org/10.1177/0972150918795551>
- Gómez, S. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la administración tributaria de la Municipalidad de Los Olivos*. (Tesis de maestría). universidad cesar Vallejo, Lima. Recuperada [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25099/G%c3%b3mez\\_PSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25099/G%c3%b3mez_PSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quezada, S. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio del Instituto de Investigación tecnológica agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa, 2020*. [¿Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio



UniversidadCesarVallejo,[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70035/Quezada\\_BSM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70035/Quezada_BSM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

López Tuesta, R. Z. (2021), *Gestión administrativa y calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021*, Tesis de maestría <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70154>

Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444 y T.U.O. <https://www.indecopi.gob.pe>

Ley 27972. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades*. Lima.

Luna, A. (2014). *Proceso administrativo. (1ra edición)*. México: Grupo editorial patria

Monahan, K. (febrero, 2018). Chapter 2 - Rational Economics and the Administrative Theory of Management. How behavioral economic influences management decision-making. *Prespectivs in behavioral economics and the economics of beh* (75). Recuperado:<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780128135310000029>

Nasution, H. (2016). Coaligning Service Quality Attributes and its Implication to Customer Value. In *Monash University* (Issue 1999, pp. 751–759). [https://doi.org/10.1007/978-3-319-24184-5\\_182](https://doi.org/10.1007/978-3-319-24184-5_182)

Omar, A., Salessi, S. y Urteaga, F. (2017). Impact of management practices on job satisfaction. [Impacto de las prácticas de gestión administrativa en la satisfacción laboral]. *Revista de Administração Mackenzie*, 18(5), 92- 115. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=195453538005>

Paredes Alvares, V. M. y Morales Urrutia, D.C (2020) *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*, tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31522>.

Palacios, H. (2000). *El Derecho a los Servicios Públicos Domiciliarios*. Derecho Vigente. Bogotá. Colombia.

Pastora, V. (2019). *Entre lo cuantitativo y lo cualitativo. Una mirada sobre el problema del método en contabilidad*. *Revista Argentina de Investigación en Negocios*

- Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. A conceptual Model of Service Quality its implications for future research. *J Mark.* 1985; 49(1):41-50.
- Phuong Vu, T., Grant, D. B., & Menachof, D. A. (2020). Exploring logistics service quality in Hai Phong, Vietnam. *Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36(2), 54–64. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.12.001>
- Rodríguez Calderon, N.J. (2020) *Gestión administrativa que influye en la calidad de atención de salud al usuario del área de terapia de lenguaje del centro de docencia asistencial de tecnología médica de la*, Tesis de maestría de la universidad de Guayaquil Universidad Católica de Santiago de Guayaqui. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15026>
- Rivera Reyes, S.J. (2019) *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*, Tesis de maestría de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12117>.
- Ramírez Pérez, G (2015). *Introducción a la Administración*. Ediciones Limusa. Perú.
- Rojas, C. (2020). Sustainable administrative management of integrated management systems in health services. *Revista espacios*, 41(1) ,6
- Salas, D. (2020). *Manual dge Epistemología para la Investigación en Negocios*, (1a. edición - octubre 2020).
- Saavedra, J. (2019). *La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la oficina de administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018*. (Tesis de Maestría). Lima, Perú: Universidad Peruana de las Américas
- Salltiz Jahoda C. (1980) *Métodos de investigación en las relaciones sociales*
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños de la investigación científica*. Lima: Business Support Aneth.
- Sánchez, J. (2020). *Gestión Administrativa y calidad de servicio en el área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo*,

2019. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio  
 Universidad Cesar Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/45849>

- Soetewey, A. (2020). What is the difference between population and

sample? Stats and R. <https://www.statsandr.com/blog/what-is-the-difference-between-population-and-sample/>

Weston, M. (2020). Strategic Planning in an Age of Uncertainty: Creating *Clarity in Uncertain Times*. ELSEVIER, 1, 1. Obtenido de <https://pdf.sciencedirectassets.com/272968/1-s2.0>

Zárate Huarhuachi, G. C. (2019) *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac*, Tesis licenciatura 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.14168/505>.

Ziekow J. (2021) Administrative Procedures and Processes [Procedimientos y procesos administrativos]. Public Administration in Germany. Governance and Public Management. Palgrave Macmillan, Cham, 163- 183 [https://doi.org/10.1007/978-3-030-53697-8\\_11](https://doi.org/10.1007/978-3-030-53697-8_11) pp 163-183

## **ANEXOS**

Anexo1: Operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<p><b>Gestión Administrativa</b></p>	<p>Son acciones que tiene como fin lograr los objetivos de una institución de cualquier rubro sea público o privado, a través del adecuado manejo del proceso administrativo que consiste en planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos de toda organización para el cumplimiento de las metas y objetivos de manera eficaz y eficiente. Autor Dulanto (2019).</p>	<p>Referido a la definición, de la variable gestión administrativa será medida a través de sus cuatro dimensiones, como la planeación, organización, dirección y control. Se empelo la técnica de la encuesta, e instrumento el cuestionario.</p>	Planificación	Plan estratégico institucional Conocimiento de los instrumentos por parte del personal	Escala Ordinal, tipo liket con los siguientes nieles 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces 4) Casi siempre 5) siempre
			Organización	Especialización. Comunicación entre las áreas	
			Dirección  Control	Motivación Trabajo en equipo  Evaluación de desempeño de los colaboradores Capacitación	
<p><b>Prestación de Servicio de Calidad</b></p>	<p>Es la atención prestada conformada por personas, para los consumidores y usuarios que quieren gozar del servicio es interpretarlo como y cuáles son las necesidades de nuestros clientes, como es que lo percibe; una vez visto ello, se deberá de trabajar en el enfoque que se quiera brindar y se tendría que estar organizada y en distribución racional, para esto quede como una satisfacción general ante el consumidor tanto interno como externo. Según Giese y Cote (2019)</p>	<p>La variable de prestación de servicio de calidad, será medida a través de sus dimensiones, Elementos físicos, Fiabilidad, Capacidad de respuesta y Seguridad. Se empelo la técnica de la encuesta, e instrumento el cuestionario.</p>	Elementos físicos	Equipos actualizados Instalaciones modernas	Escala Ordinal, tipo liket con los siguientes nieles 1) Nunca, 2) Casi nunca,
			Fiabilidad	Brindar servicios en el tiempo correcto.	
			Capacidad de respuesta  Seguridad	Dar servicios en el tiempo adecuado . Criterio para realizar las peticiones requeridas en orden de llegada.  Transmisión de confianza. Amabilidad con los usuarios	

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: gestion administrava y prestacion de servicio de calidad en la Gerencia Regional De Transportes Y Cuminicaciones Cusco, 2022.							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<b>Problema General:</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Hipótesis general:</b>	<b>Variable 1: Gestion administrativa</b>				
¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa en la prestación de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco 2022?	Determinar de qué manera influye la gestión administrativa en la prestación de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022.	Influye la gestión administrativa directa y significativamente en la prestación de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco,2022	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Planificacion	Plan estrategico institucional	1 a 5	Se tiene 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces 4) Casi siempre 5) siempre	Se empleo Deficiente Eficiente Muy eficeinte
				Conocimiento de los instrumentos de gestión por parte del personal	1 a 5		
			Organizacion	Especializacion	1 a 5		
				Comunicación entre las áreas y/o unidades.	1 a 5		
			<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	Direccion	Motivacion
Control	Trabajo en equipo	1 a 5					
	Evaluacion de desempeño de los funcionarios y/o servidores.	1 a 5					
Capacitacion	1 a 5						
<b>Variable 2: Prestacion de servicio de calidad</b>							
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
¿De qué manera se relaciona la organización en la prestación de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022?	Determinar de qué manera influye la organización en la prestación de un servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022	Influye la organización directa y significativamente en la prestación de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022.	Elementos fisicos	Equipos de computo son actualizados	1 a 5	Se tiene 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces 4) Casi siempre 5) siempre	Se empleo Deficiente Eficiente Muy eficeinte
				Instalaciones modernas	1 a 5		
			¿De qué manera se relaciona la dirección en la prestación de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022?	Determinar de qué manera influye la dirección en la prestación de un servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022.	Influye la dirección directa y significativamente en la prestación de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022.	Fiabilidad	Brindar servicios en el tiempo adecuado.
	Gestionar el problema de los usuarios con eficacia	1 a 5					

¿De qué manera se relaciona el control en la prestación de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022?	Determinar de qué manera influye el control en la prestación de un servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022.	Influye el control directa y significativamente en la prestación de servicio de calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022.	Capacidad de respuesta	Prestar servicio en el plazo establecido por norma.	1 a 5			
				Criterio para realizar las peticiones requeridas en orden de llegada	1 a 5			
			Seguridad	Transmisión de confianza	1 a 5			
				Amabilidad y empatía	1 a 5			
<b>Diseño de investigación:</b>		<b>Población y Muestra:</b>	<b>Técnicas e instrumentos:</b>			<b>Método de análisis de datos:</b>		
Enfoque de investigación cuantitativo Tipo: básico no experimental, transversal correlacional causal, Diseño: no experimental		Población: 50	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario			Para la validación de los instrumentos (cuestionario) se realizará el Juicio de expertos. para la contrastación de la hipótesis se utilizará Rho de Spearman y el uso del programa estadístico SPSS.		

A





III. Dirección (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
Motivación: ¿Los servidores de la signada entidad se encuentran constantemente motivados para el cumplimiento de sus funciones?					
Trabajo en Equipo: ¿Las diferentes áreas y/o unidades de la entidad muestran predisposición para la realización de sus funciones en equipo?					
IV. Control (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
Evaluación de rendimiento de funciones: ¿Se realiza constante evaluación para medir el rendimiento de sus funciones de los funcionarios y/o servidores de la signada entidad ?					
Capacitación: ¿La Entidad in situ brinda capacitación constante en temas de Gestión Administrativa al personal sea ellos funcionarios y/o servidores para un mejor desempeño de sus funciones?					

PRESTACION DE SERVICIO DE CALIDAD					
V. ELEMENTOS FÍSICOS (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
Equipos de cómputo son actualizados: ¿Los equipos de cómputo la signada entidad se encuentran actualizados, para que cumpla con sus funciones de manera adecuada?					
Instalaciones modernas. ¿Las instalaciones de la entidad brindan las condiciones adecuadas, para la realización de las funciones de manera diaria?					
VI. FIABILIDAD (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
Brindar los servicios en el tiempo adecuado: ¿Considera usted que los servicios brindados ya sean por parte de los funcionarios y servidores son en el tiempo que regula la normativa?					
Gestionar el problema de los usuarios con eficacia: ¿Son gestionados los problema de los usuarios con eficacia dentro la entidad por parte de los funcionario y servidores encargados?					
VII. CAPACIDAD DE RESPUESTA (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5

Prestar servicio en el plazo establecido por norma: ¿Usted considera que prestan servicio dentro plazo establecido por norma?					
Criterio para realizar las peticiones requeridas en orden de llegada: ¿Ud. Considera que existe en los funcionarios y servidores criterio para realizar las peticiones requeridas de acuerdo al orden de llegada, sin importar el lazo de amistad?					
<b>SEGURIDAD (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Trasmisión de confianza: ¿Usted considera que trasmite confianza al prestar servicio en el are o unidad que viene laborando?					
Amabilidad y Empatía: ¿Considera usted que la amabilidad y empatía son considerados pilares fundamentales al momento de prestar servicio en el área o unidad que viene laborando?					

Anexo 4. Validez de instrumentos por expertos  
**ENCUESTAS SOBRE GESTION ADMINISTRATIVA Y PRESTACION DE SERVICIO DE CALIDAD.**

**I: Datos del Encuestado**

**Nombre:**

**1: ¿Cuál es tu genero?**

- a)Femenino
- b)Masculino

**2: ¿Cuál es tu edad?**

.....

**3: ¿Nivel de estudio?**

- a)Primaria
- b)Secundaria
- c)Tecnica
- d)Superior

**II: Instrucciones: Marque con una aspa “x”, según corresponda de acuerdo a la escala de calificacion**

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

<b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>					
<b>I. Planificación (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Plan Estratégico Institucional: ¿La institución en la cual trabaja cuenta con un plan estratégico institucional actualizado y acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus funciones?	x	x	x	x	x
Conocimiento de los Instrumentos de Gestión: ¿Considera usted que tiene conocimiento de los instrumentos de gestión y se encuentran acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus funciones?	x	x	x	x	x
<b>II. Organización (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Especialización: ¿Usted considera que en la entidad, se realiza una correcta distribución de los cargos públicos acorde a especialidad de cada funcionario y/o servidor?	x	x	x	x	x
Comunicación entre las Áreas y/o Unidades: ¿Desde su punto de vista considera que el flujo de información entre las diferentes áreas y/o unidades de la entidad es la adecuada para el cumplimiento de sus funciones?	x	x	x	x	x
<b>III. Dirección (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Motivación: ¿Los servidores de la signada entidad se encuentran constantemente motivados para el cumplimiento de sus funciones?	x	x	x	x	x
Trabajo en Equipo: ¿Las diferentes áreas y/o unidades de la entidad muestran predisposición para la realización de sus funciones en equipo?	x	x	x	x	x
<b>IV. Control (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Evaluación de rendimiento de funciones: ¿Se realiza constante evaluación para medir el rendimiento de sus funciones de los funcionarios y/o servidores de la signada entidad ?	x	x	x	x	x
Capacitación: ¿La Entidad in situ brinda capacitación constante en temas de Gestión Administrativa al personal sea ellos funcionarios y/o servidores para un mejor desempeño de sus funciones?	x	x	x	x	x

PRESTACION DE SERVICIO DE CALIDAD					
V. ELEMENTOS FÍSICOS (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
Equipos de cómputo son actualizados: ¿Los equipos de cómputo la signada entidad se encuentran actualizados, para que cumpla con sus funciones de manera adecuada?	x	x	x	x	x
Instalaciones modernas. ¿Las instalaciones de la entidad brindan las condiciones adecuadas, para la realización de las funciones de manera diaria?	x	x	x	x	x
VI. FIABILIDAD (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
Brindar los servicios en el tiempo adecuado: ¿Considera usted que los servicios brindados ya sean por parte de los funcionarios y servidores son en el tiempo que regula la normativa?	x	x	x	x	x
Gestionar el problema de los usuarios con eficacia: ¿Son gestionados los problema de los usuarios con eficacia dentro la entidad por parte de los funcionario y servidores encargados?	x	x	x	x	x
VII. CAPACIDAD DE RESPUESTA (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
Prestar servicio en el plazo establecido por norma: ¿Usted considera que prestan servicio dentro plazo establecido por norma?	x	x	x	x	x
Criterio para realizar las peticiones requeridas en orden de llegada: ¿Ud. Considera que existe en los funcionarios y servidores criterio para realizar las peticiones requeridas de acuerdo al orden de llegada, sin importar el lazo de amistad?	x	x	x	x	x
SEGURIDAD (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
Trasmisión de confianza: ¿Usted considera que trasmite confianza al prestar servicio en el are o unidad que viene laborando?	x	x	x	x	x
Amabilidad y Empatía: ¿Considera usted que la amabilidad y empatía son considerados pilares fundamentales al momento de prestar servicio en el área o unidad que viene laborando?	x	x	x	x	x

**Observaciones (precisar si hay suficiencia)** No hay suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: Fuentes Monge Leonel. **DNI:40011269**  
**Especialidad del validador: Docente Universitario**


21 de octubre del **2022**

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

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

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

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



Firma del experto informante.

**ENCUENTAS SOBRE GESTION ADMINISTRATIVA Y PRESTACION DE SERVICIO DE CALIDAD.**

**I: Datos del Encuestado**

**Nombre:**

**1: ¿Cuál es tu genero?**

- a)Femenino
- b)Masculino

**2: ¿Cuál es tu edad?**

.....

**3: ¿Nivel de estudio?**

- a)Primaria
- b)Secundaria
- c)Tecnica
- d)Superior

**II: Instrucciones: Marque con una aspa “x”, según corresponda de acuerdo a la escala de calificacion**

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

<b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>					
<b>I. Planificación (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Plan Estratégico Institucional: ¿La institución en la cual trabaja cuenta con un plan estratégico institucional actualizado y acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus funciones?	x	x	x	x	x
Conocimiento de los Instrumentos de Gestión: ¿Considera usted que tiene conocimiento de los instrumentos de gestión y se encuentran acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus funciones?	x	x	x	x	x
<b>II. Organización (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Especialización: ¿Usted considera que en la entidad, se realiza una correcta distribución de los cargos públicos acorde a especialidad de cada funcionario y/o servidor?	x	x	x	x	x
Comunicación entre las Áreas y/o Unidades: ¿Desde su punto de vista considera que el flujo de información entre las diferentes áreas y/o unidades de la entidad es la adecuada para el cumplimiento de sus funciones?	x	x	x	x	x
<b>III. Dirección (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Motivación: ¿Los servidores de la signada entidad se encuentran constantemente motivados para el cumplimiento de sus funciones?	x	x	x	x	x
Trabajo en Equipo: ¿Las diferentes áreas y/o unidades de la entidad muestran predisposición para la realización de sus funciones en equipo?	x	x	x	x	x
<b>IV. Control (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Evaluación de rendimiento de funciones: ¿Se realiza constante evaluación para medir el rendimiento de sus funciones de los funcionarios y/o servidores de la signada entidad ?	x	x	x	x	x
Capacitación: ¿La Entidad in situ brinda capacitación constante en temas de Gestión Administrativa al personal sea ellos funcionarios y/o servidores para un mejor desempeño de sus funciones?	x	x	x	x	x

PRESTACION DE SERVICIO DE CALIDAD					
V. ELEMENTOS FÍSICOS (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
Equipos de cómputo son actualizados: ¿Los equipos de cómputo la signada entidad se encuentran actualizados, para que cumpla con sus funciones de manera adecuada?	x	x	x	x	x
Instalaciones modernas. ¿Las instalaciones de la entidad brindan las condiciones adecuadas, para la realización de las funciones de manera diaria?	x	x	x	x	x
VI. FIABILIDAD (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
Brindar los servicios en el tiempo adecuado: ¿Considera usted que los servicios brindados ya sean por parte de los funcionarios y servidores son en el tiempo que regula la normativa?	x	x	x	x	x
Gestionar el problema de los usuarios con eficacia: ¿Son gestionados los problema de los usuarios con eficacia dentro la entidad por parte de los funcionario y servidores encargados?	x	x	x	x	x
VII. CAPACIDAD DE RESPUESTA (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
Prestar servicio en el plazo establecido por norma: ¿Usted considera que prestan servicio dentro plazo establecido por norma?	x	x	x	x	x
Criterio para realizar las peticiones requeridas en orden de llegada: ¿Ud. Considera que existe en los funcionarios y servidores criterio para realizar las peticiones requeridas de acuerdo al orden de llegada, sin importar el lazo de amistad?					
SEGURIDAD (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
Trasmisión de confianza: ¿Usted considera que trasmite confianza al prestar servicio en el are o unidad que viene laborando?	x	x	x	x	x
Amabilidad y Empatía: ¿Considera usted que la amabilidad y empatía son considerados pilares fundamentales al momento de prestar servicio en el área o unidad que viene laborando?	x	x	x	x	x

**Observaciones (precisar si hay suficiencia)** No hay suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr : Ruiz Villavicencio R. Edmundo DNI:09809744

**Especialidad del validador:** **Administrador de Empresas**

25 de octubre del 2022

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

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

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

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



-----  
Firma del experto informante.

**ENCUESTAS SOBRE GESTION ADMINISTRATIVA Y PRESTACION DE SERVICIO DE CALIDAD.**

**I: Datos del Encuestado**

**Nombre:**

**1: ¿Cuál es tu genero?**

- a)Femenino
- b)Masculino

**2: ¿Cuál es tu edad?**

.....

**3: ¿Nivel de estudio?**

- a)Primaria
- b)Secundaria
- c)Tecnica
- d)Superior

**II: Instrucciones: Marque con una aspa “x”, según corresponda de acuerdo a la escala de calificacion**

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

<b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>					
<b>I. Planificación (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Plan Estratégico Institucional: ¿La institución en la cual trabaja cuenta con un plan estratégico institucional actualizado y acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus funciones?	x	x	x	x	x
Conocimiento de los Instrumentos de Gestión: ¿Considera usted que tiene conocimiento de los instrumentos de gestión y se encuentran acorde con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus funciones?	x	x	x	x	x
<b>II. Organización (Marcar con una “X” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Especialización: ¿Usted considera que en la entidad, se realiza una correcta distribución de los cargos públicos acorde a especialidad de cada funcionario y/o servidor?	x	x	x	x	x
Comunicación entre las Áreas y/o Unidades: ¿Desde su punto de vista considera que el flujo de información entre las diferentes áreas y/o unidades de la entidad es la adecuada para el cumplimiento de sus funciones?	x	x	x	x	x
<b>III. Dirección (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Motivación: ¿Los servidores de la signada entidad se encuentran constantemente motivados para el cumplimiento de sus funciones?	x	x	x	x	x
Trabajo en Equipo: ¿Las diferentes áreas y/o unidades de la entidad muestran predisposición para la realización de sus funciones en equipo?	x	x	x	x	x
<b>IV. Control (Marcar con una “x” en el recuadro apropiado)</b>	<b>Calificación</b>				
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Evaluación de rendimiento de funciones: ¿Se realiza constante evaluación para medir el rendimiento de sus funciones de los funcionarios y/o servidores de la signada entidad ?	x	x	x	x	x
Capacitación: ¿La Entidad in situ brinda capacitación constante en temas de Gestión Administrativa al personal sea ellos funcionarios y/o servidores para un mejor desempeño de sus funciones?	x	x	x	x	x

PRESTACION DE SERVICIO DE CALIDAD					
V. ELEMENTOS FÍSICOS (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
Equipos de cómputo son actualizados: ¿Los equipos de cómputo la signada entidad se encuentran actualizados, para que cumpla con sus funciones de manera adecuada?	x	x	x	x	x
Instalaciones modernas. ¿Las instalaciones de la entidad brindan las condiciones adecuadas, para la realización de las funciones de manera diaria?	x	x	x	x	x
VI. FIABILIDAD (Marcar con una "X" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
Brindar los servicios en el tiempo adecuado: ¿Considera usted que los servicios brindados ya sean por parte de los funcionarios y servidores son en el tiempo que regula la normativa?	x	x	x	x	x
Gestionar el problema de los usuarios con eficacia: ¿Son gestionados los problema de los usuarios con eficacia dentro la entidad por parte de los funcionario y servidores encargados?	x	x	x	x	x
VII. CAPACIDAD DE RESPUESTA (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
Prestar servicio en el plazo establecido por norma: ¿Usted considera que prestan servicio dentro plazo establecido por norma?	x	x	x	x	x
Criterio para realizar las peticiones requeridas en orden de llegada: ¿Ud. Considera que existe en los funcionarios y servidores criterio para realizar las peticiones requeridas de acuerdo al orden de llegada, sin importar el lazo de amistad?	x	x	x	x	x
SEGURIDAD (Marcar con una "x" en el recuadro apropiado)	Calificación				
	1	2	3	4	5
Trasmisión de confianza: ¿Usted considera que trasmite confianza al prestar servicio en el are o unidad que viene laborando?	x	x	x	x	x
Amabilidad y Empatía: ¿Considera usted que la amabilidad y empatía son considerados pilares fundamentales al momento de prestar servicio en el área o unidad que viene laborando?	x	x	x	x	x

Observaciones (precisar si hay suficiencia)\_\_\_No Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Fuentes Monge Leone      DNI: 40011269  
 Especialidad del validador: Docente Universitario


21 de octubre del 2022

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

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

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

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



-----  
 Firma del Experto



## Anexo 5: Consentimiento y/o Autorización

---



Cusco 30 de octubre de 2022

### CONSTANCIA

**QUE LA SEÑORITA LIMA ARMUTO ILUZ**, escuela de posgrado de la universidad cesar vallejo, del programa académico maestría en gestión pública, en la sede lima norte, con título denominado "gestión administrativa y prestación de servicio de ciudad e la gerencia regional de transportes y comunicaciones cusco, 2022."

Realizo la aplicación del instrumento de investigación en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022.

Atte.

A photograph of a handwritten signature in blue ink over a circular stamp. The stamp contains the text 'GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES CUSCO' and 'Cusco, 30 de octubre de 2022'.

Otros Anexos.

### **DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTORA**

Yo, Iluz Lima Armuto estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO-LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y Prestación de Servicio de Calidad en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco, 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis. No ha sido plagiada. Se mencionaron todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.



.....  
Iluz Lima Armuto  
DNI: 40556466

ORCID: 0000-0002-2803-0039

Código de alumna: 7002733762

Anexo: Solicitud de excepcionalidad y declaracion jurada

**SOLICITUD DE EXCEPCIONALIDAD PARA SUSTENTACIÓN VIRTUAL**

Yo, Lima Armuto Iluz con número de DNI: 47914612, domiciliado en: Av. Túpac Amaru Urb. Progreso Mz. V-7 del distrito de Wanchaq, provincia y departamento de Cusco número de celular: 951178118, correo electrónico: limarmuto17@gmail.com, con código de estudiante:7002733782 de la maestría en: Gestión Pública, de la modalidad semipresencial de la Universidad César Vallejo.

**SOLICITO:** a la Coordinación General de Programas Semipresenciales de la Escuela de Posgrado - UCV, "la excepcionalidad para hacer la sustentación virtual en el semestre académico 2022-2".

**ALEGANDO:** (*marque lo que proceda*)


- Motivos de salud personal
- Motivos laborales.
- Motivos económicos.

**ADJUNTANDO para ello:** (*marque lo que proceda*)

- Certificado médico y recetas médicas.
- Documento de autoridad superior del Centro de Trabajo.
- Declaración jurada por motivos económicos.

Agradeciendo anticipadamente la atención a la presente, expreso los sentimientos de mi mayor consideración y deferente estima personal.

En la ciudad de Cusco a 20 diciembre de año 2022

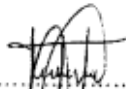


.....  
Lima Armuto Iluz  
47914612

## **DECLARACIÓN JURADA**

YO Lima Armuto Iluz con D.N.I. 47914612 y con domicilio en Av. Túpac Amaru Urb. Progreso Mz. V-7 del distrito de Wanchaq, provincia y departamento de Cusco, a efectos de acreditar que por MOTIVOS ECONÓMICOS ello por la coyuntura que venimos atravesando a nivel nacional; por otro que mi persona lleve la maestría en gestión pública en la modalidad semipresencial en la prestigiosa universidad cesar vallejo, PUESTO QUE MI PERSONA RADICA EN LA CIUDAD DE CUSCO, dicho fundamentos me imposibilitaran sustentarlo de manera presencial, razón a dichos considerados; PETICIONO PARA REALIZAR LA SUSTENTACIÓN DE MI TESIS DE MANERA EXCEPCIONAL DE FORMA VIRTUAL.

En la ciudad de Cusco a 20 diciembre de año 2022



.....  
Lima Armuto Iluz

47914612

VARIABLE: GESTION ADMINISTRATIVA

NUMERO DE PARTIC	PLANIFICACION			ORGANIZACIÓN			DIRECCION			CONTROL			VALOR DE VARIABLE
	P1	P2	D1	P1	P2	D2	P1	P2	D3	P1	P2	D4	
1	2	3	5	4	4	8	5	3	8	3	5	8	29
2	5	5	10	4	5	5	5	5	10	4	5	5	30
3	5	5	10	4	5	5	5	5	10	4	5	5	30
4	4	4	8	5	4	5	5	5	10	4	5	5	28
5	4	5	9	5	5	5	5	4	9	4	5	5	28
6	5	5	10	5	5	5	5	5	10	5	5	5	30
7	4	5	9	4	4	4	5	4	9	5	5	5	27
8	4	5	9	4	5	5	5	5	10	4	5	5	29
9	2	2	4	4	4	4	4	5	9	4	4	4	21
10	4	4	8	4	4	4	4	4	8	4	4	4	24
11	4	4	8	4	4	4	5	2	7	2	5	4	23
12	4	4	8	4	4	4	5	5	10	4	5	5	27
13	4	3	7	4	4	4	5	3	8	4	5	5	24
14	3	4	7	4	4	4	5	4	9	2	5	4	24
15	4	1	5	1	3	2	5	5	10	4	5	5	22
16	2	4	6	4	4	4	5	5	10	2	5	4	24
17	4	5	9	4	4	4	5	5	10	3	5	4	27
18	4	5	9	5	4	5	5	5	10	4	5	5	29
19	4	4	8	4	5	5	5	5	10	5	5	5	28
20	5	3	8	5	5	5	5	5	10	2	5	4	27
21	4	4	8	4	2	3	5	5	10	4	5	5	26
22	2	3	5	4	4	4	5	5	10	4	5	5	24
23	4	5	9	4	5	5	4	5	9	4	4	4	27
24	4	5	9	5	5	5	5	5	10	4	5	5	29
25	5	5	10	4	5	5	5	5	10	5	5	5	30
26	5	5	10	4	5	5	5	5	10	4	5	5	30
27	5	5	10	4	5	5	5	5	10	4	5	5	30
28	5	5	10	4	5	5	5	5	10	4	5	5	30
29	5	5	10	5	4	5	5	5	10	4	5	5	30
30	4	4	8	5	4	5	5	5	10	3	5	4	27
31	4	4	8	5	4	5	2	5	7	4	2	3	23
32	4	5	9	5	5	5	5	5	10	4	5	5	29
33	4	4	8	2	4	3	5	2	7	3	5	4	22
34	5	3	8	5	4	5	5	4	9	5	5	5	27
35	5	4	9	5	4	5	5	5	10	1	5	3	27
36	5	4	9	5	5	5	5	5	10	4	5	5	29
37	5	4	9	5	4	5	5	5	10	5	5	5	29
38	5	4	9	4	5	5	5	5	10	4	5	5	29
39	4	5	9	4	4	4	5	4	9	3	5	4	26
40	5	5	10	5	4	5	5	4	9	4	5	5	29
41	4	4	8	5	4	5	5	5	10	3	5	4	27
42	4	2	6	3	4	4	5	4	9	4	5	5	24
43	4	3	7	3	4	4	5	5	10	4	5	5	26
44	4	4	8	5	4	5	5	5	10	2	5	4	27
45	1	4	5	4	4	4	5	5	10	3	5	4	23
46	4	4	8	4	4	4	5	5	10	3	5	4	26
47	4	4	8	4	3	4	5	5	10	3	5	4	26
48	2	4	6	4	4	4	5	2	7	3	5	4	21
49	4	4	8	4	3	4	5	5	10	3	5	4	26
50	2	4	6	3	4	4	3	3	6	4	5	5	21

VARIABLE: PRESTACION DE SERVICIO DE CALIDAD

NUMERO DE PARTICIPANTES	ELEMENTO FISICO			FIABILIDAD			CAPACIDAD DE RESPUESTA			SEGURIDAD			VALOR DE VARIABLE
	P1	P2	D1	P1	P2	D2	P1	P2	D3	P1	P2	D4	
1	3	5	8	2	2	4	3	3	4	2	3	5	24
2	4	5	9	1	5	6	5	5	10	5	5	10	35
3	4	5	9	5	3	8	5	5	10	5	5	10	37
4	4	5	9	1	4	5	4	2	6	4	4	8	28
5	4	5	9	5	2	7	3	5	8	4	5	9	33
6	5	5	10	5	5	10	5	4	9	5	5	10	39
7	5	5	10	1	5	6	4	4	8	4	5	9	33
8	4	5	9	4	4	8	5	4	9	4	5	9	35
9	4	4	8	3	4	7	4	4	8	2	2	4	27
10	4	4	8	2	4	6	4	4	8	4	4	8	30
11	2	5	7	1	4	5	4	5	9	4	4	8	29
12	4	5	9	2	4	6	4	4	8	4	4	8	31
13	4	5	9	2	3	5	2	4	6	4	3	7	27
14	2	5	7	2	5	7	5	4	9	3	4	7	30
15	4	5	9	5	4	9	2	4	6	4	1	5	29
16	2	5	7	2	4	6	4	4	8	2	4	6	27
17	3	5	8	4	4	8	5	4	9	4	5	9	34
18	4	5	9	5	5	10	4	4	8	4	5	9	36
19	5	5	10	4	5	9	5	5	10	4	4	8	37
20	2	5	7	4	4	8	5	5	10	5	3	8	33
21	4	5	9	2	4	6	4	4	8	4	4	8	31
22	4	5	9	5	4	9	4	4	8	2	3	5	31
23	4	4	8	4	3	7	4	4	8	4	5	9	32
24	4	5	9	4	4	8	5	4	9	4	5	9	35
25	5	5	10	4	3	7	5	4	9	5	5	10	36
26	4	5	9	4	5	9	4	5	9	5	5	10	37
27	4	5	9	1	5	6	5	5	10	5	5	10	35
28	4	5	9	5	3	8	5	5	10	5	5	10	37
29	4	5	9	5	3	8	3	4	7	5	5	10	34
30	3	5	8	2	4	6	4	4	8	4	4	8	30
31	4	2	6	1	4	5	4	2	6	4	4	8	25
32	4	5	9	5	5	10	3	5	8	4	5	9	36
33	3	5	8	2	4	6	4	4	8	4	4	8	30
34	5	5	10	5	5	10	4	1	5	5	3	8	33
35	1	5	6	5	5	10	5	5	10	5	4	9	35
36	4	5	9	2	5	7	5	2	7	5	4	9	32
37	5	5	10	5	5	10	5	5	10	5	4	9	39
38	4	5	9	4	4	8	4	4	8	5	4	9	34
39	3	5	8	1	4	5	4	4	8	4	5	9	30
40	4	5	9	1	3	4	3	4	7	5	5	10	30
41	3	5	8	2	4	6	4	4	8	4	4	8	30
42	4	5	9	4	4	8	4	4	8	4	2	6	31
43	4	5	9	4	2	6	2	4	6	4	3	7	28
44	2	5	7	2	4	6	4	4	8	4	4	8	29
45	3	5	8	2	3	5	3	4	7	1	4	5	25
46	3	5	8	2	4	6	4	4	8	4	4	8	30
47	3	5	8	2	4	6	4	3	7	4	4	8	29
48	3	5	8	5	2	7	2	4	6	2	4	6	27
49	3	5	8	5	4	9	5	5	10	4	4	8	35
50	4	5	9	1	5	6	5	5	10	5	5	10	35

## Anexo : Trabajo en SPS

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR0001	Númerico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	VAR0002	Númerico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	d1	Númerico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	VAR0004	Númerico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	VAR0006	Númerico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	d2	Númerico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	VAR0007	Númerico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	VAR0008	Númerico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	d3	Númerico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	VAR0010	Númerico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	VAR0011	Númerico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	d4	Númerico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	VAR0013	Númerico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	VAR0014	Númerico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	d11	Númerico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	VAR0016	Númerico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	VAR0017	Númerico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	d22	Númerico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	VAR0019	Númerico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	VAR0020	Númerico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	d33	Númerico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
22	VAR0022	Númerico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
23	VAR0023	Númerico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
24	d44	Númerico	8	0		{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, MORON VALENZUELA JULIA CECILIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTION ADMINISTRATIVA Y PRESTACION DE SERVICIO DE CALIDAD EN LA GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES CUSCO , 2022", cuyo autor es LIMA ARMUTO ILUZ, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 21 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MORON VALENZUELA JULIA CECILIA <b>DNI:</b> 21562085 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1977-3383	Firmado electrónicamente por: JCMORONM el 21- 01-2023 09:00:13

Código documento Trilce: TRI - 0525780