



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Plan de mejora para la calidad de atención en la subgerencia de  
procedimiento de tránsito de una entidad pública, Lima, 2023

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

**AUTORA:**

Alzamora Leon, Milagros Jimena (orcid.org/0009-0002-5643-0256)

**ASESORES:**

Dra. León Marrou, Maria Elena (orcid.org/0000-0002-5083-296X)

Dra. Sanchez Ramirez, Luz Graciela (orcid.org/0000-0002-2308-4281)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA - PERÚ**

2024

## **DEDICATORIA**

A mis padres, cuyo incansable apoyo ha sido la base de mi educación. Esta tesis es un testimonio de su amor incondicional y la dedicación que me han inculcado para perseguir mis metas académicas.

Asimismo, dedico este logro académico a mi hermana Melody Alzamora León, quien con su sabiduría y perspicacia siempre me impulsó a superar mis límites intelectuales. Gracias por tu apoyo que me has brindado en todo este tiempo.

Y finalmente a esas personas especiales que siempre creyeron en mis capacidades y me motivan a alcanzar mis metas académicas. Su sabiduría y aliento han sido mi guía, impulsándome a superar desafíos y alcanzar nuevos horizontes en mi formación.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia, quienes han sido una fuente constante de apoyo emocional y comprensión durante este desafiante proceso académico. Su aliento incondicional ha sido mi mayor motivación y su comprensión ha hecho posible concentrarme en mi estudio con dedicación y enfoque.

Y a mis respetadas asesoras, cuya experiencia y orientación han sido cruciales en cada etapa de mi investigación. Su compromiso con la excelencia académica ha sido una inspiración constante y ha enriquecido significativamente mi desarrollo como estudiante.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, LEÓN MARROU MARIA ELENA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Plan de mejora para la calidad de atención en la Subgerencia de Procedimiento de Tránsito de una entidad pública, Lima, 2023", cuyo autor es ALZAMORA LEON MILAGROS JIMENA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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, 11 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MARIA ELENA LEÓN MARROU <b>DNI:</b> 18165172 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5083-296X	Firmado electrónicamente por: MLEON el 12-01- 2024 08:51:09

Código documento Trilce: TRI - 0730098



**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ALZAMORA LEON MILAGROS JIMENA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Plan de mejora para la calidad de atención en la Subgerencia de Procedimiento de Tránsito de una entidad pública, Lima, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
ALZAMORA LEON MILAGROS JIMENA <b>DNI:</b> 46017434 <b>ORCID:</b> 0009-0002-5643-0256	Firmado electrónicamente por: MALZAMORAL el 15- 01-2024 14:24:26

Código documento Trilce: INV - 1471655

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>Dedicatoria</b> .....	ii
<b>Agradecimiento</b> .....	iii
<b>Declaratoria de Autenticidad del Asesor</b> .....	iv
<b>Declaratoria de Originalidad del Autor</b> .....	v
<b>Índice de Contenidos</b> .....	vi
<b>Índice de tablas</b> .....	vii
<b>Índice de Gráficos y Figuras</b> .....	viii
<b>RESUMEN</b> .....	ix
<b>ABSTRACT</b> .....	x
<b>I.INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II.MARCOTEÓRICO</b> .....	6
<b>III.METODOLOGÍA</b> .....	15
3.1 Tipo y diseño de Investigación .....	15
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.....	19
3.6 Método de análisis de datos .....	20
3.7 Aspectos éticos .....	20
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	21
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	33
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	36
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	37
<b>REFERENCIAS</b> .....	38
<b>ANEXOS</b> .....	49

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Estadísticas de fiabilidad.....	19
<b>Tabla 2</b> Nivel de la variable calidad de atención en su dimensión accesibilidad ..	21
<b>Tabla 3</b> Nivel de la variable calidad de atención en su dimensión tiempo de respuesta .....	22
<b>Tabla 4</b> Nivel de la variable calidad de atención en su dimensión claridad y transparencia .....	22
<b>Tabla 5</b> Nivel de la variable calidad de atención en su dimensión calidad de procesos .....	23
<b>Tabla 6</b> Resultados de las tres Dimensiones: Accesibilidad, Tiempo de respuesta, Claridad y transparencia y Calidad de procesos. ....	24
<b>Tabla 7</b> Estrategias aplicadas a un plan de mejora para la dimensión calidad de procesos .....	26
<b>Tabla 8</b> Programa para optimizar la calidad de procesos .....	30

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

<b>Figura 1</b> Representación gráfica de los resultados de la accesibilidad .....	21
<b>Figura 2</b> Representación gráfica del tiempo de respuesta .....	22
<b>Figura 3</b> Representación gráfica de la claridad y transparencia .....	23
<b>Figura 4</b> Representación gráfica de la calidad de procesos .....	24
<b>Figura 2</b> Representación gráfica de los resultados de las tres dimensiones .....	25

## RESUMEN

Para desarrollar el presente estudio se ha tenido como objetivo general diseñar un plan de mejora para contribuir a la calidad de atención al público en la Subgerencia de Procedimiento de Tránsito de una entidad pública, Lima, 2023; siendo que para ello se ha tenido como metodología de tipo aplicada con un diseño no experimental con un nivel descriptivo, asimismo presentó un enfoque mixto que permitió la obtención de información más centrada en los objetivos de la investigación. Por su parte, la población se conformó por 40 trabajadores, mientras que la muestra fue de 40 igualmente. En cuanto a los resultados se observó que, en la evaluación de la calidad de atención de una subgerencia de procedimiento de tránsito, se encontraron resultados variados en sus respectivas dimensiones. La accesibilidad mostró un 36.50% de casos con nivel alto, mientras que el tiempo de respuesta tuvo un 40.25% en nivel medio. La claridad y transparencia alcanzaron un 42.00% en nivel alto. Sin embargo, la dimensión más crítica fue la calidad de procesos, con un 30.50% de casos en nivel bajo, indicando una necesidad urgente de mejoras en esta área. Se pudo concluir que, el diseño de un plan de mejora para la calidad de atención generará consecuencias positivas en la subgerencia de procedimiento de tránsito de una entidad pública, Lima, 2023.

**Palabras clave:** Plan de mejora, calidad de atención, accesibilidad, tiempo de respuesta, calidad de procesos,

## ABSTRACT

The general objective of this study was to design an improvement plan to contribute to the quality of service to the public in the Deputy Manager of Transit Procedures of a public entity, Lima, 2023. The applied methodology used was a non-experimental design with a descriptive level and a mixed approach that allowed obtaining information more focused on the objectives of the research. The population consisted of 40 workers, while the sample consisted of 40 workers. As for the results, it was observed that, in the evaluation of the quality of care of a transit procedure submanager, varied results were found in their respective dimensions. Accessibility showed 36.50% of cases with a high level, while response time had a medium level of 40.25%. Clarity and transparency reached a high level of 42.00%. However, the most critical dimension was the quality of processes, with 30.50% of cases at a low level, indicating an urgent need for improvement in this area. It was possible to conclude that the design of an improvement plan for the quality of attention will generate positive consequences in the submanagement of transit procedures of a public entity, Lima, 2023.

**Keywords:** Improvement plan, quality of service, accessibility, response time, quality of processes,

## I. INTRODUCCIÓN

Abordar el tema de la administración gubernamental nos permite comprender la realidad contextual, al mismo tiempo que podemos señalar cómo los acontecimientos a nivel global han tenido un impacto en el aumento de la pobreza, las desigualdades entre los ciudadanos, la violencia, la corrupción y una serie de problemas sociales. Desde esta perspectiva, la gestión pública adopta un enfoque conceptual amplio; involucra una variedad de procesos, acciones y entidades con el objetivo de alcanzar metas compartidas. Organiza los recursos, elabora planes, supervisa y guía el funcionamiento de la vida social (Rincón et al., 2023).

Sin embargo, en nuestro país, según la Comisión Económica Para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2018), la gestión pública presenta deficiencias en términos de eficiencia y efectividad, caracterizada por una falta de productividad. Esto se traduce en la insatisfacción común de los ciudadanos al interactuar con entidades públicas para realizar trámites y procedimientos administrativos. La gestión se percibe como poco eficiente y con poca disposición para resolver solicitudes.

Hoy en día, hay un consenso generalizado entre los diferentes sectores de la sociedad en cuanto a que la Administración Pública genera un gran descontento. Esto se debe a sus procedimientos y servicios, que son percibidos como lentos, costosos, corruptos y de baja calidad. Además, estos servicios están mal planificados, ya que no se enfocan en las necesidades más urgentes de la ciudadanía. Por si fuera poco, estos procesos conllevan un derroche innecesario de recursos humanos y financieros, lo que provoca la indignación general (Vargas & Zavaleta, 2020).

En ese contexto encontramos a Bhuiyan et al. (2023) quienes sostienen que, en Bangladesh, para alcanzar un nivel de satisfacción en la comunidad, las entidades públicas deben asegurarse de cumplir con los estándares establecidos para los servicios proporcionados. No obstante, con el acelerado aumento de la población y el desarrollo económico, la complejidad de la vida social ha experimentado un notable incremento. Este fenómeno ha generado críticas generalizadas hacia las instituciones gubernamentales, señalando deficiencias en cuanto a su capacidad de respuesta, responsabilidad, gestión de tiempos,

presencia de corrupción y prestación ineficiente de servicios. Además, se ha cuestionado la entrega de servicios de baja calidad, así como la incapacidad para abordar y satisfacer las diversas opiniones y expectativas de la población.

En Europa, específicamente en España, Ospina (2019) resalta que ciertos organismos gubernamentales han sido objeto de críticas debido a la burocracia excesiva y la lentitud en el proceso de toma de decisiones, aspectos que podrían impactar la eficacia y calidad de los servicios brindados a la población. Además, la falta de transparencia en la gestión pública puede generar desconfianza entre los ciudadanos y propiciar casos de corrupción, lo que perjudica tanto la calidad de los servicios como la confianza en las instituciones. En ese sentido López et al. (2018) señalan otro aspecto negativo, que es la excesiva burocracia presente en todos los trámites documentarios. Esta carga burocrática, aunque arraigada en prácticas del pasado, resulta ahora innecesaria e irrelevante en un contexto donde se busca simplificar las gestiones administrativas.

En el contexto Latinoamericano, según Arias (2019), en Ecuador las instituciones públicas enfrentan una falta de dirección estratégica clara, se observa una alta burocracia en los trámites, lo que resulta en una baja calidad de servicio. Para mejorar esto, se propone la implementación de normas ISO 9001-2015, lo cual beneficiaría a los usuarios al optimizar procedimientos, reducir errores, aumentar la transparencia y asegurar la consistencia en la prestación de servicios. En el marco chileno, a pesar de las inversiones realizadas desde los años 90 con el propósito de modernizar las instituciones estatales, aún subsisten retos en la gestión pública y la calidad de los servicios proporcionados a los ciudadanos. Estos desafíos encuentran sus raíces en factores complejos que inciden en la eficiencia y efectividad de los servicios públicos en el país. A pesar de los esfuerzos, aún se observan deficiencias en la calidad y equidad en el acceso y prestación de servicios públicos (Peña, 2018).

Asimismo, en México, Pino (2020) sostiene que, las instituciones gubernamentales se encuentran ante desafíos y situaciones que demandan una revisión constante de su desempeño. Se argumenta que, si se implementara un programa de capacitación, basado en estrategias respaldados por la investigación científica, se podría generar un cambio en las actitudes y habilidades de los

funcionarios públicos, lo que resultaría un cambio positivo para la administración pública. Esto se traduciría en una mejor calidad y eficiencia en la prestación de servicios, una reducción de la corrupción, y una disminución de la desigualdad en el acceso a servicios esenciales en diversas partes del país. Igualmente Velasco (2017), en Guatemala, indica que la falta de estrategias que orientan el comportamiento de los trabajadores, hacia la búsqueda de la calidad en la actividad institucional pública y las malas condiciones de infraestructura hace que no se pueda brindar una adecuada calidad de servicio a los administrados, y por ende estos no se encuentran satisfechos con los servicios públicos que brinda el estado, asimismo diversos factores, como la eficiencia, la accesibilidad, la transparencia, la atención al cliente, entre otros, deben ser atendidos de manera urgente a favor del usuario.

En el caso del Perú, Izquierdo (2021) señala que las entidades gubernamentales, en todos los niveles de gobierno, no cumplen con los estándares de calidad para abordar la gestión de información debido a la carencia de una moderna estructura organizativa en la administración pública. De modo que, los ciudadanos al apersonarse o comunicarse con la institución pública (centros telefónicos o correos electrónicos) no logran tener la información deseada siendo los factores más recurrentes (en la atención recibido): trámites burocráticos, lentitud en la atención de sus reclamos y/o quejas, el poco profesionalismo de los colaboradores y la falta de empatía con que cuenta el personal de atención.

En la opinión de Ventura (2020), en el Perú los servicios públicos presentan deficiencias en su calidad debido a diversos motivos, como largos tiempos de espera, instalaciones inadecuadas, requisitos innecesarios, falta de conocimiento del personal y mal trato. Estas situaciones pueden deberse al monopolio estatal en la prestación de servicios, limitando la elección de proveedores por parte de los usuarios. Además, la corrupción de los encargados y la ineficiencia de los colaboradores y procesos también contribuyen a estos problemas.

En el mismo orden de ideas, Condori (2018) sostiene que, en todas las instituciones públicas del Perú, se reconoce la presencia de la burocracia como un problema inherente. Esta situación ha llevado a que algunos ciudadanos se muestren renuentes a iniciar cualquier trámite administrativo, considerándolo una

pérdida de tiempo, esfuerzo y dinero. Sin embargo, debido a nuestra legislación y el continuo desarrollo económico y social, los ciudadanos se ven obligados a recurrir a las entidades estatales para obtener derechos o autorizaciones. En este proceso, el ciudadano pasa a ser un administrado y debe cumplir con ciertos requisitos y formalidades para alcanzar su objetivo, en algunas ocasiones, logrará obtener lo que busca de manera sencilla y rápida, mientras que en otros casos se enfrentará a una verdadera odisea en su búsqueda de una respuesta positiva por parte de la administración.

En este contexto, dada la insatisfacción que se observa en cada caso en correspondencia con la problemática real, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿De qué manera el diseño de un plan de mejora optimizará la calidad de atención en la Subgerencia de Procedimiento de Tránsito de una entidad pública, Lima 2023?

Por lo tanto, esta investigación se encuentra respaldada tanto desde una perspectiva teórica como práctica. Desde una perspectiva teórica, se buscará utilizar conceptos que proporcionen una comprensión enriquecedora sobre la importancia de la calidad en los servicios públicos y la necesidad de una supervisión continua para lograr mejoras constantes (Álvarez, 2020). Desde un punto de vista práctico, esta investigación adquiere relevancia al ofrecer información oportuna sobre el impacto significativo que la mejora de la eficiencia y calidad de los servicios públicos puede tener en el bienestar general de los ciudadanos. Además, proporcionará a la entidad datos concretos para implementar mejoras en sus procedimientos, lo que fortalecerá la confianza de la ciudadanía en la institución (Álvarez, 2020). Desde una perspectiva metodológica, esta investigación se apoyará en instrumentos confiables para la recopilación de datos y seguirá un proceso metodológico sólido que servirá como precedente para futuros estudios.

De ese modo se tiene que el **objetivo General** considerado en este trabajo es: Diseñar un plan de mejora para contribuir a la calidad de atención al público en la Subgerencia de Procedimiento de Tránsito de una entidad pública, Lima, 2023.

De igual forma tenemos los siguientes **Objetivos Específicos**: 1) Diagnosticar la situación de la calidad de atención al público en la Subgerencia de

Procedimiento de Tránsito. 2) Identificar las mejores estrategias aplicadas a un Plan de mejora que contribuya la calidad de atención al público en la Subgerencia de Procedimiento de Tránsito, de una entidad pública de Lima. 3) Proponer un plan de mejora que contribuya a la calidad de atención al público en la Subgerencia de Procedimiento de Tránsito, de una entidad pública de Lima.

En definitiva, es de señalar que la **Hipótesis General** estimada en la investigación es: El plan de mejora propuesto, contribuirá a la calidad de atención al público en la Subgerencia de Procedimiento de Tránsito, en una entidad pública, Lima, 2023

## II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional se tiene la investigación de Pomier (2019) en Bolivia, la cual tuvo como objetivo analizar la actual provisión de servicios públicos por parte del Estado, identificar aspectos más destacados por usuarios y establecer pautas de eficiencia. Se empleó una metodología cuantitativa y descriptiva, diseño no experimental transeccional. En los resultados se observó que el 72,99% considera que la calidad del servicio cumplió con sus expectativas, 13,14% opinó que fue superior a lo esperado y 13,87% indicó que fue inferior a lo esperado. Se llegó a la conclusión de que la demanda generalizada por servicios de mayor calidad por parte de la ciudadanía, tanto en Bolivia como en países vecinos, refleja una tendencia en la que los ciudadanos, al estar más informados sobre sus derechos, buscan una atención estatal de mayor calidad.

Asimismo, Ros (2018) en España tuvo como objetivo investigar la relación entre la calidad de los servicios, la satisfacción de los usuarios, sus conductas anticipadas y su calidad de vida. En la metodología se empleó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental causal. En los hallazgos resaltan que el 70.1% de la población no estaba satisfecha con los servicios, mientras que el 29.90% expresó satisfacción parcial con el servicio proporcionado. En conclusión, se resaltó que el perfeccionamiento de la excelencia en los servicios brindados por las entidades gubernamentales conlleva a un aumento en los niveles de complacencia por parte de los usuarios. Este grado de satisfacción, a su vez, genera un impacto positivo en la lealtad hacia la institución, la prestación de servicios de mayor calidad contribuye de manera beneficiosa a la percepción que los usuarios mantienen sobre la administración estatal, fomentando una mayor confianza en la misma.

Por su parte Aristizábal (2020) en Colombia tuvo como objetivo analizar la complacencia de los usuarios que hicieron uso del servicio durante el año 2016. En la metodología se empleó un enfoque cuantitativo con un alcance correlacional. En los resultados, se destaca que respecto a cada canal de atención no fueron objeto de revisión por parte de una entidad externa y no alcanzaron un nivel de confianza del 95%. Se observó que los usuarios expresaron insatisfacción debido a que no se logró cumplir completamente con los servicios ofrecidos. Se experimentaron demoras en la atención, así como quejas y reclamaciones, lo que

generó una percepción negativa por parte de los ciudadanos sobre los servicios proporcionados por la institución.

En Ecuador Arias (2019) en su investigación tuvo como objetivo elaborar un plan de mejora que fortalezca la excelencia del servicio e incremente la satisfacción de los usuarios del gobierno municipal de Sucumbíos, a través de la aplicación de la norma ISO 9001-2015. Se utilizó un enfoque cuantitativo con características explicativas, descriptivas y exploratorias. Los resultados indicaron que el 39% de los participantes mencionó que el personal no gestiona de manera adecuada los problemas relacionados con el servicio, el 80% afirmó que la actitud del personal carecía de cortesía y el 61% expresó su descontento con el servicio proporcionado. En conclusión, se subrayó la importancia de realizar encuestas de forma regular para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios o implementar métodos adecuados para recopilar esta información de manera efectiva. Además, se recomendó la capacitación del personal y la rotación de puestos para evitar la sensación de estancamiento entre los empleados y promover un mayor conocimiento sobre otros procedimientos de la entidad.

Respecto al ámbito nacional, para Montañez (2018) tuvo como finalidad crear un modelo de tratamiento de calidad dirigido a mejorar la satisfacción de los usuarios en el ámbito de la tramitación de documentos. En la metodología se empleó un diseño no experimental, de tipo descriptivo, enfoque cuantitativo. En los resultados se observó que el 20% considera que hay una buena atención por el personal del área de Trámite Documentario, 25% estuvo totalmente de acuerdo. Se llegó a la conclusión de que la validación del modelo propuesto conduciría a la satisfacción del usuario. Se enfatizó la importancia del seguimiento y la derivación del plan de tratamiento de calidad, enfatizando la necesidad de contar con expertos en el campo.

Canchari (2018) en su investigación tuvo como objetivo establecer una vinculación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Oficina Nacional de Procesos Electorales (ONPE). Para ello se aplicó un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y diseño no experimental. En los resultados se observó que el 9.4% de los usuarios percibía una calidad de servicio deficiente, mientras que el 8.2% consideró que la gestión administrativa era deficiente. Se

concluyó que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, respaldando el objetivo de establecer una conexión entre ambas con un nivel de confianza del 0.95%. Una gestión administrativa inadecuada en una entidad puede obstaculizar el logro de sus metas, paralelamente, una calidad de servicio deficiente impacta negativamente en la percepción institucional.

Pérez (2018) en su estudio tuvo como finalidad explorar la conexión entre la empatía y la satisfacción de los pacientes en los consultorios externos del Hospital Víctor Larco Herrera. En la metodología se adoptó un enfoque cuantitativo, siendo descriptiva y correlacional con un diseño no experimental de corte transversal. En los resultados se destaca que el 45% de los usuarios evaluaron la calidad del servicio como regular, el 37.6% como deficiente y el 16.5% como buena. Se concluyó que hay relación directa y estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes. Además, se observó que tanto la calidad del servicio como la calidez en la atención no alcanzaban las expectativas de los pacientes, sugiriendo la necesidad de implementar mejoras en estas áreas para elevar la satisfacción de los pacientes.

En mérito a las **bases teóricas**, la presente investigación se ha planteado estudiar el **plan de mejora** y la **calidad de atención al público**; se torna imperativo tener en cuenta ciertos conceptos y contribuciones epistemológicas, en el contexto de la fundamentación teórica.

Según Suárez y Dávila (2019) la formulación de un plan destinado a la mejora continua constituye un rasgo distintivo del concepto Kaizen, que se caracteriza por su enfoque continuo en la optimización de los procedimientos, la satisfacción del cliente y la eficacia en la provisión de servicios. Este enfoque implica la identificación de áreas que requieren mejoras, la participación activa de los empleados en la generación de soluciones y la ejecución de modificaciones progresivas con el propósito de proporcionar un servicio de mayor calidad.

Un plan de mejora es una estrategia diseñada para optimizar diversos aspectos de una organización o proyecto. Comienza con una evaluación y diagnóstico detallado para identificar áreas de mejora. Luego, se establecen objetivos claros y medibles, alineados con la visión general. Se desarrollan

estrategias específicas para alcanzar estos objetivos, como introducir nuevas tecnologías, modificar procesos o capacitar al personal. La implementación de estas estrategias requiere una gestión eficaz del cambio, recursos y tiempo. Es crucial monitorear y evaluar el progreso para realizar ajustes necesarios y asegurar que los objetivos se estén cumpliendo. El plan de mejora es un proceso dinámico que debe adaptarse y evolucionar, enfatizando la mejora continua y el aprendizaje constante para lograr mejoras sostenibles y efectivas (Macías y Vanga, 2021).

El plan de mejora es esencial para alcanzar la calidad total y la excelencia organizacional de manera progresiva, enfocándose en resultados eficientes y efectivos. Este plan se centra en la sinergia entre procesos y personal para fomentar un progreso constante. Un aspecto crucial de esta metodología es establecer cinco niveles distintos y definir conductas específicas para cada uno, asegurando así el éxito en la implementación de la mejora continua (Proaño et al., 2017).

Igualmente, Yáñez y Yáñez (2012) enfatizan la relevancia de la mejora continua en situaciones en las que los clientes poseen expectativas elevadas en cuanto a la calidad del producto. Asimismo, proporciona una guía sobre cómo instaurar un sistema de mejora a través de la evaluación, destinado a la identificación de problemas y oportunidades. Estos componentes se erigen como pilares esenciales para el cambio y el logro de objetivos exitosos en la organización.

Chacón y Rugel (2018) destaca la importancia de un plan de mejora continua como una herramienta esencial para empresas que buscan perfeccionar servicios, productos o procesos y mantener su competitividad. La simplicidad y flexibilidad de esta técnica la distinguen, involucrando a todos los niveles jerárquicos y adaptándose eficazmente a diversos contextos. Este enfoque contribuye al éxito mediante la identificación meticulosa de problemas, soluciones y la estructura del plan de acción. Fundamentado en la precisa identificación de objetivos, acciones, responsabilidades y métricas de desempeño, facilita la evaluación constante y garantiza una definición clara durante la implementación. El plan de mejora implica cambios deliberados, requiere planificación estratégica, un diagnóstico preciso y la construcción sobre fortalezas para abordar debilidades, logrando un cambio

efectivo.

En relación con las teorías que influyen en el Plan de mejora, se mencionan las siguientes:

La Teoría de Juran o el Ciclo de Mejora de Juran (1974), como lo hace notar su autor, la calidad implica la integración de todas las acciones destinadas a alcanzarla, lo que abarca los tres componentes esenciales: la planificación, el control de calidad y la mejora continua.

En ese sentido, se entiende que la planificación de la calidad es una etapa, donde se establecen los estándares de calidad deseados y se planifican los procesos necesarios para alcanzar esos estándares. La planificación de la calidad implica definir qué es la calidad en un contexto específico, establecer metas y especificaciones, y desarrollar un plan para cumplir con esos estándares.

Por su parte, el control de calidad implica la implementación de medidas y procedimientos para monitorear y mantener los estándares de calidad establecidos durante la etapa de planificación. El control de calidad se centra en la prevención de defectos y la detección temprana de cualquier desviación con respecto a los estándares de calidad.

Por último, la mejora de la calidad se enfoca en alcanzar un desempeño óptimo a través de indicadores cuantificables, como la infraestructura, proyectos a futuro y un liderazgo eficaz que guía y estimula a todo el personal para lograr con éxito el proyecto.

Feigenbaum (1922, como se citó en Talledo y Vargas, 2022) quien opina que, la calidad es un enfoque que impregna la cultura empresarial, una manera de gestionar una entidad, mientras que el Total Quality Control System se trata de un sistema altamente eficiente que abarca la totalidad de la entidad y se concentra en la ejecución de actividades centradas en las necesidades del cliente. Este sistema supervisa la colaboración de diferentes conjuntos de trabajo dentro de la organización, con el fin de alcanzar la producción y la entrega de servicios que sean no solamente económicamente eficaces, sino también completamente satisfactorios para los usuarios.

La **Teoría de la Gobernanza Pública**, de acuerdo con Treviño (2011) la gobernanza se caracteriza por el diseño y la ejecución de políticas que se orientan hacia metas específicas claramente definidas desde el ámbito político. Además, resalta la relevancia de la coordinación, colaboración y la involucración de la población en la administración de los asuntos públicos.

Ahora bien, en referencia a calidad de atención, según Vela (2020) refiere que la calidad abarca la eficiencia en la producción, la satisfacción de las expectativas del administrado, la gestión eficiente de la información, el cumplimiento de los requisitos en la ejecución de los procesos, las aptitudes de las personas, la efectiva gestión del conocimiento y la toma de decisiones acertadas. Además, la calidad se refleja tanto en la empresa en sí misma como en la calidad de sus objetivos. Es importante destacar que la definición de calidad puede variar significativamente y no se limita simplemente a validarla, sino que también implica la creación de calidad desde el inicio. Es esencial garantizar el cumplimiento de estándares en todas las etapas de los procesos para prevenir la obtención de productos defectuosos.

Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) refiere que la calidad de atención se trata del grado en que una prestación satisface las necesidades de las personas, indicando que la calidad es mensurable y susceptible de mejora continua. Este mejoramiento se logra al proporcionar atención fundamentada en información clara que considere las necesidades y particularidades de los usuarios. Santa Cruz (2020) destaca que la calidad de los servicios representa una innovación en la administración pública para garantizar un servicio adecuado a lo largo del tiempo. Se subraya la importancia de los servicios prestados por el Estado como la mejor alternativa para el desarrollo y crecimiento del país. Los ciudadanos demandan una administración transparente y receptiva a sus necesidades, con servicios de calidad, eficientes, eficaces y transparentes que simplifiquen los trámites.

Asimismo, Zouari y Abdelhedi (2021, como se citó en Izquierdo, 2021) la calidad de la atención representa un elemento imprescindible en el logro de la satisfacción de los administrados, el cual se define como la evaluación interna que cada individuo realiza en cuanto al grado en que sus necesidades se han satisfecho

a través de la prestación del servicio. Esta satisfacción, se encuentra estrechamente vinculada a la calidad del servicio y funciona como un indicador predictivo de que, si la persona opta por volver a interactuar con la organización o entidad, ya sea para llevar a cabo transacciones económicas o solicitar nuevos servicios. En este contexto, es innegable que los conceptos de calidad de atención y satisfacción del administrado están interconectados; no puede existir un estado de satisfacción por parte del administrado si previamente no ha experimentado un servicio de alta calidad.

En relación con las teorías que influyen en la calidad de atención, se mencionan la **Teoría del Ciclo de Deming (PDCA)**, Soto y Pineda (2022) indican que también es conocido como el ciclo PDCA, el cual implica la estructuración y la realización de proyectos vinculados con la mejoría de la calidad y la productividad en todos los niveles de jerarquías propuestos en una determinada empresa. Suele representar una herramienta necesaria para el desarrollo de los diferentes procesos, siendo su finalidad la gestión del desempeño y las consecuencias que terminan repercutiendo de manera positiva en la finalidad alcanzada dentro de cualquier organización.

De igual manera, Montañez (2018) confirma que la propuesta del Ciclo Deming, desarrollada por Edwards Deming en la década de 1950, se centra en la mejora de productos, servicios y procesos en organizaciones e instituciones. Esto se logra a través de una mentalidad que busca identificar áreas de mejora y perfeccionamiento al reconocer errores y oportunidades de incremento.

Asimismo, se encuentra la **Teoría de la calidad total**, según Rodríguez et al. (2018) indican que este enfoque, tiene como objetivo instaurar una cultura de excelencia y desencadenar una transformación en la entidad. Destaca la importancia de la mejora continua, la adopción de una visión orientada hacia la calidad, la modificación de la cultura empresarial y la influencia del líder. Asimismo, Harumi (2017) sostiene que, la teoría de la Calidad Total de una institución se obtiene debido a la colaboración de cada uno de los participantes laborales dentro del entorno organizacional. Como resultado, se establece una conexión directa entre la calidad del producto o servicio y el nivel de rendimiento de las personas involucradas en su producción.

Por último, se encuentra la **Teoría de la Gestión de Calidad**, Gadea (2000) sostiene que la prestación de servicios públicos de alta calidad tiende a reflejarse en el usuario y su satisfacción. En este contexto, Méndez (2021) apunta que ofrecer una atención adecuada al ciudadano implica la provisión de servicios de excelencia, dado que todas las acciones, o su ausencia, por parte de la institución a lo largo de su ciclo de gestión, influyen directamente en la mejora del servicio que se proporciona a la población.

En cuanto a las dimensiones de la Calidad de Atención, se encuentra la accesibilidad, la cual para Fuentes (2017) el término "acceso" se refiere a un proceso que busca la completa satisfacción de una necesidad de atención. Este proceso abarca etapas que van desde la identificación hasta la resolución en el sistema de prestación de servicios. Cada fase, como la identificación de necesidades, búsqueda de servicios, inicio del proceso de atención y continuidad en la provisión, es sujeta de análisis. Tal enfoque facilita la comprensión de cómo se satisfacen las necesidades durante el proceso de acceso, proporcionando un marco integral a fin de analizar y optimizar la efectividad de la atención, lo cual posee graves consecuencias para los procesos de atención.

Como segunda dimensión se encuentra el tiempo de respuesta, el cual según Patrón (2021) el concepto de tiempo o capacidad de respuesta se encuentra referida a la celeridad y disposición para prestar servicios, manifestando la voluntad de atender a los usuarios de manera rápida y eficiente. Este componente implica demostrar al ciudadano que se valora su elección de utilizar los servicios públicos y se busca mantener su preferencia con la finalidad de fidelizar a las personas. La prontitud en la atención no solo se traduce en una respuesta eficaz a las necesidades del usuario, sino que también constituye un gesto de aprecio hacia la ciudadanía, contribuyendo así a fortalecer la relación y la confianza con la institución pública.

Asimismo, se encuentra la claridad y transparencia, la cual para Bórquez et al. (2020) en el contexto de la gestión pública, en aras de la transparencia adecuada, es imperativo exponer de manera explícita la información que respalda la toma de decisiones. Este proceso ejerce una influencia significativa en la confianza y la adhesión de la comunidad a las directrices o medidas establecidas

por la autoridad. La explicitación de dicho proceso contribuye a fortalecer la comprensión pública, fomentando así la confianza y el compromiso de la comunidad con las determinaciones y acciones de la autoridad. Este enfoque transparente no solo cumple con principios éticos fundamentales, sino que también promueve un vínculo sólido entre la administración del estado y los ciudadanos.

Por último, se encuentra la calidad de los Procesos, la cual implica la ejecución eficaz y eficiente de procedimientos y trámites relacionados con la atención al público, con el objetivo de garantizar un servicio de alto nivel. Según Ramón et al. (2022), la eficacia se define como la relación entre objetivos y resultados bajo condiciones ideales, indicando que los propósitos aspirados pueden lograrse en condiciones que favorezcan su consecución máxima. La eficacia se relaciona con la posibilidad de alcanzar los objetivos de la organización. La eficiencia, según el mismo autor, requiere que el proceso sea efectivo, siendo más eficiente aquel que presenta la mejor relación recursos-resultados. Ser eficiente implica gastar de manera óptima a fin de que los requerimientos sean satisfechos por parte de las personas y asegurar el mejoramiento sostenible.

### **III. METODOLOGÍA**

Cohen y Gómez (2019) señalan que, una metodología se define como un enfoque científico cuya finalidad se radica en la evaluación de las herramientas utilizadas en el desarrollo de un estudio, cuyo fin consiste en proporcionar la consecución de las metas dispuestas dentro de un contexto científico.

#### **3.1 Tipo y diseño de Investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

Fue aplicada, según la definición de CONCYTEC (2021), al utilizar el conocimiento científico para identificar métodos que satisfagan necesidades específicas previamente identificadas. Álvarez (2020) respalda que la investigación aplicada busca adquirir conocimiento para encontrar soluciones a problemas prácticos.

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

Se aplicó un diseño de investigación no experimental, puesto que Álvarez (2020) indica que se caracteriza por la observación y descripción de fenómenos tal como ocurren en su entorno natural, sin gestionar deliberadamente las variables derivadas del autor.

Por lo tanto, la presente investigación posee un nivel descriptivo con un enfoque propositivo, dado que se formuló una propuesta basada en la evaluación de las dimensiones de una problemática particular, según lo explicado por Hernández y Mendoza (2018). En esta situación particular, se ha llevado una gestión adecuada de las variables, a su vez se pasó a la recopilación de información haciendo uso de encuestas a fin de obtener la data necesaria sobre las percepciones de los resolutores en cuanto a la calidad que se encuentra siendo ofrecida por parte de la Subgerencia de Procedimientos de tránsito de una entidad pública de Lima.

De acuerdo con Ochoa y Yunkor (2020) se refiere a hechos o circunstancias como han ocurrido, sin la necesidad de ejecutar alguna clase de manipulación.

##### **3.1.2.1. Enfoque de investigación**

Se aplicó un diseño de investigación mixto, ya que de acuerdo con Arias

(2023) indica que los enfoques de investigación mixta constituyen metodologías que integran componentes cualitativos y cuantitativos en el diseño de un estudio o investigación. Dichos métodos se proponen capitalizar las ventajas inherentes a ambas aproximaciones con el fin de lograr una aprehensión más holística y profunda de un fenómeno o problema de investigación específico.

Según Sánchez et al. (2018), se basa en métodos cuantitativos, lo que implica un fuerte énfasis en el análisis estadístico, incluyendo el uso de tablas y gráficos. En el presente trabajo de investigación se ha aplicado una herramienta con una escala Likert, la cual lo constituyó con un enfoque cuantitativo debido a que se compone como índices numéricos que pueden ser analizados desde una perspectiva estadística. Las respuestas reflejan si están de acuerdo o no los colaboradores acerca de las preguntas realizadas.

### **3.1.2.2. Enfoque Cualitativo**

Las investigaciones cualitativas fundamentan su proceso en la recopilación de datos cuantitativos con el propósito de desarrollar programas, políticas, estrategias, entre otras acciones (Delgado et al. 2017).

## **3.2 Variables y operacionalización**

### **3.2.1 Variable: Plan de mejora**

**Definición conceptual:** Desde una perspectiva conceptual, se comprende como la combinación de actividades que se estructuran en programas y se vinculan con objetivos clave de las organizaciones. Es relevante destacar que este plan no está destinado a un período corto, su importancia radica en la continuidad de las organizaciones a largo plazo (Jiménez, 2018).

**Definición Operacional:** Se diseñó un Plan de calidad de atención de acuerdo con la dimensión que resultó con la menor puntuación, en la escala de Likert, y se evaluaron las mejores estrategias para diseñar el Plan.

**Indicadores:** Los indicadores que está relacionado a la dimensión son: Objetivo General, Objetivo Específico, Fundamentación de la Propuesta, Contenido de la propuesta.

## **Variable: Calidad de atención al público**

**Definición conceptual:** La excelencia en la entrega de servicios públicos se manifiesta en la habilidad de satisfacción de las demandas realizadas por las personas. De manera estrecha, esto guarda una fuerte relación con el grado de satisfacción de los administrados y con el tiempo requerido para la prestación del servicio, lo cual, a su vez, influye de manera positiva en la retención de los clientes y en el incremento de la repetición de sus transacciones (Castañeda, 2019)

### **Definición Operacional**

La calidad de atención se midió mediante un cuestionario aplicado a los resolutores de la Subgerencia de Procedimientos de Tránsito, compuesto de 10 preguntas por cada dimensión.

**Escala de medición:** Se aplicará la escala de Rensis Likert de 5 puntos: 5= siempre, 4 = casi siempre, 3 = regularmente, 2 = casi nunca, 1= nunca.

## **3.3 Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1 Población**

Resulta posible caracterizarla como una serie de factores que permite la obtención de conclusiones o realizar inferencias a fin de validar o someter a prueba una hipótesis. Normalmente, estos elementos se componen en su mayoría por personas individuales (Gamboa,2018). De igual manera, se considera que una población es finita cuando está constituida por una cantidad limitada de elementos. Para la presente investigación, se establece que la población objeto de estudio está delimitada por una cantidad finita de individuos, en concreto, 40 trabajadores pertenecientes a la Subgerencia de Procedimiento de Tránsito de una entidad pública.

### **3.3.2. Muestra**

Como muestra se tiene a los resolutores de la Subgerencia de procedimientos de tránsito, los mismos que son 40 participantes.

### **3.3.3. Muestreo**

El proceso de selección de la muestra, conocido como muestreo, puede adoptar dos enfoques: probabilístico o no probabilístico. La distinción principal

radica en el método de obtención. El muestreo probabilístico se centra en la aleatoriedad, mientras que el no probabilístico existe un juicio de valor, que hay algún criterio que el investigador toma, para seleccionar a ese conjunto de unidad muestral (Hernández y Mendoza, 2018).

En este estudio se ha seleccionado emplear un muestreo probabilístico.

#### **3.3.4. Unidad de análisis:**

Es el espacio donde se define el marco en el cual se analizarán los elementos seleccionados ante los estudiantes (Hernández y Mendoza, 2018), en tal sentido en el caso específico, la unidad de observación de resolutores de la Subgerencia de tránsito 2023.

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

#### **3.4.1. Técnica**

Useche et al. (2019) explican que las técnicas de recolección de datos consisten en procedimientos destinados a validar el problema formulado respecto a la variable de estudio. El tipo de investigación influye en la elección de la técnica. En este estudio, se optó por la técnica de encuesta.

#### **3.4.2. Instrumento de recolección de datos**

Son las herramientas utilizadas con el propósito de adquirir datos provenientes de la realidad que está siendo objeto de estudio (Useche et al.,2019).

En cuanto al instrumento se empleó el cuestionario, que se encuentra conformado por un conjunto de ítems vinculados con diferentes variables a fin de ser valorizadas. El cuestionario desarrollado por Milagros Alzamora (2023), cuenta con 40 ítems, distribuidas en las dimensiones: accesibilidad, tiempo de respuesta, claridad y transparencia y calidad de los procesos, el cual se mide a través de una escala de tipo Likert (1) nunca, (2) casi nunca, (3) regularmente, (4) casi siempre (5) siempre.

En cuanto a la validación del instrumento, será sometido a juicio de experto, con la finalidad de conocer cuán legítimas son las proposiciones o ítems que conforman el instrumento.

En cuanto a la fiabilidad, se evaluará utilizando el coeficiente de Alpha de

Cronbach, el cual se califica en un rango que va desde 0 hasta 1.

## Tabla

1

### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa Cronbach	de	N de elementos
0.987		40

**Interpretación:** El coeficiente Alfa de Cronbach es 0.987, lo que sugiere una fiabilidad excepcional. Estos resultados respaldan la consistencia interna y la confiabilidad de la medición en cuestión.

### 3.5 Procedimientos

El proceso comienza con la detección de una problemática en la realidad, lo que conduce a la selección de un tema de investigación. A continuación, se procede a la confección de las tablas de operacionalización de las variables, la creación de estrategias que permiten recabar información y poder posteriormente implementarla. Estos pasos se ejecutan de acuerdo con los objetivos fijados para la investigación.

Para la recolección de datos se realiza los siguientes procedimientos:

- Encuesta con el personal de la Subgerencia de Procedimiento de Tránsito: Se ha diseñado un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas relacionadas con la calidad de atención, los procedimientos existentes, los desafíos y las oportunidades de mejora.
- El cuestionario que se aplicará en forma individual y con tiempo de aplicación de 15 a 10 minutos

La manipulación de la información se llevará a cabo de manera automatizada a través de herramientas informáticas. Para esto, se empleará el software SPSS versión 25, que incluye funciones para evaluar las tablas descriptivas, así como también el uso del Microsoft Excel, lo cual permitió la creación de gráficos y la realización de actividades que permitiría la organización de la información de forma congruente.

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

La metodología adoptada se basa en la estadística, abarcando los aspectos descriptivos e inferenciales. Inicialmente, se empleó la estadística descriptiva para analizar y organizar los datos del cuestionario en tablas con porcentajes, excluyendo frecuencias. También se utilizó la estadística inferencial al calcular el coeficiente Alfa de Cronbach, una técnica paramétrica que evalúa la variabilidad de las tablas presentadas.

### **3.7 Aspectos éticos**

En esta investigación, se otorgó atención especial a los resolutores de la Subgerencia de Procedimientos de Tránsito de una entidad pública, asegurando la protección de sus derechos. Se realizó un esfuerzo minucioso para respetar a los participantes, guiándose por los principios éticos del Informe Belmont (1979). Se prioriza el beneficio social sobre el científico, en línea con el Principio de Beneficencia, buscando el bienestar tanto de los participantes como de los no participantes. Se enfatizó el Principio de Justicia, buscando equidad y preservando la justicia social entre participantes e investigadores.

## IV. RESULTADOS

### Resultados del Objetivo 1: Diagnostico de la situación

A continuación, se presenta los resultados de la estadística descriptiva de la variable calidad de atención de una subgerencia de procedimiento de tránsito de una entidad pública, la cual se evaluó en cuatro dimensiones: accesibilidad, tiempo de respuesta, claridad y transparencia y calidad de procesos.

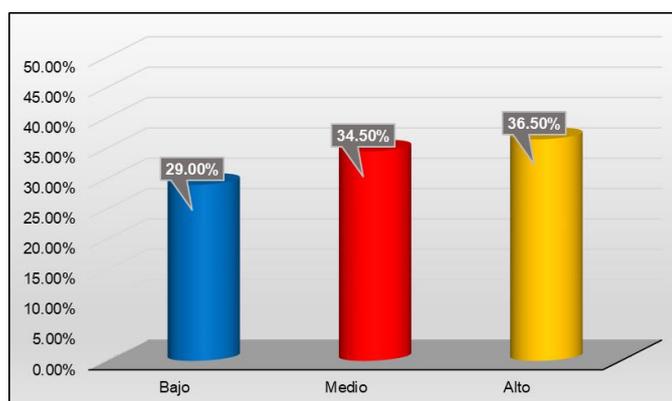
**Tabla 2**

*Nivel de la variable calidad de atención en su dimensión accesibilidad*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	116	29.00%
Medio	138	34.50%
Alto	146	36.50%
Total	400	100.00%

**Figura 1**

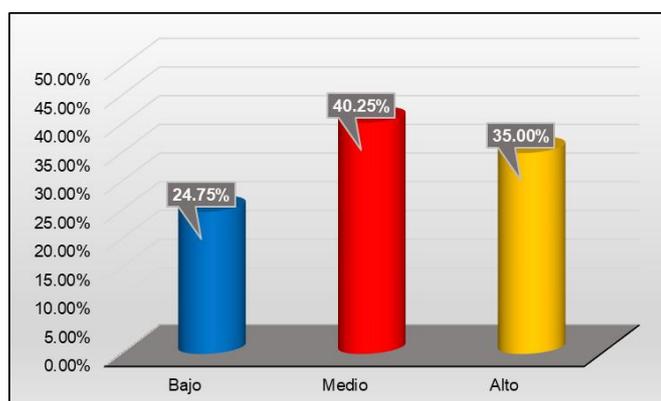
*Representación gráfica de los resultados de la accesibilidad*



El análisis del nivel de la variable "calidad de atención" en su dimensión de accesibilidad revela una distribución equilibrada en la muestra. Se observa que el 36.50% de los casos presentan un nivel alto de accesibilidad, seguido por un 34.50% con un nivel medio y un 29.00% con un nivel bajo. Estos resultados sugieren una tendencia hacia una evaluación positiva en términos de accesibilidad en la calidad de atención, destacando la importancia de investigar más a fondo los factores asociados a los diferentes niveles para mejorar aún más la experiencia del usuario.

**Tabla 3***Nivel de la variable calidad de atención en su dimensión tiempo de respuesta*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	99	24.75%
Medio	161	40.25%
Alto	140	35.00%
Total	400	100.00%

**Figura 2***Representación gráfica del tiempo de respuesta*

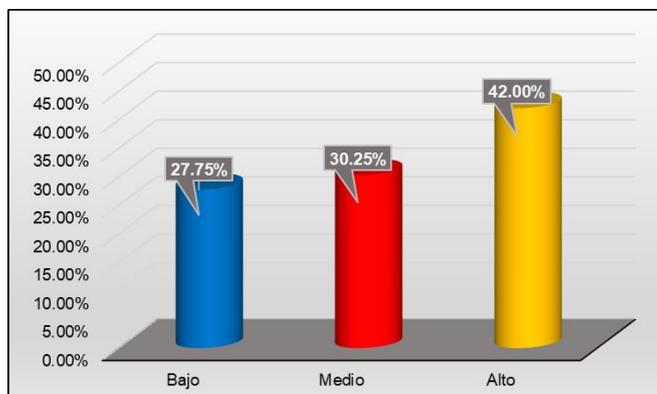
El análisis de la variable "calidad de atención" en la dimensión del tiempo de respuesta muestra una distribución diversa en la muestra. Se evidencia que el 40.25% de los casos presentan un nivel medio, seguido por un 35.00% con un nivel alto y un 24.75% con un nivel bajo en cuanto al tiempo de respuesta. Estos resultados sugieren que, si bien la mayoría de los casos se sitúan en niveles intermedios y altos, es necesario explorar los factores que contribuyen a las variaciones en el tiempo de respuesta para optimizar aún más la calidad de atención en esta dimensión.

**Tabla 4***Nivel de la variable calidad de atención en su dimensión claridad y transparencia*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	111	27.75%
Medio	121	30.25%
Alto	168	42.00%
Total	400	100.00%

**Figura 3**

*Representación gráfica de la claridad y transparencia*



El análisis de la variable "calidad de atención" en la dimensión de claridad y transparencia revela una distribución significativa en la muestra. Aproximadamente el 42.00% de los casos presentan un nivel alto, seguido por el 30.25% con un nivel medio y el 27.75% con un nivel bajo en cuanto a claridad y transparencia. Estos resultados indican que hay una proporción considerable de casos con una percepción positiva en esta dimensión, pero también destaca la importancia de abordar los casos en los niveles medio y bajo para mejorar la claridad y transparencia en la atención.

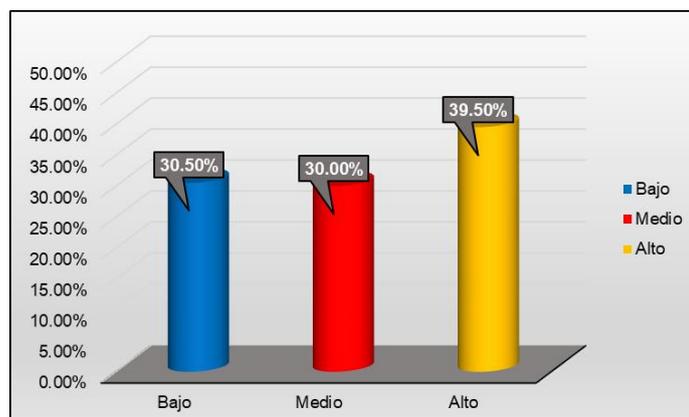
**Tabla 5**

*Nivel de la variable calidad de atención en su dimensión calidad de procesos*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	122	30.50%
Medio	120	30.00%
Alto	158	39.50%
Total	400	100.00%

**Figura 4**

*Representación gráfica de la calidad de procesos*



El análisis de la variable "calidad de atención" en la dimensión de calidad de procesos revela una distribución significativa en la muestra. Un 39.50% de los casos reflejan un nivel alto, seguido por un 30.00% con nivel medio, y un 30.50% con nivel bajo en cuanto a calidad de procesos. Estos resultados sugieren que, aunque existe una proporción considerable con percepciones positivas, se deben abordar casos en los niveles medio y bajo para mejorar la calidad de los procesos en la atención.

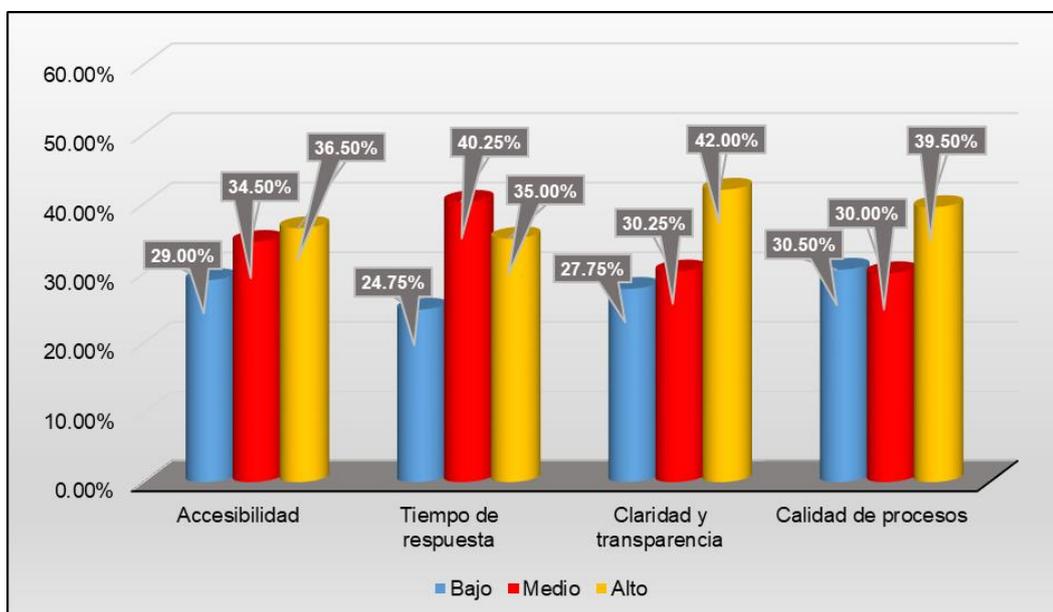
**Tabla 6**

*Resultados de las tres Dimensiones: Accesibilidad, Tiempo de respuesta, Claridad y transparencia y Calidad de procesos.*

Intervalo	Accesibilidad	Tiempo de respuesta	Claridad y transparencia	Calidad de procesos
Bajo	29.00%	24.75%	27.75%	30.50%
Medio	34.50%	40.25%	30.25%	30.00%
Alto	36.50%	35.00%	42.00%	39.50%
Total	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

**Figura 5**

*Representación gráfica de los resultados de las tres dimensiones*



El análisis comparativo detallado de las cuatro dimensiones de la variable "calidad de atención" revela distintos patrones en las respuestas de los encuestados. En términos de accesibilidad, se observa una distribución relativamente equitativa, con un 36.50% en el nivel alto, seguido por el tiempo de respuesta que muestra una mayor proporción en el nivel medio (40.25%). La dimensión de claridad y transparencia destaca con un 42.00% en el nivel alto, indicando una percepción positiva en esta área. Sin embargo, la calidad de procesos presenta un mayor porcentaje en el nivel bajo (30.50%), señalando la necesidad de mejoras en la eficiencia de los procesos internos. Estos resultados destacan la importancia de enfocarse en estrategias específicas para mejorar el tiempo de respuesta y la calidad de procesos, a pesar de la percepción general positiva en claridad y transparencia.

La dimensión que amerita realizar un Plan de mejora es la calidad de los procesos

## Resultado del objetivo 2

### 4.3. Estrategias aplicadas a un Plan de mejora en la calidad de los procesos

En cuanto a las estrategias que se pueden aplicar para la optimización de la calidad de atención en su dimensión calidad de procesos, el cual obtuvo un nivel bajo en cuanto a la percepción de los resolutores, se debe tomar en consideración lo siguiente:

**Tabla 7**

*Estrategias aplicadas a un plan de mejora para la dimensión calidad de procesos*

<b>Estrategia</b>	<b>Objetivo</b>
Capacitación del personal	Ofrecer formación continua al personal sobre las mejores prácticas en el servicio al cliente y los procedimientos de tránsito. Esto incluye la actualización constante de las normativas y leyes de tránsito relevantes.
Implementación de nuevas herramientas tecnológicas	Utilizar sistemas de gestión de trámites electrónicos para agilizar los procesos. Esto puede incluir la automatización de ciertos procedimientos y la implementación de un sistema de citas en línea para reducir los tiempos de espera.
Feedback de Usuarios	Establecer canales de retroalimentación con los usuarios para identificar áreas de mejora. Esto podría incluir encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias o grupos focales.
Mejorar tiempos de Espera	Implementar sistemas de gestión de tiempos que sean justos y eficientes. Esto puede incluir pantallas de información, tickets numerados y estimaciones de tiempo de espera.
Procesos documentados	Establecer procedimientos estandarizados y documentados para cada tipo de trámite. Esto ayuda a mantener la consistencia en la atención y reduce la posibilidad de errores.

## **Estrategias específicas:**

### **1. Revisión y optimización de los procesos:**

- Identificar los procesos críticos que requieren ser optimizados.
- Analizar los procesos existentes para identificar oportunidades de mejora.
- Implementar los cambios necesarios para optimizar los procesos.

### **2. Capacitación del personal:**

- Capacitar al personal en los procesos establecidos.
- Capacitar al personal en atención al cliente.

### **3. Implementación de un sistema de gestión de la calidad:**

- Implementar un sistema de gestión de la calidad que permita monitorear y mejorar la calidad de los servicios prestados.

### **4. Implementación de un sistema de atención al cliente:**

- Implementar un sistema de atención al cliente que permita atender las consultas y reclamos de los usuarios de manera oportuna y eficiente.

### **5. Mejora de la infraestructura:**

- Mejorar la infraestructura de la subgerencia, para brindar un ambiente más cómodo y adecuado para los usuarios.

### **6. Implementación de mecanismos de participación ciudadana:**

- Implementar mecanismos de participación ciudadana para conocer las opiniones y sugerencias de los usuarios.

## **4.4. Propuesta de un plan de mejora para mejorar la dimensión calidad de los procesos**

### **4.4.1. Objetivo del plan de mejora**

- ✓ **Incrementar la Satisfacción del Usuario:** Mejorar la experiencia general del usuario al interactuar con la subgerencia, buscando alcanzar altos niveles de satisfacción en cuanto a la atención recibida.
- ✓ **Reducir los Tiempos de Espera:** Disminuir significativamente los tiempos de espera para los trámites, desde la solicitud hasta la finalización, a través de la optimización de procesos y el uso de tecnología.
- ✓ **Mejorar la Precisión y Reducir Errores:** Aumentar la precisión en la gestión de trámites y reducir la incidencia de errores, lo que resulta en procesos más

confiables y eficientes.

- ✓ **Aumentar la Eficiencia de los Procesos Internos:** Optimizar los procedimientos internos para lograr una mayor eficiencia operativa, lo que incluye la automatización de procesos y la mejora de los flujos de trabajo.
- ✓ **Fomentar la Transparencia y la Comunicación:** Mejorar la comunicación con los usuarios, proporcionando información clara y transparente sobre los procedimientos, requisitos y tiempos de procesamiento.

#### 4.4.2. Justificación del plan de mejora

Un plan de mejora para la subgerencia de Procedimientos de Tránsito en una entidad pública es fundamental debido a varias razones fundamentales que impactan tanto en la eficiencia de la gestión administrativa, así como, en la satisfacción de los ciudadanos. Ahora bien, este plan se justifica de la siguiente manera:

1. **Mejora de la Satisfacción del Usuario:** En el ámbito del servicio público, la satisfacción del ciudadano es un indicador crucial de eficacia y eficiencia. Un plan de mejora de la calidad de atención asegura que los servicios ofrecidos respondan de manera efectiva a las necesidades y expectativas de los usuarios. Esto no solo mejora la experiencia del usuario, sino que también eleva la percepción pública de la entidad.
2. **Cumplimiento de Estándares y Normativas:** Las entidades públicas están a menudo sujetas a normativas y estándares específicos que requieren un nivel mínimo de calidad en la prestación de servicios. Un plan de mejora ayuda a asegurar que estos estándares se cumplan o superen, evitando posibles sanciones legales o administrativas.
3. **Eficiencia Operativa:** Al mejorar la calidad de la atención, se optimizan los procesos internos, lo que puede llevar a una mayor eficiencia operativa. Esto se traduce en un uso más eficaz de los recursos, reducción de tiempos de espera y procesamiento, y una mejor gestión de las cargas de trabajo.
4. **Retroalimentación Valiosa para la Mejora Continua:** Un plan de mejora de la calidad incluye mecanismos para recoger y analizar la retroalimentación de los usuarios. Esta información es vital para identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias efectivas para abordarlas.
5. **Fortalecimiento de la Confianza Pública:** La mejora continua en la calidad

del servicio aumenta la confianza del público en la entidad. En un contexto gubernamental, donde la confianza es un activo valioso, esto es especialmente importante.

- 6. Adaptación a Cambios y Nuevas Demandas:** Un plan de mejora de la calidad permite que la entidad se adapte de manera proactiva a los cambios en el entorno regulatorio, tecnológico y social, así como a las expectativas en evolución de los ciudadanos.
- 7. Desarrollo y Motivación del Personal:** Mejorar la calidad de la atención también implica capacitar y empoderar al personal. Esto no solo mejora la prestación de servicios, sino que también aumenta la motivación y satisfacción laboral, lo que a su vez reduce la rotación y ausentismo.
- 8. Imagen Institucional y Liderazgo:** Una entidad que se destaca en la calidad de su atención establece un estándar en el sector público, contribuyendo a una imagen institucional positiva y posicionándose como líder en buenas prácticas administrativas.

Por lo tanto, la implementación de un plan de mejora de la calidad de atención en el Subgerencia de Procedimientos de Tránsito en la dimensión calidad de procesos no solo es fundamental para cumplir con las expectativas de los ciudadanos y las obligaciones legales, sino que también contribuye a la eficiencia interna, la motivación del personal y la imagen institucional. Esta iniciativa representa una inversión estratégica en la calidad del servicio público y en la satisfacción del usuario, elementos clave para el éxito y la sostenibilidad de cualquier entidad pública.

**Tabla 8**

*Programa para optimizar la calidad de procesos*

<b>Estrategia 1: Capacitación Personal</b>				
<b>Objetivo</b>	<b>Actividades</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsables</b>
Ofrecer formación continua al personal sobre las mejores prácticas en el servicio al cliente y los procedimientos de tránsito. Esto incluye la actualización constante de las normativas y leyes de tránsito relevantes.	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>Análisis de Necesidades de Capacitación:</b> Realizar encuestas o entrevistas con el personal para identificar áreas de mejora y habilidades a desarrollar.</li> <li><b>Diseño del Programa de Capacitación:</b> Crear un programa de capacitación basado en las necesidades identificadas, que puede incluir habilidades de atención al cliente, conocimientos específicos de tránsito, uso de nuevas tecnologías, etc.</li> <li><b>Realización de Talleres y Seminarios:</b> Organizar sesiones de capacitación que pueden ser presenciales o virtuales, según sea más conveniente.</li> <li><b>Evaluación y Retroalimentación:</b> Implementar métodos para evaluar la efectividad de la capacitación y recoger comentarios de los participantes para futuras mejoras.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Identificar las necesidades de mejora: 1,500 (incluye las encuestas y los análisis de las habilidades)</li> <li>Diseño del programa de capacitación 6,000 (Costos de material y honorarios de instructores).</li> <li>Talleres y seminarios: 25,000 (Alquiler de espacio, materiales y catering).</li> <li>Evaluación y retroalimentación: 4,000 (Honorarios de evaluadores y costos de pruebas).</li> </ol>	Se espera completar esta estrategia en un período 4 meses a fin de mantener una adecuada capacitación del personal.	Coordinador de capacitación y supervisor responsable.
<b>Estrategia 2: feedback de usuarios</b>				
<b>Objetivo</b>	<b>Actividades</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsables</b>
Establecer canales de	1. <b>Diseño e Implementación de Encuestas de Satisfacción:</b>	1. <b>Herramientas de Encuesta y Análisis de Datos:</b> 10,000 (Costos		

<p>retroalimentación con los usuarios para identificar áreas de mejora. Esto podría incluir encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias o grupos focales.</p>	<p>Desarrollar y distribuir encuestas concisas pero completas que capturen la satisfacción del usuario, las áreas de preocupación, y sugerencias de mejora.</p> <p>2. <b>Organización de Grupos Focales:</b> Realizar sesiones periódicas con usuarios seleccionados para obtener un feedback más profundo y detallado.</p> <p>3. <b>Análisis de Datos y Preparación de Reportes:</b> Procesar y analizar la información recogida de las encuestas y los grupos focales.</p> <p>4. <b>Comunicación de Mejoras Basadas en el Feedback:</b> Informar a los usuarios y al personal sobre los cambios y mejoras realizados en respuesta a sus comentarios.</p>	<p>asociados con el desarrollo de encuestas y la compra o uso de software de análisis de datos).</p> <p>2. <b>Logística de Grupos Focales:</b> 15,000 (Incluye alquiler de espacio compensaciones para los participantes, y otros gastos logísticos).</p> <p>3. <b>Recursos Humanos:</b> 5,000 (Costos asociados con el personal dedicado al análisis de datos, la preparación de informes, y la gestión de grupos focales).</p> <p>4. <b>Comunicaciones:</b> Gastos en la difusión de los resultados del feedback y las mejoras implementadas, incluyendo materiales impresos, actualizaciones en línea, o eventos de comunicación interna.</p>	<p>Se estima que la implementación de esta estrategia tomaría un tiempo de 7 meses a fin de alcanzar los resultados esperados</p>	<p>Supervisor responsable</p>
<b>Estrategia 3: Procesos documentados</b>				
<b>Objetivo</b>	<b>Actividades</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsables</b>
<p>Establecer procedimientos estandarizados y documentados para cada tipo de trámite. Esto ayuda a mantener la consistencia en la atención y reduce la posibilidad de errores.</p>	<p>1. <b>Desarrollo de Documentación Estándar de Procesos:</b> Esta es la piedra angular del proyecto. Implica la creación de documentación clara y precisa para cada proceso, incluyendo manuales de procedimiento y flujos de trabajo detallados.</p> <p>2. <b>Capacitación del Personal en los Nuevos Procesos:</b> Es fundamental asegurar que todo el personal comprenda y esté bien entrenado en los nuevos procesos documentados.</p>	<p>1. <b>Recursos para el Desarrollo de Documentación:</b> 8,000 (Costos asociados con el desarrollo de la documentación de procesos, incluyendo software y materiales).</p> <p>2. <b>Capacitación:</b> 10,000 (Inversión en la formación del personal, que puede incluir materiales de capacitación y, si es necesario, costos de instructores externos).</p> <p>3. <b>Monitoreo y Herramientas de Evaluación:</b> 8,000 (costos para sistemas de seguimiento y herramientas analíticas para evaluar la</p>	<p>Esta estrategia se ejecutaría en 10 meses a fin de poder comenzar a tener los resultados esperados.</p>	<p>Coordinador operativo.</p>

	<p>3. <b>Implementación y Monitoreo de los Procesos Documentados:</b> Poner en práctica los nuevos procesos y establecer un sistema de seguimiento continuo para evaluar la adherencia y eficacia de estos procesos.</p> <p>4. <b>Revisión y Actualización Periódica de los Procesos:</b> Los procesos deben ser dinámicos y adaptativos, requiriendo revisiones regulares para asegurar que sigan siendo relevantes y eficientes.</p>	<p>implementación de los procesos).</p> <p>4. <b>Gestión y Administración del Proyecto: 5,000</b> (Costos administrativos asociados con la gestión y actualización continua del proyecto).</p>		
--	--	--	--	--

**Estrategia 4: Mejora del tiempo de espera**

Objetivo	Actividades	Presupuesto	Tiempo	Responsables
<p>Implementar sistemas de gestión de tiempos que sean justos y eficientes. Esto puede incluir pantallas de información, tickets numerados y estimaciones de tiempo de espera.</p>	<p>1. <b>Implementación de Tecnología:</b> Adquirir e implementar sistemas de gestión de colas y software para citas previas.</p> <p>2. <b>Ampliación de horarios y flexibilidad:</b> Establecer turnos adicionales o flexibilidad de horario.</p> <p>3. <b>Estrategias de comunicación:</b> Campañas de información y uso de redes sociales.</p> <p>4. <b>Análisis de la información y monitoreo:</b> Establecer indicadores clave de rendimiento y monitorearlos</p>	<p>1. <b>Implementación de Tecnología:</b> 15,000 (Costo de adquisición de software, hardware necesario y capacitación).</p> <p>2. <b>Ampliación de horarios y flexibilidad:</b> 8,000 (Costos de personal adicionales y operativos).</p> <p>3. <b>Estrategias de comunicación:</b> 5,000 (Creación de contenido, publicidad y gestión de redes sociales)</p> <p>4. <b>Análisis de la información y monitoreo:</b> 10,000 (Herramientas de análisis de datos y reportes).</p>	<p>Esta estrategia se ejecutaría en 12 meses a fin de tener los resultados esperados.</p>	<p>Coordinador operativo</p>

## V. DISCUSIÓN

En base al **objetivo general**, se evidenció que las dimensiones Accesibilidad, tiempo de respuesta y claridad y transparencia de la calidad de atención tuvieron un nivel aceptable; sin embargo, la dimensión calidad de procesos tuvo un nivel bajo. Ante esta realidad, se realiza un plan de mejora para contribuir a la calidad de atención al público en la Subgerencia de Procedimiento de Tránsito de una entidad pública, Lima, durante el 2023.

Estos resultados guardan relación con la investigación realizada por Ros (2018), quien señaló que el perfeccionamiento de la excelencia en los servicios brindados por las entidades gubernamentales conlleva a un aumento en los niveles de complacencia por parte de los usuarios. Este grado de satisfacción, a su vez, genera un impacto positivo en la lealtad hacia la institución, la prestación de servicios de mayor calidad contribuye de manera beneficiosa a la percepción que los usuarios mantienen sobre la administración estatal, fomentando una mayor confianza en la misma.

Asimismo, se tiene relación con el estudio realizado por Pomier (2019), quien llegó a la conclusión de que la demanda generalizada por servicios de mayor calidad por parte de la ciudadanía, tanto en Bolivia como en países vecinos, refleja una tendencia en la que los ciudadanos, al estar más informados sobre sus derechos, buscan una atención estatal de mayor calidad.

En referencia al **objetivo específico 1**, se evidenció que la dimensión de calidad de los procesos obtuvo una menor puntuación en base a la aplicación de los cuestionarios, teniendo un nivel alto de 39.50%, un nivel bajo del 30.50% y 30.00%, un nivel medio.

Esta información tiene un vínculo con el estudio realizado por Aristizábal (2020), quien, en sus resultados, se destaca que respecto a cada canal de atención no fueron objeto de revisión por parte de una entidad externa y no alcanzaron un nivel de confianza del 95%. Se observó que los usuarios expresaron insatisfacción debido a que no se logró cumplir completamente con los servicios ofrecidos. Se experimentaron demoras en la atención, así como quejas y reclamaciones, lo que generó una percepción negativa por parte de los ciudadanos sobre los servicios

proporcionados por la institución. De la misma manera, se tiene relación con el estudio realizado por Canchari (2018), quien señaló que una gestión administrativa inadecuada en una entidad puede obstaculizar el logro de sus metas, paralelamente, una calidad de servicio deficiente impacta negativamente en la percepción institucional.

En referencia al **objetivo específico 2**, se identificó a la calidad de procesos el área más crítica. Las estrategias propuestas incluyen la capacitación del personal en servicio al cliente y procedimientos, la implementación de herramientas tecnológicas para agilizar trámites, la recopilación de feedback de usuarios para identificar áreas de mejora, la mejora de los tiempos de espera mediante sistemas de gestión eficientes, y la estandarización de procesos para garantizar la coherencia y reducir errores. Estas estrategias están diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, reducir los tiempos de espera, aumentar la precisión y eficiencia, y fomentar la transparencia y comunicación. Se justifican por su capacidad para mejorar la eficiencia operativa, cumplir con estándares y normativas, y fortalecer la confianza pública y la imagen institucional. La capacitación del personal y la adaptación a los cambios y demandas son también fundamentales.

Esta información tiene un vínculo con el estudio realizado por Arias (2019), quien señaló de la importancia de realizar encuestas de forma regular para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios o implementar métodos adecuados para recopilar esta información de manera efectiva. Además, se recomendó la capacitación del personal y la rotación de puestos para evitar la sensación de estancamiento entre los empleados y promover un mayor conocimiento sobre otros procedimientos de la entidad.

En referencia al **objetivo específico 3**, con la finalidad de mejorar la calidad de los procesos, se estableció un plan de mejora. La capacitación del personal es crucial, abarcando las mejores prácticas en servicio al cliente y conocimientos actualizados en procedimientos de tránsito. Se propone también la implementación de nuevas herramientas tecnológicas para agilizar los procesos y reducir los tiempos de espera, como sistemas de gestión de trámites electrónicos y un sistema de citas en línea.

Además, se sugiere recopilar feedback de los usuarios mediante encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias o grupos focales, para identificar áreas de mejora. Otra estrategia es mejorar los tiempos de espera implementando sistemas de gestión de tiempos justos y eficientes, y finalmente, se plantea la estandarización de procedimientos con procesos documentados para cada tipo de trámite, lo que ayuda a mantener la consistencia y reducir errores.

El objetivo del plan de mejora es incrementar la satisfacción del usuario, reducir los tiempos de espera, mejorar la precisión y eficiencia de los procesos, y fomentar la transparencia y la comunicación. Este plan justifica su necesidad por su impacto en la eficiencia operativa, el cumplimiento de estándares y normativas, y la mejora de la satisfacción del ciudadano, fortaleciendo así la confianza pública y la imagen institucional. Además, promueve la adaptación a los cambios, el desarrollo y la motivación del personal.

Esta información tiene un vínculo con el estudio realizado por Montañez (2018), quien llegó a la conclusión de que la validación del modelo propuesto conduciría a la satisfacción del usuario. Se enfatizó la importancia del seguimiento y la derivación del plan de tratamiento de calidad, enfatizando la necesidad de contar con expertos en el campo. Por último, se tiene relación con la investigación realizada por Pérez (2018), quien concluyó que hay relación directa y estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes. Además, se observó que tanto la calidad del servicio como la calidez en la atención no alcanzaban las expectativas de los pacientes, sugiriendo la necesidad de implementar mejoras en estas áreas para elevar la satisfacción de los pacientes.

## VI. CONCLUSIONES

**Primero:** En referencia al objetivo general, se constató que, aunque las dimensiones de accesibilidad, tiempo de respuesta, y claridad y transparencia presentaron un nivel aceptable de calidad en la atención al público, la dimensión de calidad de procesos mostró un rendimiento bajo. Esto resalta la necesidad crítica de enfocarse en mejorar la calidad de los procesos en la Subgerencia de Procedimiento de Tránsito.

**Segundo:** En referencia al objetivo específico 1, la calidad de los procesos, evaluada mediante cuestionarios, mostró una puntuación más baja, con un nivel alto del 39.50%, un nivel bajo del 30.50%, y un nivel medio del 30.00%.

**Tercero:** En referencia al objetivo específico 2, la identificación de la calidad de procesos como el área más crítica para mejoras, y las estrategias propuestas - que incluyen capacitación del personal, uso de tecnología, feedback de usuarios, y estandarización de procesos - resaltan la importancia de un enfoque integral para mejorar la satisfacción del usuario y la eficiencia operativa.

**Cuarto:** En referencia al objetivo específico 3, el plan de mejora propuesto, tiene como objetivo central incrementar la satisfacción del usuario. Al mejorar la calidad de los procesos, no solo se optimiza la eficiencia operativa y se cumplen estándares y normativas, sino que también se fortalece la confianza y la imagen pública de la entidad, lo que refleja la importancia de un enfoque holístico en la gestión de la calidad del servicio.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** se recomienda Introducir estrategias para cultivar las habilidades interpersonales de sus empleados con el objetivo de elevar la calidad del servicio, fomentando así una mayor empatía, una comunicación más efectiva y una colaboración en equipo más sólida.

**Segunda:** Establecer programas de recompensas dirigidos al empleado que demuestre una mayor empatía en la atención al usuario, con el propósito de promover una atención de alta calidad, similar a la propuesta avalada por expertos que se presenta en este estudio.

**Tercera:** Los investigadores que examinen estas variables deben ofrecer alternativas adicionales orientada a la optimización de la manera que tiene los trabajadores de atender a los usuarios en cualquier entidad del estado. Esto asegurará que los usuarios se vayan satisfechos con el servicio recibido, contribuyendo de esta manera a una percepción más positiva de estas instituciones.

**Cuarta:** es necesario estar en constante supervisión en torno al trabajo de los funcionarios que atienden a los usuarios que acuden a sus servicios a fin de conocer si los procesos se llevan a cabo oportunamente, a su vez es indispensable que puedan tener una capacitación constante a fin de contribuir con su mejora profesional que permite el logro institucional.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, A. (2020). *Justificación de la Investigación*. [Tesis de postgrado, Universidad de Lima]. Repositorio de ULIMA. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/Nota%20Acad%C3%A9mica%205%20%2818.04.2021%29%20-%20Justificaci%C3%B3n%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n.pdf>
- Arias Vela, E (2019). *Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del gobierno autónomo descentralizado Municipal de Sucumbíos por el periodo septiembre 2018 – febrero 2019* [Tesis de maestría, Universidad Central del Ecuador] Repositorio Digital UCE <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19168/1/T-UCE-0003-CAD-131.pdf>
- Aristizábal, H. (2020). Propuesta metodológica para la medición de la satisfacción de usuarios de internet móvil en Colombia. *Revista de Sistema de Información Científica Redalyc*, 12(1),103–122. <https://www.redalyc.org/journal/5604/560465477006/560465477006.pdf>
- Belmont (1979). El informe de Belmont. *Observatori de Bioetica i Dret Parc Científic de Barcelona*. <https://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
- Bhuiyan, M. y Islam, M. (2023). Assessment of service quality of urban local government in Bangladesh: The case of Pabna Municipality. *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, 18(1),85–105. <https://www.proquest.com/docview/2773883422>
- Bórquez, P., Luengo, M., Anguita, V., Bascuñán, M., Pacheco, I. y. Vacarezza, R. (2020). Uso y difusión responsable de la información en pandemia: un imperativo ético. *Revista chilena de pediatría*, 91(5),794–799. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttextpid=S0370-41062020000500794](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttextpid=S0370-41062020000500794)

- Calderón, R. (2018). *Gestión del sistema de información de trámite documentario y satisfacción del usuario de una institución de educación superior, Chimbote – 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34746/caldero\\_n\\_yr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34746/caldero_n_yr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Canchari, M. (2018). *Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en la Oficina Regional de Coordinación Tacna - ONPE, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35136/canchari\\_ci.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35136/canchari_ci.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carnevale, A. (2020). *Plan de mejora en la gestión de los procesos de compras de equipamiento: Proyectos de Modernización de Equipamiento (PME)- CONICET*. [Tesis de maestría, Universidad de Buenos Aires Facultad de Ciencias Económicas]. Repositorio de ECON.  
[http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/15022004\\_CarnevaleA.pdf](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/15022004_CarnevaleA.pdf)
- Chacón, J. y Rugel, S. (2018). Artículo de revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Espacios*, 39(50);14.  
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>
- Cohen, N. y Gómez, G. (2019). *Metodología de la Investigación ¿para qué? La producción de los datos y los diseños*. Editorial Teseo. ISBN: 9789877231908.  
[http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia\\_para\\_que.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf)
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. (2018). *Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe. Un gobierno abierto centrado en el ciudadano*. Cepal.  
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/ae566625-fc8b-40d0-944e-d92b69f4b07d/content>

- Condori, G. (2018). *Procedimiento administrativo y satisfacción del administrador transportista interurbano en la subgerencia de transporte y tránsito de la Municipalidad Provincial* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34080/condori\\_qg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34080/condori_qg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica [CONCYTEC]. (2021). Investigación aplicada Portal CONCYTEC: <https://conocimiento.concytec.gob.pe/termino/investigacion-aplicada/>
- Delgado, K., Federico, W. y Vera, S. (2017). *Rompiendo barreras en la investigación*. Editorial UTMACH. ISBN: 978-9942-24-087-3 [https://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/15178/La\\_utilizacion\\_de\\_una\\_metodologia\\_mixta.pdf?sequence=2](https://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/15178/La_utilizacion_de_una_metodologia_mixta.pdf?sequence=2)
- Fontalvo, T. J., De la hoz-Dominguez, E. J., y De la Hoz, E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. *Información Tecnológica*, 31 (4), 27–34. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000400027>
- Fuentes, S. (2017). El acceso a los servicios de salud: consideraciones teóricas generales y reflexiones para Cuba. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(2), 272–286. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662017000200012](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000200012)
- Gadea, A. (2000). *Gestión de la Calidad en Servicios Públicos. La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios*. Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet. Barcelona. España. [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/\\$FILE/AlbertGadea.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/25A2CB3D8DC2E0FD05257BDD0058FD11/$FILE/AlbertGadea.pdf)
- Gamboa, M. (2018). Estadística aplicada a la investigación educativa. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores* 2(5),1–32. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/>

dilemas/article/view/427

George Quintero, R., Gámez Toirac Y., Matos Laffita D., González Rodríguez I., Labori Ruiz R., Guevara Silveira S. (2021). *Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud*, (35) e974. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttextpid=S1996-35212021000200013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttextpid=S1996-35212021000200013)

Harumi, A. (2017). *Calidad de servicio en el trámite documentario del usuario en la Sunarp 2016*. [Tesis de maestría; Universidad César Vallejo] Repositorio UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22087/Mori\\_RAH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22087/Mori_RAH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández-Sampieri, R, y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

Huerto, J. (2022). *Los Procesos de Gestión*. <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>

Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública, Perú. *Revista Horizonte Empresarial*, 8(1),425–437. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648>

Jiménez, W. (2018). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Público para el usuario*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15293/Jimenez\\_MW.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15293/Jimenez_MW.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Juran, J. (1990). *Juran y el liderazgo para la calidad. Un manual para directivos*. Ediciones Díaz de Santos, S.A. <https://books.google.com.pe/books?id=rZgoVdPhJCACyprintsec=frontcover#v=onepage&qyf=false>

- López, L., Olivera S. y Tinoco D. (2018). *Satisfacción del usuario en el marco de la relación estado-ciudadanos: políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria*. [Tesis de maestría, Escuela de Administración de Negocios para Graduados – ESAN – BUSINESS]. Repositorio Esan [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1377/2018\\_MAGEM\\_16-3\\_04\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1377/2018_MAGEM_16-3_04_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Macías, E. y Vanga, M. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 26(94), 548–567. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890444>
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 38–47. <https://redie.uabc.mx/redie/article/view/1347>
- Mena, M., y Del Castillo, J. (2018). Integration of the approaches of documentary management and risk management for the treatment of the information as evidence of acts and organizational transactions. *Revista Cubana de Información En Ciencias de La Salud*, 29(2), 1–17. [https://www.researchgate.net/publication/328081080\\_Integracion\\_de\\_los\\_enfoques\\_de\\_Gestion\\_Documental\\_y\\_Gestion\\_de\\_Riesgos\\_para\\_la\\_identificacion\\_y\\_mitigacion\\_de\\_riesgos\\_derivados\\_de\\_la\\_informacion\\_como\\_evidencia\\_de\\_actos\\_y\\_transacciones\\_organizacional](https://www.researchgate.net/publication/328081080_Integracion_de_los_enfoques_de_Gestion_Documental_y_Gestion_de_Riesgos_para_la_identificacion_y_mitigacion_de_riesgos_derivados_de_la_informacion_como_evidencia_de_actos_y_transacciones_organizacional)
- Méndez, E. (2021). *Propuesta de mejora en el servicio de atención al ciudadano en el seguimiento de sus solicitudes presentadas por mesa de partes del ministerio de trabajo y promoción del empleo*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP. [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/22737/MENDEZ\\_YUPANQUI\\_ESTHER\\_PROPUESTA\\_MEJORA.pdf?sequence=](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/22737/MENDEZ_YUPANQUI_ESTHER_PROPUESTA_MEJORA.pdf?sequence=)

1yisAllowed=y

Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa Guía didáctica*. Educación Virtual <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Montañez, K. (2018). *Modelo de calidad de atención para mejorar la satisfacción de los administrados en el área de Trámite Documentario de la Municipalidad Provincial de Chiclayo* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31746/monta%C3%B1ez\\_gk.pdf?sequence=1yisAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31746/monta%C3%B1ez_gk.pdf?sequence=1yisAllowed=y)

Nahabetián, L. (2017). Protección de datos y gestión documental: Decálogo ampliado para la sociedad de la información. *Revista de la Facultad de Derecho*, 39, 199–225. <https://doi.org/10.22187/20158>

Ñaupas, H (2020). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U, 2018. ISBN: 978-958-762-876-0. <https://acortar.link/xA0oUD>

Ochoa, J. y Yunkor, Y. (2020). El estudio descriptivo en la investigación científica. *Universidad Autónoma del Perú*, 2(2). <http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/224>

Orellana, D. (2022). *La calidad de atención y la satisfacción en el trámite de licencia de conducir, Junín - 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104306/Orellana\\_ZDK-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104306/Orellana_ZDK-SD.pdf?sequence=1)

Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2020). *Calidad de la atención*. [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)

Ospina, S. (2019). *Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías*. [Tesis doctoral, Universidad de Valencia, España].

<https://core.ac.uk/download/pdf/71039926.pdf>

- Patrón, R. (2021). Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(22): e029. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74672021000100129](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672021000100129)
- Peña, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14850/Pe%c3%b1a\\_SMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14850/Pe%c3%b1a_SMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pérez, A. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23955>
- Pino, G. (2020). *La importancia de la capacitación en el servicio público*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de México. Instituto de Investigaciones Jurídicas] <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/7/3488/10.pdf>
- Pomier, D. (2019). *“Buenos servicios: demandas de ciudadanos más exigentes y mejor informados”. Un estudio sobre la calidad y satisfacción de los servicios públicos*. [Tesis de licenciatura]. Repositorio UMSA <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/23693/AC-2703.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Prada, O. (2021). La gestión documental en el ámbito de la educación superior universitaria. *Kallpay*, (3), 132–138. <https://revistas.uandina.edu.pe/index.php/Kallpay/article/view/339>

- Proaño, D., Gisbert, V. y Pérez, E. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. *3C empresa*, 50–56.  
file:///C:/Users/PC\_08/Downloads/Dialnet-  
MetodologiaParaElaborarUnPlanDeMejoraContinua-6300064.pdf
- Rincón, A., Obando, E., Durand, L., & Alza, C. (2023). Ética, estado y gestión pública en América Latina. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101).  
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.24>
- Rodríguez, L., Chacon, E. y Orozco, E. (2018). Percepción de la calidad del servicio en el sistema de transporte unificado (STU) de Santa Marta, Colombia. *Espacios*, 39(47),35.  
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n47/a18v39n47p35.pdf>
- Ros, A. (2018). Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios presentados a personas con discapacidad intelectual. *Espacios*, 39 (51); 1 – 6.  
[https://www.researchgate.net/publication/329718616\\_Calidad\\_del\\_servicio\\_calidad\\_de\\_vida\\_satisfaccion\\_del\\_usuario\\_y\\_lealtad\\_el\\_caso\\_de\\_los\\_servicios\\_prestados\\_a\\_personas\\_con\\_discapacidad\\_intelectual](https://www.researchgate.net/publication/329718616_Calidad_del_servicio_calidad_de_vida_satisfaccion_del_usuario_y_lealtad_el_caso_de_los_servicios_prestados_a_personas_con_discapacidad_intelectual)
- Ruiz, A. (2018). PLAN DO CHECK ACT, EL CICLO DE UN PROGRAMA COMPLIANCE. <https://www.complianza.net/actualidad/pdca/>
- Saavedra, T. (2021). *Servicios Públicos de la Municipalidad y Satisfacción de los Ciudadanos del Distrito de Abancay, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75954>
- Sánchez, M., Rosas, J. y Mendoza, V. (2018). *Metodología de la investigación: Un enfoque práctico*. Editorial UNAM. ISBN: 978-607-30-1229-4  
<https://www.zaragoza.unam.mx/wp-content/Portal2015/publicaciones/libros/cbiologicas/libros/MetodologiadelainvestigacionUnenfoquepractico.pdf>

Santa Cruz, A. (2020). *Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios externos Hospital Regional Policial Chiclayo 2018*. [Tesis doctoral; Universidad San Pedro] Repositorio Universidad San Pedro. [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14590/Tesis\\_64877.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14590/Tesis_64877.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Secretaría de Gestión Pública. (2019). Manual para la implementación de la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de servicios en el sector público. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3165292/Manual%20para%20la%20Implementacio%CC%81n%20de%20la%20Norma%20Te%CC%81cnica%20para%20la%20Gestio%CC%81n%20de%20la%20Calidad%20de%20Servicios%20en%20el%20Sector%20Pu%CC%81blico.pdf.pdf?v=1653945577>

Secretaría de Gestión Pública (2012). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/2B58575817FAAC8705257B6E00749ED8/\\$FILE/POLITICANACIONALDEMODERNIZCIONDELAGESTIONPUBLICAAL2021.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/2B58575817FAAC8705257B6E00749ED8/$FILE/POLITICANACIONALDEMODERNIZCIONDELAGESTIONPUBLICAAL2021.pdf)

Soto, A. y Pineda, Y. (2022). *Aplicación del Ciclo Deming para mejorar la productividad en el área de producción de la empresa Modepsa S.A.C., Callao 2021*. [Tesis de Maestría; Universidad Nacional del Callao] Repositorio UNAC. <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7153/TESIS%20AMANDA%20SOTO%20E%20YVAN%20PINEDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Suárez, M. y Dávila, J. (2019). Encontrando al Kaizen: Un análisis teórico de la Mejora Continua. *Pecvnia: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de León* (7),285-311. [https://www.researchgate.net/publication/41675967\\_Encontrando\\_al\\_Kaizen\\_un\\_analisis\\_teorico\\_de\\_la\\_mejora\\_continua](https://www.researchgate.net/publication/41675967_Encontrando_al_Kaizen_un_analisis_teorico_de_la_mejora_continua)

Talledo, M. y Vargas L. (2022). *“Implementación de un Plan de Mejora continua*

*basado en el Ciclo PHVA para aumentar la productividad en el Área de Acabados En Una Empresa Textil*". [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte] Repositorio UPN.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/32247/Talledo%20Sanes%20Margaret%20Azucena%20-%20Vargas%20Sanchez%20Leyla%20Nicole.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Treviño, J. A., (2011). Gobernanza en la administración pública. *Revisión teórica y propuesta conceptual. Contaduría y Administración*, (233),121–147.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39515424008>

Useche, M., Artigas, W., Queipo, B. y Perozo, E. *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. Editorial Gente Nueva.  
<https://repositorioinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/467/88.%20Tecnicas%20e%20instrumentos%20recolecci%c3%b3n%20de%20datos.pdf?sequence=1>

Vargas, J., & Zavaleta, W. (2020). La gestión del presupuesto por resultados y la calidad del gasto en gobiernos locales. *Visión de Futuro*, 24, No 2 (Julio-Diciembre). <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2020.24.02.002.es>

Vela, K. (2020). *Propuesta de implementación de un manual de gestión de procesos para mejorar la calidad de atención de los procedimientos administrativos en una entidad pública, Lima 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener] Repositorio UWiener.  
[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/4238/T061\\_43483992\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/4238/T061_43483992_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Velasco, A. (2017). *Servicio al Cliente en Clínicas Médicas del Municipio de Malacatán, San Marcos*. [Tesis de maestría, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio de la URL.  
<https://recursosbiblio2.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/01/01/Velasco-Andrea.pdf>

Ventura, W. (2020). La calidad de los servicios públicos en el Perú. *Blog de*

*Posgrado* - *Universidad Continental*.  
<https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru>

Yáñez, J. y Yáñez, R. (2012). Auditorías, Mejora Continua y Normas ISO: factores clave para la evolución de las organizaciones. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 3(9),83–92.  
<https://www.redalyc.org/pdf/2150/215026158006.pdf>

## **ANEXOS**

### Anexo 01. Operacionalización de la variable

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
PLAN DE MEJORA	Conjunto de medidas planificadas destinadas a lograr una mejora en la calidad y el rendimiento de los resultados de una organización. El enfoque del plan de mejora se orienta no hacia los problemas ocasionales de una organización, sino más bien hacia los problemas persistentes. (Jiménez, 2018)	Se diseñó un Plan de calidad de mejora para los resolutores de la Subgerencia de Procedimientos de Tránsito, de una entidad pública de Lima. El plan estará basado en los resultados del diagnóstico inicial.	Estructura del Plan	Objetivo	Cualitativa ordinal
				Justificación	
				Estrategias	
CALIDAD DE ATENCIÓN	La calidad en la prestación de servicios públicos se refleja en la capacidad para cumplir con las expectativas de los administrados. En este sentido, está estrechamente vinculada al nivel de satisfacción de los usuarios y a la duración del servicio, lo que a su vez impacta positivamente en la retención de clientes y en el aumento de las recompras. (Castañeda, 2019)	Los resolutores de la Subgerencia de procedimientos de tránsito serán evaluados para conocer el nivel de desempeño de sus funciones en referencia a la calidad de atención de las solicitudes de los usuarios.	Accesibilidad	Ítems (1-10)	ENCUESTA según escala de Likert de 5 puntos:  1 = nunca 2= casi nunca 3= regularmente 4=casi siempre 5= siempre
			Tiempo de Respuesta	Ítems (11-20)	
			Claridad y Transparencia	Ítems (21-30)	
			Calidad de los Procesos	Ítems (31-40)	

## Anexo 02. Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDAN LOS RESOLUTORES DE LA SUBGERENCIA DE PROCEDIMIENTOS DE TRÁNSITO, DE UNA ENTIDAD PÚBLICA DE LIMA, 2023.

Datos Generales:

Edad:

Cargo:

Fecha:

**Objetivo del Instrumento:** El siguiente Instrumento tiene como finalidad conocer la calidad de servicio que brindan los resolutores de la Subgerencia de Procedimientos de Tránsito, de una entidad pública de Lima, 2023.

**Instrucciones:** A continuación, se proporcionan una serie de elementos; por favor, léalos detenidamente y seleccione una de las cinco opciones en la escala de Likert marcando con una "X," de acuerdo con su percepción.

Escala de Likert:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Regularmente	Casi siempre	siempre

	Descripción	1	2	3	4	5
Nº	<b>ACCESIBILIDAD</b>	Nunca	Casi Nunca	Regularmente	Casi Siempre	Siempre
1	En tus interacciones diarias, ¿qué importancia le das a proporcionar información clara y comprensible sobre los servicios y procedimientos de tránsito para garantizar la accesibilidad informativa?					
2	¿En qué medida contribuye a la gestión de la accesibilidad en los canales digitales para asegurar una experiencia en línea fácil y accesible para los usuarios?					

3	¿Cómo calificarías la eficiencia en la reducción del tiempo de espera y la mejora en la accesibilidad a los servicios de tránsito durante tu atención a los usuarios?					
4	¿Cuánto esfuerzo dedicas a agilizar los trámites y procesos para garantizar que los usuarios reciban atención oportuna y de calidad en términos de accesibilidad?					
5	¿Consideras que existen canales de comunicación efectivos para que los usuarios expresen sus opiniones sobre la accesibilidad y la calidad de atención que han recibido?					
6	¿Cómo evalúas la efectividad de la Subgerencia en mantener a los usuarios informados sobre cambios en los procedimientos de tránsito para garantizar la accesibilidad?					
7	¿En qué medida promueves y participas en iniciativas para mejorar la accesibilidad y la calidad de atención en la Subgerencia de Procedimiento de Tránsito?					
8	En tu experiencia, ¿cómo percibes que la accesibilidad influye en la percepción general de los usuarios sobre la calidad de atención brindada por la Subgerencia de Tránsito?					
9	¿En qué medida consideras que la implementación de servicios por correo electrónico ha contribuido a mejorar la accesibilidad y la atención a los usuarios en comparación con otros canales? (1: No ha contribuido, 5: Ha contribuido significativamente)					
10	¿En qué medida consideras que la implementación de servicios virtuales o en línea ha mejorado la accesibilidad y la comodidad para los usuarios al interactuar con la Subgerencia de Tránsito? (1: No ha					

	mejorado, 5: Ha mejorado significativamente)					
N°	<b>TIEMPO DE RESPUESTA</b>					
11	¿Cómo evalúas la eficacia de tu capacidad para responder rápidamente a las consultas y necesidades de los usuarios en la Subgerencia de Procedimiento de Tránsito?					
12	¿Cuánto esfuerzo pones en garantizar un tiempo de respuesta ágil y eficiente a los usuarios, especialmente en situaciones críticas o de emergencia? (1: Muy bajo, 5: Muy alto)					
13	¿En qué medida consideras que el uso de tecnologías y herramientas adecuadas contribuye a reducir el tiempo de respuesta a los usuarios en la Subgerencia de Tránsito?					
14	¿Cómo calificarías la efectividad de los procesos internos de la Subgerencia para garantizar un tiempo de respuesta rápido y eficiente a los usuarios					
15	¿Cómo evalúas la claridad de las políticas y procedimientos internos que guían el tiempo de respuesta en la Subgerencia?					
16	¿Con qué frecuencia te actualizas sobre cambios en los procedimientos que podrían impactar el tiempo de respuesta a los usuarios?					
17	En tu experiencia, ¿cómo percibes que el tiempo de respuesta impacta en la satisfacción general de los usuarios con la atención recibida en la Subgerencia de Tránsito?					
18	¿Cómo influye la disponibilidad de recursos, como personal adicional o herramientas tecnológicas, en tu capacidad para mantener un tiempo de respuesta óptimo?					
19	¿Qué tan eficaz crees que es la Subgerencia en gestionar y					

	reducir los tiempos de espera en los servicios de tránsito?					
20	¿Cómo calificas la efectividad de la comunicación interna para coordinar respuestas rápidas y coherentes entre los miembros del equipo? (1: Muy baja, 5: Muy alta)					
Nº	<b>CLARIDAD Y TRANSPARENCIA</b>					
21	¿Cómo evalúas la claridad y transparencia en la comunicación de los procedimientos de tránsito que brindas a los usuarios en la Subgerencia?					
22	¿Qué tan comprometido estás en proporcionar información precisa y completa sobre los requisitos y pasos necesarios para llevar a cabo trámites de tránsito durante tus interacciones diarias?					
23	¿En qué medida consideras que la documentación y formularios proporcionados a los usuarios son fácilmente comprensibles, contribuyendo así a la claridad y transparencia en los procesos?					
24	¿Cuánto esfuerzo dedicas a asegurar que los usuarios comprendan claramente las consecuencias y requisitos asociados con sus trámites de tránsito?					
25	¿Cómo evalúas la efectividad de los canales de comunicación interna para garantizar que todos los resolutores estén al tanto de los procedimientos y políticas, contribuyendo así a la transparencia en la información brindada a los usuarios?					
26	En tus interacciones diarias, ¿qué importancia le das a resolver dudas y proporcionar aclaraciones adicionales para garantizar la comprensión total de los usuarios?					
27	¿En qué medida percibes que la Subgerencia está abierta a					

	recibir comentarios y preguntas de los usuarios, promoviendo así la transparencia en la atención?					
28	¿Cómo evalúas la accesibilidad y disponibilidad de información relevante en los canales de comunicación, como sitios web o folletos, para garantizar la claridad de los usuarios?					
29	¿Qué tan consciente estás de la importancia de proporcionar información oportuna y actualizada a los usuarios para garantizar la transparencia en los servicios de tránsito?					
30	En tus interacciones diarias, ¿cómo calificas la disposición de la Subgerencia para proporcionar información adicional cuando los usuarios lo solicitan, contribuyendo así a la transparencia?					
Nº	<b>CALIDAD DE LOS PROCESOS</b>					
31	¿Cómo evalúas la eficiencia de los procesos actuales en la Subgerencia para llevar a cabo trámites de tránsito de manera efectiva y oportuna?					
32	¿En qué medida consideras que la simplificación de los procedimientos administrativos contribuiría a mejorar la calidad de atención a los usuarios? (1: No contribuiría, 5: Contribuiría significativamente)					
33	¿Qué tan comprometido estás en seguir los protocolos establecidos para garantizar la consistencia y calidad en la ejecución de los procesos de tránsito?					
34	¿Cuánto esfuerzo dedicas a mantener actualizados los conocimientos sobre los cambios en los procedimientos y regulaciones de tránsito para brindar información precisa a los usuarios?					
35	En tus interacciones diarias, ¿cómo calificas la agilidad en la					

	gestión de trámites y la minimización de tiempos de espera para los usuarios?					
36	¿En qué medida consideras que la capacitación constante sobre la eficiencia en los procesos podría mejorar la calidad de atención a los usuarios? (1: No mejorarían, 5: Mejorarían significativamente)					
37	¿Qué tan consciente estás de la importancia de garantizar la uniformidad en la aplicación de procesos para todos los usuarios, independientemente de sus circunstancias individuales?					
38	¿Cuánto priorizas la comunicación clara y precisa durante la ejecución de procesos para garantizar que los usuarios comprendan completamente los pasos a seguir?					
39	¿Cuánto esfuerzo dedicas a asegurar que los procesos se adapten a las necesidades específicas de los usuarios, garantizando así una atención personalizada y de calidad?					
40	¿Cómo evalúas la accesibilidad y disponibilidad de información relevante sobre los procesos para los usuarios?					

## **Anexo 03. Consentimiento informado**

### **Consentimiento informado**

Título de la investigación: “Plan de mejora para la calidad de atención en la Subgerencia de Procedimiento de Tránsito de una entidad pública, Lima, 2023.”

Investigador (a) (es): Alzamora León Milagros Jimena

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada: “Plan de mejora para la calidad de atención en la Subgerencia de Procedimiento de Tránsito de una entidad pública, Lima, 2023.” Cuyo objetivo es: Diseñar un plan de mejora para contribuir a la calidad de atención al público en la Subgerencia de Procedimiento de Tránsito de una entidad pública, Lima, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa académico de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo. Aprobado por la autoridad correspondiente de la universidad.

Impacto del problema de la investigación: No solo radica en la optimización de la eficiencia y calidad de los servicios en la Subgerencia de Procedimiento de Tránsito, sino que se extiende a la percepción de la administración pública en general. La implementación exitosa de un plan de mejora puede traducirse en una mayor satisfacción de los ciudadanos, una mejora en la experiencia del usuario, y una mayor confianza en las instituciones gubernamentales. El impacto de esta investigación radica en su capacidad para influir positivamente en la dinámica entre las instituciones públicas y la sociedad, contribuyendo a un funcionamiento más eficiente, satisfactorio y transparente de las entidades gubernamentales en beneficio de la ciudadanía.

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales

y algunas preguntas sobre la investigación titulada: **Plan de mejora para la calidad de atención en la Subgerencia de Procedimiento de Tránsito de una entidad pública, Lima, 2023**

2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de la Subgerencia de Procedimientos de Tránsito y afuera de las instalaciones de la entidad pública. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) Alzamora Leon Milagros Jimena email: [malzamoral@ucvvirtual.edu.pe](mailto:malzamoral@ucvvirtual.edu.pe) y Docente asesor: Leon Marrou María Elena, email: [mleon@ucv.edu.pe](mailto:mleon@ucv.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

.....

Fecha y hora:

.....

## **Anexo 04: Evaluación por juicio de expertos**

### **CARTA DE PRESENTACIÓN**

Señor(a):

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: Calidad de Servicio siendo imprescindible contar con la aprobación de expertos en materia de gestión pública especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de servicios públicos y satisfacer las expectativas de los usuarios.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



.....  
**MILAGROS JIMENA ALZAMORA LEÓN**

D.N.I N° 46017434

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir la calidad de servicio. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la modernización del Estado. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez:

<b>Nombre del juez:</b>	Gutierrez Yalico Lisset Yazmin	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( <input checked="" type="checkbox"/> )
	Educativa ( )	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Derecho	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la calidad de servicio que brindan los resolutores de la subgerencia de Procedimientos de Transito de una entidad Pública en Lima, 2023.
Autor:	Milagros Jimena Alzamora León (2023)
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos

Ámbito de aplicación:	Personal que labora en la subgerencia de tránsito de una entidad pública de Lima.
Significación:	Está estructurado por 40 ítems, distribuido en 4 dimensiones:1) Accesibilidad, 2) Tiempo de respuesta, 3) Claridad y transparencia y 4) claridad de los procesos.

#### 4. Soporte teórico:

La formulación de un plan de mejora destinado a la mejora continua constituye un rasgo distintivo del concepto Kaizen, que se caracteriza por su enfoque continuo en la optimización de los procedimientos, la satisfacción del cliente y la eficacia en la provisión de servicios. Este enfoque implica la identificación de áreas que requieren mejoras, la participación activa de los empleados en la generación de soluciones y ejecución de modificaciones regresivas con el propósito de proporcionar un servicio de mayor calidad (Suárez y Dávila, 2019).

La variable calidad de servicio se refiere que la calidad abarca la eficiencia en la producción, la satisfacción de las expectativas del administrado, la gestión eficiente de la información, el cumplimiento de los requisitos en la ejecución de los procesos, las aptitudes de las personas, la efectiva gestión del conocimiento y la toma de decisiones acertadas. Además, la calidad se refleja tanto en la empresa en sí misma como en la calidad de sus objetivos (Vela, 2020).

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
NOMINAL	Accesibilidad	Proceso que involucra diversas etapas, desde la identificación hasta la solución en el sistema de entrega y servicios. Cada una de estas fases, como la detección de necesidades, búsqueda de servicios, el inicio del proceso de atención y la continuidad en la provisión, se somete a un análisis detenido. Este enfoque ayuda a comprender

		<p>cómo se satisfacen las necesidades las necesidades durante el proceso de acceso, proporcionando un marco completo para evaluar y mejorar la eficacia de la atención. Esto tiene un impacto importante en la gestión pública y la calidad de los servicios (Fuentes, 2017).</p>
	<p><b>Tiempo de respuesta</b></p>	<p>El concepto de tiempo o capacidad de respuestas en el ámbito de la gestión pública se refiere a la rapidez y disposición para ofrecer servicios, demostrando la disposición para ofrecer servicios demostrando la disposición de atender a los ciudadanos de manera veloz y efectiva. Este elemento implica mostrar a los usuarios que se valora su decisión de utilizar servicios públicos y se busca mantener su preferencia con el propósito de asegurar su lealtad. La prontitud en la atención no solo significa proporcionar una respuesta eficiente a las necesidades del usuario, sino que también representa un gesto de aprecio hacia la ciudadanía, lo que contribuye a fortalecer la relación y la confianza con la institución pública (Patrón, 2021).</p>
	<p><b>Claridad y Transparencia</b></p>	<p>En el ámbito de gestión pública, es esencial mostrar de manera clara la información que respalda la toma de decisiones para garantizar una transparencia adecuada. Este procedimiento tiene un impacto significativo en la confianza y la aceptación de la comunidad hacia las políticas o medidas establecidas por la autoridad. Al exponer este proceso de forma explícita, se fortalece la comprensión pública, lo que a su vez aumenta la confianza y el compromiso de la comunidad con las decisiones y acciones de la autoridad. Este enfoque transparente no solo se adhiere a principios éticos esenciales, sino que también promueve una relación más sólida y colaborativa entre la administración pública y los ciudadanos (Bórquez et al., 2020).</p>

	<p><b>Calidad de los procesos</b></p>	<p>Llevar a cabo procedimientos y trámites relacionados con la atención al público de manera efectiva y eficiente, con el propósito de ofrecer un servicio de alta calidad. La eficacia es la capacidad de alcanzar objetivos y resultados en condiciones ideales, se pueden lograr propósitos deseados en condiciones favorables; se vincula con el logro de metas y objetivos de la organización. La eficiencia implica que el proceso sea efectivo y que se obtengan los mejores resultados en relación con los recursos utilizados. Ser eficiente significa utilizar recursos de manera óptima para satisfacer las necesidades de la población y promover el desarrollo sostenible (Ramón et al. 2022).</p>
--	---------------------------------------	---

## 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la variable calidad de servicio, elaborado por Alzamora (2023). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<p><b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p><b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

#### Dimensiones del instrumento:

- **Primera dimensión:** Accesibilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Accesibilidad Informativa	En tus interacciones diarias, ¿qué importancia le das a proporcionar información clara y comprensible sobre los servicios y procedimientos de tránsito para garantizar la accesibilidad informativa?	4	4	4	
Gestión de Accesibilidad en Canales Digitales	¿En qué medida contribuyes a la gestión de la accesibilidad en los canales digitales para asegurar una experiencia en línea fácil y accesible para los usuarios?	4	4	4	
Eficiencia en Reducción del Tiempo de Espera	¿Cómo calificarías la eficiencia en la reducción del tiempo de espera y la mejora en la accesibilidad a los servicios de tránsito durante tu atención a los usuarios?	4	4	4	
Agilización de Trámites y Procesos	¿Cuánto esfuerzo dedicas a agilizar los trámites y				

	procesos para garantizar que los usuarios reciban atención oportuna y de calidad en términos de accesibilidad?	4	4	4	
Efectividad de Canales de Comunicación	¿Consideras que existen canales de comunicación efectivos para que los usuarios expresen sus opiniones sobre la accesibilidad y la calidad de atención que han recibido?	4	4	4	
Información sobre Cambios en Procedimientos	¿Cómo evalúas la efectividad de la Subgerencia en mantener a los usuarios informados sobre cambios en los procedimientos de tránsito para garantizar la accesibilidad?	4	4	4	
Participación en Iniciativas de Mejora	¿En qué medida promueves y participas en iniciativas para mejorar la accesibilidad y la calidad de atención en la Subgerencia de Procedimiento de Tránsito?	4	4	4	
Influencia de la Accesibilidad en la Percepción del Usuario	En tu experiencia, ¿cómo percibes que la accesibilidad influye en la percepción general de los usuarios sobre la calidad de atención brindada por la Subgerencia de Tránsito?	4	4	4	
Contribución del Correo Electrónico a la Accesibilidad	¿En qué medida consideras que la implementación de servicios por correo electrónico ha contribuido a mejorar la accesibilidad y la atención a los usuarios en comparación con otros	4	4	4	

	canales? (1: No ha contribuido, 5: Ha contribuido significativamente)				
Mejora de la Accesibilidad con Servicios Virtuales	¿En qué medida consideras que la implementación de servicios virtuales o en línea ha mejorado la accesibilidad y la comodidad para los usuarios al interactuar con la Subgerencia de Tránsito? (1: No ha mejorado, 5: Ha mejorado significativamente)	4	4	4	

• **Segunda dimensión:** Tiempo de respuesta.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficacia en la Respuesta a Consultas	¿Cómo evalúas la eficacia de tu capacidad para responder rápidamente a las consultas y necesidades de los usuarios en la Subgerencia de Procedimiento de Tránsito?	4	4	4	
Esfuerzo en Tiempo de Respuesta	¿Cuánto esfuerzo pones en garantizar un tiempo de respuesta ágil y eficiente a los usuarios, especialmente en situaciones críticas o de emergencia? (1: Muy bajo, 5: Muy alto)	4	4	4	
Contribución de Tecnologías al Tiempo de Respuesta	¿En qué medida consideras que el uso de tecnologías y herramientas adecuadas contribuye a reducir el tiempo de respuesta a los usuarios en la Subgerencia de Tránsito?	4	4	4	

Efectividad de Procesos Internos	¿Cómo calificarías la efectividad de los procesos internos de la Subgerencia para garantizar un tiempo de respuesta rápido y eficiente a los usuarios?	4	4	4	
Claridad de Políticas Internas	¿Cómo evalúas la claridad de las políticas y procedimientos internos que guían el tiempo de respuesta en la Subgerencia?	4	4	4	
Actualización sobre Cambios en Procedimientos	¿Con qué frecuencia te actualizas sobre cambios en los procedimientos que podrían impactar el tiempo de respuesta a los usuarios?	4	4	4	
Impacto del Tiempo de Respuesta en la Satisfacción	En tu experiencia, ¿cómo percibes que el tiempo de respuesta impacta en la satisfacción general de los usuarios con la atención recibida en la Subgerencia de Tránsito?	4	4	4	
Influencia de Recursos en el Tiempo de Respuesta	¿Cómo influye la disponibilidad de recursos, como personal adicional o herramientas tecnológicas, en tu capacidad para mantener un tiempo de respuesta óptimo?	4	4	4	
Eficacia en Gestión y Reducción de Tiempos de Espera	¿Qué tan eficaz crees que es la Subgerencia en gestionar y reducir los tiempos de espera en los				

	servicios de tránsito?	4	4	4	
Eficacia en Gestión y Reducción de Tiempos de Espera	¿Cómo calificas la efectividad de la comunicación interna para coordinar respuestas rápidas y coherentes entre los miembros del equipo? (1: Muy baja, 5: Muy alta)	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** claridad y transparencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación de Claridad y Transparencia	¿Cómo evalúas la claridad y transparencia en la comunicación de los procedimientos de tránsito que brindas a los usuarios en la Subgerencia?	4	4	4	
Compromiso en Proporcionar Información Precisa	¿Qué tan comprometido estás en proporcionar información precisa y completa sobre los requisitos y pasos necesarios para llevar a cabo trámites de tránsito durante tus interacciones diarias?	4	4	4	
Comprensibilidad de Documentación y Formularios	¿En qué medida consideras que la documentación y formularios proporcionados a los usuarios son fácilmente comprensibles, contribuyendo así a la claridad y transparencia en los procesos?	4	4	4	
Esfuerzo en	¿Cuánto esfuerzo dedicas a				

Garantizar Comprensión	asegurar que los usuarios comprendan claramente las consecuencias y requisitos asociados con sus trámites de tránsito?	4	4	4	
Efectividad de Canales de Comunicación Interna	¿Cómo evalúas la efectividad de los canales de comunicación interna para garantizar que todos los resolutores estén al tanto de los procedimientos y políticas, contribuyendo así a la transparencia en la información brindada a los usuarios?	4	4	4	
Importancia en Resolver Dudas	En tus interacciones diarias, ¿qué importancia le das a resolver dudas y proporcionar aclaraciones adicionales para garantizar la comprensión total de los usuarios?	4	4	4	
Percepción de Apertura a Comentarios	¿En qué medida percibes que la Subgerencia está abierta a recibir comentarios y preguntas de los usuarios, promoviendo así la transparencia en la atención?	4	4	4	
Accesibilidad y Disponibilidad de Información	¿Cómo evalúas la accesibilidad y disponibilidad de información relevante en los canales de comunicación, como sitios web o folletos, para garantizar la claridad de los usuarios?	4	4	4	
Conciencia de	¿Qué tan consciente estás				

Importancia de Información Oportuna	de la importancia de proporcionar información oportuna y actualizada a los usuarios para garantizar la transparencia en los servicios de tránsito?	4	4	4	
Disposición para Proporcionar Información Adicional	En tus interacciones diarias, ¿cómo calificas la disposición de la Subgerencia para proporcionar información adicional cuando los usuarios lo solicitan, contribuyendo así a la transparencia?	4	4	4	

• **Cuarta dimensión:** Calidad de los procesos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación de Eficiencia de Procesos	¿Cómo evalúas la eficiencia de los procesos actuales en la Subgerencia para llevar a cabo trámites de tránsito de manera efectiva y oportuna?	4	4	4	
Contribución de Simplificación de Procedimientos	¿En qué medida consideras que la simplificación de los procedimientos administrativos contribuiría a mejorar la calidad de atención a los usuarios? (1: No contribuiría, 5: Contribuiría significativamente)	4	4	4	
Compromiso con Protocolos Establecidos	¿Qué tan comprometido estás en seguir los protocolos establecidos para garantizar la				

	consistencia y calidad en la ejecución de los procesos de tránsito?	4	4	4	
Esfuerzo en Mantener Conocimientos Actualizados	¿Cuánto esfuerzo dedicas a mantener actualizados los conocimientos sobre los cambios en los procedimientos y regulaciones de tránsito para brindar información precisa a los usuarios?	4	4	4	
Agilidad en la Gestión de Trámites	En tus interacciones diarias, ¿cómo calificas la agilidad en la gestión de trámites y la minimización de tiempos de espera para los usuarios?	4	4	4	
Impacto de Capacitación en Eficiencia de Procesos	¿En qué medida consideras que la capacitación constante sobre la eficiencia en los procesos podría mejorar la calidad de atención a los usuarios? (1: No mejorarían,5: Mejorarían significativamente)	4	4	4	
Priorización de Uniformidad en la Aplicación de Procesos	¿Qué tan consciente estás de la importancia de garantizar la uniformidad en la aplicación de procesos para todos los usuarios, independientemente de sus circunstancias individuales?	4	4	4	
Comunicación Clara y Precisa durante la Ejecución de Procesos	¿Cuánto priorizas la comunicación clara y precisa durante la ejecución de procesos para garantizar que los usuarios comprendan completamente los pasos a	4	4	4	

	seguir?				
Esfuerzo en Adaptar Procesos a Necesidades Específicas	¿Cuánto esfuerzo dedicas a asegurar que los procesos se adapten a las necesidades específicas de los usuarios, garantizando así una atención personalizada y de calidad?	4	4	4	
Evaluación de Accesibilidad y Disponibilidad de Información sobre Procesos	¿Cómo evalúas la accesibilidad y disponibilidad de información relevante sobre los procesos para los usuarios?	4	4	4	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento presenta suficiencia\_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Gutierrez Yalico Lisset Yazmin

**Especialidad del validador:** Gestión Pública

<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

13 de diciembre del 2023.



**Firma del Experto validador**

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir la calidad de servicio. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la modernización del Estado. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 6. Datos generales del juez:

<b>Nombre del juez:</b>	Mejía Tadeo Junior José	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( X )
	Educativa ( )	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Derecho	
<b>Institución donde labora:</b>	UGEL 04	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )	

#### 7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 8. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la calidad de servicio que brindan los resolutores de la subgerencia de Procedimientos de Tránsito de una entidad Pública en Lima, 2023.
Autor:	Milagros Jimena Alzamora León (2023)
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Personal que labora en la subgerencia de tránsito de una entidad pública de Lima.
Significación:	Está estructurado por 40 ítems, distribuido en 4 dimensiones: 1) Accesibilidad, 2) Tiempo de respuesta, 3) Claridad y transparencia y 4) claridad de los procesos.

## 9. Soporte teórico:

La formulación de un plan de mejora destinado a la mejora continua constituye un rasgo distintivo del concepto Kaizen, que se caracteriza por su enfoque continuo en la optimización de los procedimientos, la satisfacción del cliente y la eficacia en la provisión de servicios. Este enfoque implica la identificación de áreas que requieren mejoras, la participación activa de los empleados en la generación de soluciones y ejecución de modificaciones regresivas con el propósito de proporcionar un servicio de mayor calidad (Suárez y Dávila, 2019).

La variable calidad de servicio se refiere que la calidad abarca la eficiencia en la producción, la satisfacción de las expectativas del administrado, la gestión eficiente de la información, el cumplimiento de los requisitos en la ejecución de los procesos, las aptitudes de las personas, la efectiva gestión del conocimiento y la toma de decisiones acertadas. Además, la calidad se refleja tanto en la empresa en sí misma como en la calidad de sus objetivos (Vela, 2020).

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
NOMINAL	Accesibilidad	Proceso que involucra diversas etapas, desde la identificación hasta la solución en el sistema de entrega y servicios. Cada una de estas fases, como la detección de necesidades, búsqueda de servicios, el inicio del proceso de atención y la continuidad en la provisión, se somete a un análisis detenido. Este enfoque ayuda a comprender cómo se satisfacen las necesidades durante el proceso de acceso, proporcionando un marco completo para evaluar y mejorar la eficacia de la atención. Esto tiene un impacto importante en la gestión pública y la calidad de los servicios (Fuentes, 2017).
	Tiempo de respuesta	El concepto de tiempo o capacidad de respuestas en el ámbito de la gestión pública se refiere a la rapidez y disposición para ofrecer servicios, demostrando la disposición para atender a los ciudadanos de manera veloz y efectiva. Este elemento implica mostrar a los usuarios que se valora su decisión de utilizar servicios públicos y se busca mantener su preferencia con el propósito de asegurar su lealtad. La prontitud en la atención no solo significa proporcionar una respuesta eficiente a las necesidades del usuario, sino que también representa un gesto de aprecio hacia la ciudadanía, lo que contribuye a fortalecer la relación y la confianza con la institución pública (Patrón, 2021).
	Claridad y Transparencia	En el ámbito de gestión pública, es esencial mostrar de manera clara la información que respalda la toma de decisiones para garantizar una transparencia adecuada. Este procedimiento tiene un impacto significativo en la confianza y la aceptación de la comunidad hacia las

		políticas o medidas establecidas por la autoridad. Al exponer este proceso de forma explícita, se fortalece la comprensión pública, lo que a su vez aumenta la confianza y el compromiso de la comunidad con las decisiones y acciones de la autoridad. Este enfoque transparente no solo se adhiere a principios éticos esenciales, sino que también promueve una relación más sólida y colaborativa entre la administración pública y los ciudadanos (Bórquez et al., 2020).
	Calidad de los procesos	Llevar a cabo procedimientos y trámites relacionados con la atención al público de manera efectiva y eficiente, con el propósito de ofrecer un servicio de alta calidad. La eficacia es la capacidad de alcanzar objetivos y resultados en condiciones ideales, se pueden lograr propósitos deseados en condiciones favorables; se vincula con el logro de metas y objetivos de la organización. La eficiencia implica que el proceso sea efectivo y que se obtengan los mejores resultados en relación con los recursos utilizados. Ser eficiente significa utilizar recursos de manera óptima para satisfacer las necesidades de la población y promover el desarrollo sostenible (Ramón et al. 2022).

#### 10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la variable calidad de servicio, elaborado por Alzamora (2023). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

o indicador que está midiendo.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:**

- **Primera dimensión:** Accesibilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Accesibilidad Informativa	En tus interacciones diarias, ¿qué importancia le das a proporcionar información clara y comprensible sobre los servicios y procedimientos de tránsito para garantizar la accesibilidad informativa?	4	4	4	
Gestión de Accesibilidad en Canales Digitales	¿En qué medida contribuyes a la gestión de la accesibilidad en los canales digitales para asegurar una experiencia en línea fácil y accesible para los usuarios?	4	4	4	
Eficiencia en Reducción del Tiempo de Espera	¿Cómo calificarías la eficiencia en la reducción del tiempo de espera y la mejora en la accesibilidad a los servicios de tránsito durante tu atención a los usuarios?	4	4	4	
Agilización de Trámites y Procesos	¿Cuánto esfuerzo dedicas a agilizar los trámites y procesos para garantizar que los usuarios reciban atención oportuna y de calidad en	4	4	4	

	términos de accesibilidad?				
Efectividad de Canales de Comunicación	¿Consideras que existen canales de comunicación efectivos para que los usuarios expresen sus opiniones sobre la accesibilidad y la calidad de atención que han recibido?	4	4	4	
Información sobre Cambios en Procedimientos	¿Cómo evalúas la efectividad de la Subgerencia en mantener a los usuarios informados sobre cambios en los procedimientos de tránsito para garantizar la accesibilidad?	4	3	3	
Participación en Iniciativas de Mejora	¿En qué medida promueves y participas en iniciativas para mejorar la accesibilidad y la calidad de atención en la Subgerencia de Procedimiento de Tránsito?	4	3	3	
Influencia de la Accesibilidad en la Percepción del Usuario	En tu experiencia, ¿cómo percibes que la accesibilidad influye en la percepción general de los usuarios sobre la calidad de atención brindada por la Subgerencia de Tránsito?	4	4	4	
Contribución del Correo Electrónico a la Accesibilidad	¿En qué medida consideras que la implementación de servicios por correo electrónico ha contribuido a mejorar la accesibilidad y la atención a los usuarios en comparación con otros canales? (1: No ha contribuido, 5: Ha contribuido significativamente)	4	4	4	
Mejora de la Accesibilidad con Servicios Virtuales	¿En qué medida consideras que la implementación de servicios virtuales o en línea ha mejorado la accesibilidad y la comodidad para los usuarios al interactuar con la Subgerencia de Tránsito? (1: No ha mejorado, 5: Ha mejorado significativamente)	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Tiempo de respuesta.

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Eficacia en la Respuesta a Consultas	¿Cómo evalúas la eficacia de tu capacidad para responder rápidamente a las consultas y necesidades de los usuarios en la Subgerencia de Procedimiento de Tránsito?	4	4	4	
Esfuerzo en Tiempo de Respuesta	¿Cuánto esfuerzo pones en garantizar un tiempo de respuesta ágil y eficiente a los usuarios, especialmente en situaciones críticas o de emergencia? (1: Muy bajo, 5: Muy alto)	4	3	3	
Contribución de Tecnologías al Tiempo de Respuesta	¿En qué medida consideras que el uso de tecnologías y herramientas adecuadas contribuye a reducir el tiempo de respuesta a los usuarios en la Subgerencia de Tránsito?	4	4	4	
Efectividad de Procesos Internos	¿Cómo calificarías la efectividad de los procesos internos de la Subgerencia para garantizar un tiempo de respuesta rápido y eficiente a los usuarios?	4	4	4	
Claridad de Políticas Internas	¿Cómo evalúas la claridad de las políticas y procedimientos internos que guían el tiempo de respuesta en la Subgerencia?	4	4	3	
Actualización sobre Cambios en Procedimientos	¿Con qué frecuencia te actualizas sobre cambios en los procedimientos que podrían impactar el tiempo de respuesta a los usuarios?	4	3	4	
Impacto del Tiempo de Respuesta en la Satisfacción	En tu experiencia, ¿cómo percibes que el tiempo de respuesta impacta en la satisfacción general de los usuarios con la atención				

	recibida en la Subgerencia de Tránsito?	4	4	4	
Influencia de Recursos en el Tiempo de Respuesta	¿Cómo influye la disponibilidad de recursos, como personal adicional o herramientas tecnológicas, en tu capacidad para mantener un tiempo de respuesta óptimo?	4	4	4	
Eficacia en Gestión y Reducción de Tiempos de Espera	¿Qué tan eficaz crees que es la Subgerencia en gestionar y reducir los tiempos de espera en los servicios de tránsito?	4	4	4	
Eficacia en Gestión y Reducción de Tiempos de Espera	¿Cómo calificas la efectividad de la comunicación interna para coordinar respuestas rápidas y coherentes entre los miembros del equipo? (1: Muy baja, 5: Muy alta)	4	4	4	

• **Tercera dimensión:** claridad y transparencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación de Claridad y Transparencia	¿Cómo evalúas la claridad y transparencia en la comunicación de los procedimientos de tránsito que brindas a los usuarios en la Subgerencia?	4	4	4	
Compromiso en Proporcionar Información Precisa	¿Qué tan comprometido estás en proporcionar información precisa y completa sobre los requisitos y pasos necesarios para llevar a cabo trámites de tránsito durante tus interacciones diarias?	4	4	4	
Comprensibilidad de Documentación y Formularios	¿En qué medida consideras que la documentación y formularios proporcionados a los usuarios son fácilmente comprensibles,				

	contribuyendo así a la claridad y transparencia en los procesos?	4	4	4	
Esfuerzo en Garantizar Comprensión	¿Cuánto esfuerzo dedicas a asegurar que los usuarios comprendan claramente las consecuencias y requisitos asociados con sus trámites de tránsito?	4	4	4	
Efectividad de Canales de Comunicación Interna	¿Cómo evalúas la efectividad de los canales de comunicación interna para garantizar que todos los resolutores estén al tanto de los procedimientos y políticas, contribuyendo así a la transparencia en la información brindada a los usuarios?	4	4	4	
Importancia en Resolver Dudas	En tus interacciones diarias, ¿qué importancia le das a resolver dudas y proporcionar aclaraciones adicionales para garantizar la comprensión total de los usuarios?	4	4	4	
Percepción de Apertura a Comentarios	¿En qué medida percibes que la Subgerencia está abierta a recibir comentarios y preguntas de los usuarios, promoviendo así la transparencia en la atención?	4	4	4	
Accesibilidad y Disponibilidad de Información	¿Cómo evalúas la accesibilidad y disponibilidad de información relevante en los canales de comunicación, como sitios web o folletos, para garantizar la claridad de los usuarios?	4	4	4	
Conciencia de Importancia de Información Oportuna	¿Qué tan consciente estás de la importancia de proporcionar información oportuna y actualizada a los usuarios para garantizar la transparencia en los servicios de tránsito?	4	4	4	
Disposición para Proporcionar	En tus interacciones diarias, ¿cómo calificas la				

Información Adicional	disposición de la Subgerencia para proporcionar información adicional cuando los usuarios lo solicitan, contribuyendo así a la transparencia?	4	4	4	
-----------------------	---	---	---	---	--

• **Cuarta dimensión:** Calidad de los procesos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación de Eficiencia de Procesos	¿Cómo evalúas la eficiencia de los procesos actuales en la Subgerencia para llevar a cabo trámites de tránsito de manera efectiva y oportuna?	4	4	4	
Contribución de Simplificación de Procedimientos	¿En qué medida consideras que la simplificación de los procedimientos administrativos contribuiría a mejorar la calidad de atención a los usuarios? (1: No contribuiría, 5: Contribuiría significativamente)	4	4	4	
Compromiso con Protocolos Establecidos	¿Qué tan comprometido estás en seguir los protocolos establecidos para garantizar la consistencia y calidad en la ejecución de los procesos de tránsito?	4	4	4	
Esfuerzo en Mantener Conocimientos Actualizados	¿Cuánto esfuerzo dedicas a mantener actualizados los conocimientos sobre los cambios en los procedimientos y regulaciones de tránsito para brindar información precisa a los usuarios?	4	4	4	
Agilidad en la Gestión de Trámites	En tus interacciones diarias, ¿cómo calificas la agilidad en la gestión de trámites y la minimización de tiempos de espera para los usuarios?	4	4	4	
Impacto de Capacitación en Eficiencia de	¿En qué medida consideras que la capacitación constante sobre la				

Procesos	eficiencia en los procesos podría mejorar la calidad de atención a los usuarios? (1: No mejorarían,5: Mejorarían significativamente)	4	4	4	
Priorización de Uniformidad en la Aplicación de Procesos	¿Qué tan consciente estás de la importancia de garantizar la uniformidad en la aplicación de procesos para todos los usuarios, independientemente de sus circunstancias individuales?	4	3	4	
Comunicación Clara y Precisa durante la Ejecución de Procesos	¿Cuánto priorizas la comunicación clara y precisa durante la ejecución de procesos para garantizar que los usuarios comprendan completamente los pasos a seguir?	4	4	4	
Esfuerzo en Adaptar Procesos a Necesidades Específicas	¿Cuánto esfuerzo dedicas a asegurar que los procesos se adapten a las necesidades específicas de los usuarios, garantizando así una atención personalizada y de calidad?	4	4	3	
Evaluación de Accesibilidad y Disponibilidad de Información sobre Procesos	¿Cómo evalúas la accesibilidad y disponibilidad de información relevante sobre los procesos para los usuarios?	4	3	3	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento presenta suficiencia\_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mejía Tadeo Junior José

**Especialidad del validador:** Gestión Pública

**12 de diciembre del 2023.**

<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



**Firma del Experto validador**

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

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir la calidad de servicio. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la modernización del Estado. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 11. Datos generales del juez:

<b>Nombre del juez:</b>	Terrones Dominguez Neolanis Milagros	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( X )
	Educativa ( )	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Derecho	
<b>Institución donde labora:</b>	UGEL 04	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )	

#### 12. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 13. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la calidad de servicio que brindan los resolutores de la subgerencia de Procedimientos de Tránsito de una entidad Pública en Lima, 2023.
Autor:	Milagros Jimena Alzamora León (2023)
Procedencia:	Cuestionario adaptado
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Personal que labora en la subgerencia de tránsito de una entidad pública de Lima.
Significación:	Está estructurado por 40 ítems, distribuido en 4 dimensiones: 1) Accesibilidad, 2) Tiempo de respuesta, 3) Claridad y transparencia y 4) claridad de los procesos.

#### 14. Soporte teórico:

La formulación de un plan de mejora destinado a la mejora continua constituye un rasgo distintivo del concepto Kaizen, que se caracteriza por su enfoque continuo en la optimización de los procedimientos, la satisfacción del cliente y la eficacia en la provisión de servicios. Este enfoque implica la identificación de áreas que requieren mejoras, la participación activa de los empleados en la generación de soluciones y ejecución de modificaciones regresivas con el propósito de proporcionar un servicio de mayor calidad (Suárez y Dávila, 2019).

La variable calidad de servicio se refiere que la calidad abarca la eficiencia en la producción, la satisfacción de las expectativas del administrado, la gestión eficiente de la información, el cumplimiento de los requisitos en la ejecución de los procesos, las aptitudes de las personas, la efectiva gestión del conocimiento y la toma de decisiones acertadas. Además, la calidad se refleja tanto en la empresa en sí misma como en la calidad de sus objetivos (Vela, 2020).

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
NOMINAL	Accesibilidad	Proceso que involucra diversas etapas, desde la identificación hasta la solución en el sistema de entrega y servicios. Cada una de estas fases, como la detección de necesidades, búsqueda de servicios, el inicio del proceso de atención y la continuidad en la provisión, se somete a un análisis detenido. Este enfoque ayuda a comprender cómo se satisfacen las necesidades durante el proceso de acceso, proporcionando un marco completo para evaluar y mejorar la eficacia de la atención. Esto tiene un impacto importante en la gestión pública y la calidad de los servicios (Fuentes, 2017).
	Tiempo de respuesta	El concepto de tiempo o capacidad de respuestas en el ámbito de la gestión pública se refiere a la rapidez y disposición para ofrecer servicios, demostrando la disposición para atender a los ciudadanos de manera veloz y efectiva. Este elemento implica mostrar a los usuarios que se valora su decisión de utilizar servicios públicos y se busca mantener su preferencia con el propósito de asegurar su lealtad. La prontitud en la atención no solo significa proporcionar una respuesta eficiente a las necesidades del usuario, sino que también representa un gesto de aprecio hacia la ciudadanía, lo que contribuye a fortalecer la relación y la confianza con la institución pública (Patrón, 2021).
	Claridad y Transparencia	En el ámbito de gestión pública, es esencial mostrar de manera clara la información que respalda la toma de decisiones para garantizar una transparencia adecuada. Este procedimiento tiene un impacto significativo en la confianza y la aceptación de la comunidad hacia las

		políticas o medidas establecidas por la autoridad. Al exponer este proceso de forma explícita, se fortalece la comprensión pública, lo que a su vez aumenta la confianza y el compromiso de la comunidad con las decisiones y acciones de la autoridad. Este enfoque transparente no solo se adhiere a principios éticos esenciales, sino que también promueve una relación más sólida y colaborativa entre la administración pública y los ciudadanos (Bórquez et al., 2020).
	Calidad de los procesos	Llevar a cabo procedimientos y trámites relacionados con la atención al público de manera efectiva y eficiente, con el propósito de ofrecer un servicio de alta calidad. La eficacia es la capacidad de alcanzar objetivos y resultados en condiciones ideales, se pueden lograr propósitos deseados en condiciones favorables; se vincula con el logro de metas y objetivos de la organización. La eficiencia implica que el proceso sea efectivo y que se obtengan los mejores resultados en relación con los recursos utilizados. Ser eficiente significa utilizar recursos de manera óptima para satisfacer las necesidades de la población y promover el desarrollo sostenible (Ramón et al. 2022).

### 15. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la variable calidad de servicio, elaborado por Alzamora (2023). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

o indicador que está midiendo.	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:**

- **Primera dimensión:** Accesibilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Accesibilidad Informativa	En tus interacciones diarias, ¿qué importancia le das a proporcionar información clara y comprensible sobre los servicios y procedimientos de tránsito para garantizar la accesibilidad informativa?	4	4	4	
Gestión de Accesibilidad en Canales Digitales	¿En qué medida contribuyes a la gestión de la accesibilidad en los canales digitales para asegurar una experiencia en línea fácil y accesible para los usuarios?	4	4	4	
Eficiencia en Reducción del Tiempo de Espera	¿Cómo calificarías la eficiencia en la reducción del tiempo de espera y la mejora en la accesibilidad a los servicios de tránsito durante tu atención a los usuarios?	4	4	4	
Agilización de Trámites y Procesos	¿Cuánto esfuerzo dedicas a agilizar los trámites y procesos para garantizar que los usuarios reciban atención oportuna y de calidad en	4	4	4	

	términos de accesibilidad?				
Efectividad de Canales de Comunicación	¿Consideras que existen canales de comunicación efectivos para que los usuarios expresen sus opiniones sobre la accesibilidad y la calidad de atención que han recibido?	4	4	4	
Información sobre Cambios en Procedimientos	¿Cómo evalúas la efectividad de la Subgerencia en mantener a los usuarios informados sobre cambios en los procedimientos de tránsito para garantizar la accesibilidad?	4	4	4	
Participación en Iniciativas de Mejora	¿En qué medida promueves y participas en iniciativas para mejorar la accesibilidad y la calidad de atención en la Subgerencia de Procedimiento de Tránsito?	4	4	4	
Influencia de la Accesibilidad en la Percepción del Usuario	En tu experiencia, ¿cómo percibes que la accesibilidad influye en la percepción general de los usuarios sobre la calidad de atención brindada por la Subgerencia de Tránsito?	4	4	4	
Contribución del Correo Electrónico a la Accesibilidad	¿En qué medida consideras que la implementación de servicios por correo electrónico ha contribuido a mejorar la accesibilidad y la atención a los usuarios en comparación con otros canales? (1: No ha contribuido, 5: Ha contribuido significativamente)	4	4	4	
Mejora de la Accesibilidad con Servicios Virtuales	¿En qué medida consideras que la implementación de servicios virtuales o en línea ha mejorado la accesibilidad y la comodidad para los usuarios al interactuar con la Subgerencia de Tránsito? (1: No ha mejorado, 5: Ha mejorado significativamente)	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Tiempo de respuesta.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficacia en la Respuesta a Consultas	¿Cómo evalúas la eficacia de tu capacidad para responder rápidamente a las consultas y necesidades de los usuarios en la Subgerencia de Procedimiento de Tránsito?	4	4	4	
Esfuerzo en Tiempo de Respuesta	¿Cuánto esfuerzo pones en garantizar un tiempo de respuesta ágil y eficiente a los usuarios, especialmente en situaciones críticas o de emergencia? (1: Muy bajo, 5: Muy alto)	4	4	4	
Contribución de Tecnologías al Tiempo de Respuesta	¿En qué medida consideras que el uso de tecnologías y herramientas adecuadas contribuye a reducir el tiempo de respuesta a los usuarios en la Subgerencia de Tránsito?	4	4	4	
Efectividad de Procesos Internos	¿Cómo calificarías la efectividad de los procesos internos de la Subgerencia para garantizar un tiempo de respuesta rápido y eficiente a los usuarios?	4	4	4	
Claridad de Políticas Internas	¿Cómo evalúas la claridad de las políticas y procedimientos internos que guían el tiempo de respuesta en la Subgerencia?	4	4	4	
Actualización sobre Cambios en Procedimientos	¿Con qué frecuencia te actualizas sobre cambios en los procedimientos que podrían impactar el tiempo de respuesta a los usuarios?	4	4	4	
Impacto del Tiempo de Respuesta en la Satisfacción	En tu experiencia, ¿cómo percibes que el tiempo de respuesta impacta en la satisfacción general de los usuarios con la atención				

	recibida en la Subgerencia de Tránsito?	4	4	4	
Influencia de Recursos en el Tiempo de Respuesta	¿Cómo influye la disponibilidad de recursos, como personal adicional o herramientas tecnológicas, en tu capacidad para mantener un tiempo de respuesta óptimo?	4	4	4	
Eficacia en Gestión y Reducción de Tiempos de Espera	¿Qué tan eficaz crees que es la Subgerencia en gestionar y reducir los tiempos de espera en los servicios de tránsito?	4	4	4	
Eficacia en Gestión y Reducción de Tiempos de Espera	¿Cómo calificas la efectividad de la comunicación interna para coordinar respuestas rápidas y coherentes entre los miembros del equipo? (1: Muy baja, 5: Muy alta)	4	4	4	

• **Tercera dimensión:** claridad y transparencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación de Claridad y Transparencia	¿Cómo evalúas la claridad y transparencia en la comunicación de los procedimientos de tránsito que brindas a los usuarios en la Subgerencia?	4	4	4	
Compromiso en Proporcionar Información Precisa	¿Qué tan comprometido estás en proporcionar información precisa y completa sobre los requisitos y pasos necesarios para llevar a cabo trámites de tránsito durante tus interacciones diarias?	4	4	4	
Comprensibilidad de Documentación y Formularios	¿En qué medida consideras que la documentación y formularios proporcionados a los usuarios son fácilmente comprensibles,				

	contribuyendo así a la claridad y transparencia en los procesos?	4	4	4	
Esfuerzo en Garantizar Comprensión	¿Cuánto esfuerzo dedicas a asegurar que los usuarios comprendan claramente las consecuencias y requisitos asociados con sus trámites de tránsito?	4	4	4	
Efectividad de Canales de Comunicación Interna	¿Cómo evalúas la efectividad de los canales de comunicación interna para garantizar que todos los resolutores estén al tanto de los procedimientos y políticas, contribuyendo así a la transparencia en la información brindada a los usuarios?	4	4	4	
Importancia en Resolver Dudas	En tus interacciones diarias, ¿qué importancia le das a resolver dudas y proporcionar aclaraciones adicionales para garantizar la comprensión total de los usuarios?	4	4	4	
Percepción de Apertura a Comentarios	¿En qué medida percibes que la Subgerencia está abierta a recibir comentarios y preguntas de los usuarios, promoviendo así la transparencia en la atención?	4	4	4	
Accesibilidad y Disponibilidad de Información	¿Cómo evalúas la accesibilidad y disponibilidad de información relevante en los canales de comunicación, como sitios web o folletos, para garantizar la claridad de los usuarios?	4	4	4	
Conciencia de Importancia de Información Oportuna	¿Qué tan consciente estás de la importancia de proporcionar información oportuna y actualizada a los usuarios para garantizar la transparencia en los servicios de tránsito?	4	4	4	
Disposición para Proporcionar	En tus interacciones diarias, ¿cómo calificas la				

Información Adiciona	disposición de la Subgerencia para proporcionar información adicional cuando los usuarios lo solicitan, contribuyendo así a la transparencia?	4	4	4	
----------------------	---	---	---	---	--

• **Cuarta dimensión:** Calidad de los procesos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación de Eficiencia de Procesos	¿Cómo evalúas la eficiencia de los procesos actuales en la Subgerencia para llevar a cabo trámites de tránsito de manera efectiva y oportuna?	4	4	4	
Contribución de Simplificación de Procedimientos	¿En qué medida consideras que la simplificación de los procedimientos administrativos contribuiría a mejorar la calidad de atención a los usuarios? (1: No contribuiría, 5: Contribuiría significativamente)	4	4	4	
Compromiso con Protocolos Establecidos	¿Qué tan comprometido estás en seguir los protocolos establecidos para garantizar la consistencia y calidad en la ejecución de los procesos de tránsito?	4	4	4	
Esfuerzo en Mantener Conocimientos Actualizados	¿Cuánto esfuerzo dedicas a mantener actualizados los conocimientos sobre los cambios en los procedimientos y regulaciones de tránsito para brindar información precisa a los usuarios?	4	4	4	
Agilidad en la Gestión de Trámites	En tus interacciones diarias, ¿cómo calificas la agilidad en la gestión de trámites y la minimización de tiempos de espera para los usuarios?	4	4	4	
Impacto de Capacitación en Eficiencia de	¿En qué medida consideras que la capacitación constante sobre la				

Procesos	eficiencia en los procesos podría mejorar la calidad de atención a los usuarios? (1: No mejorarían,5: Mejorarían significativamente)	4	4	4	
Priorización de Uniformidad en la Aplicación de Procesos	¿Qué tan consciente estás de la importancia de garantizar la uniformidad en la aplicación de procesos para todos los usuarios, independientemente de sus circunstancias individuales?	4	4	4	
Comunicación Clara y Precisa durante la Ejecución de Procesos	¿Cuánto priorizas la comunicación clara y precisa durante la ejecución de procesos para garantizar que los usuarios comprendan completamente los pasos a seguir?	4	4	4	
Esfuerzo en Adaptar Procesos a Necesidades Específicas	¿Cuánto esfuerzo dedicas a asegurar que los procesos se adapten a las necesidades específicas de los usuarios, garantizando así una atención personalizada y de calidad?	4	4	4	
Evaluación de Accesibilidad y Disponibilidad de Información sobre Procesos	¿Cómo evalúas la accesibilidad y disponibilidad de información relevante sobre los procesos para los usuarios?	4	4	4	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento presenta suficiencia \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Terrones Dominguez Neolanis Milagros

**Especialidad del validador:** Gestión Pública

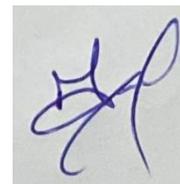
**13 de diciembre del 2023.**

<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 validador**

## Anexo 05: Base de datos

Encuestados	Variable 1: CALIDAD DE SERVICIO																																								Variable 1: CALIDAD DE SERVICIO				
	ACCESIBILIDAD										TIEMPO DE RESPUESTA										CLARIDAD Y TRANSPARENCIA										CALIDAD DE LOS PROCESOS														
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	ACCESIBILIDAD	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	TIEMPO DE RESPUESTA	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	CLARIDAD Y TRANSPARENCIA	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37		p38	p39	p40	CALIDAD DE LOS PROCESOS
1	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	44	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	45	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	43	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	44	176
2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	15	3	3	2	1	2	1	2	1	1	1	17	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	14	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	13	59
3	2	4	4	3	3	3	2	3	4	31	1	2	2	3	3	3	2	5	3	3	27	3	4	1	2	3	3	2	3	3	3	27	2	3	2	3	2	3	2	2	2	24	109		
4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3	38	3	4	5	5	4	5	4	4	4	42	4	5	4	4	2	4	4	4	5	4	40	3	5	4	3	4	4	5	4	4	5	41	161	
5	2	1	3	2	2	2	2	1	3	2	20	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	24	3	3	3	2	3	3	2	2	2	25	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	26	95	
6	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	42	5	3	5	4	4	4	3	4	4	5	41	4	3	4	4	5	5	5	4	5	44	4	5	2	4	4	5	5	2	4	5	40	167	
7	1	2	1	3	3	1	1	1	2	1	16	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	14	2	1	1	2	1	1	2	1	1	13	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	17	60	
8	3	2	4	3	3	3	2	3	3	3	29	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31	3	3	3	3	4	4	4	4	36	4	3	4	3	3	2	3	2	2	4	30	126		
9	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	39	3	5	5	2	3	5	5	4	5	42	4	4	5	3	5	5	4	4	5	43	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	43	167		
10	5	4	5	2	4	5	4	4	5	5	43	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3	39	4	4	2	5	4	4	5	5	5	42	5	3	4	5	5	4	4	4	4	3	41	165	
11	1	2	3	3	3	3	3	4	3	3	28	2	4	3	1	3	3	3	3	3	5	30	3	4	4	2	4	3	4	4	3	34	3	3	3	3	3	2	3	4	3	30	122		
12	5	3	5	4	3	4	3	5	5	4	41	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	40	2	4	5	4	3	5	5	5	3	41	5	2	4	4	3	5	4	3	4	5	39	161	
13	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	12	1	2	1	1	1	1	1	1	1	11	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	11	46	
14	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4	32	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	30	5	3	4	2	3	3	3	4	3	33	5	4	3	3	4	4	2	4	4	5	38	133	
15	2	2	1	2	3	3	5	2	3	3	26	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	28	2	3	2	2	3	2	3	2	2	23	3	4	2	4	3	3	3	2	4	2	30	107	
16	3	3	4	2	4	3	2	3	3	4	31	3	3	3	3	3	4	2	1	2	2	26	4	4	4	4	4	2	4	2	5	38	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	35	130	
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	40	
18	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	29	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	33	3	3	4	4	3	3	3	3	3	32	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	33	127	
19	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	40	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	43	3	4	5	5	3	5	5	4	3	42	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	42	167	
20	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	12	3	3	3	1	3	2	2	2	1	1	21	1	1	1	1	1	2	1	3	1	13	1	1	1	2	2	1	3	3	1	2	17	63	
21	3	5	5	5	5	4	3	5	4	4	43	3	5	4	5	3	5	5	4	3	4	41	4	4	5	5	4	4	4	3	3	40	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	46	170	
22	4	2	5	4	5	5	4	5	5	4	43	4	4	3	3	5	5	4	3	5	4	40	4	3	5	5	4	5	4	5	3	43	5	5	2	5	4	5	5	4	3	4	42	168	
23	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	29	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	28	3	3	3	3	2	3	2	3	3	27	3	3	2	2	2	2	2	3	4	4	27	111	
24	5	4	5	4	4	5	5	2	4	5	43	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	43	3	5	5	4	3	3	4	3	5	38	5	4	4	2	5	4	5	3	5	5	42	166	
25	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	27	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29	3	3	3	3	3	5	3	3	3	32	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	32	120	
26	2	3	2	2	2	1	1	1	2	1	17	1	2	3	3	3	1	1	1	1	1	17	1	1	1	1	1	3	1	1	1	12	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	13	59	
27	4	4	3	3	3	3	3	5	3	3	34	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	24	3	4	3	3	2	3	3	2	3	29	4	3	2	2	2	2	2	3	4	3	27	114	
28	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	43	5	4	4	5	5	3	5	5	3	5	44	5	3	5	5	4	4	5	5	4	45	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	41	173	
29	3	2	2	1	3	2	3	2	2	2	22	3	3	3	3	2	3	4	5	3	3	32	3	2	2	4	3	2	3	4	4	30	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	26	110	
30	4	3	3	3	4	5	4	5	3	5	39	3	5	3	3	5	5	4	4	4	5	41	3	4	4	4	5	4	4	4	4	40	4	5	4	3	3	4	3	4	2	4	36	156	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	29	3	2	3	2	2	2	2	4	3	27	3	2	3	2	4	2	2	3	2	4	27	113	
32	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	29	3	1	3	3	1	3	3	3	3	3	26	3	4	3	4	3	3	3	3	2	31	3	3	3	3	3	3	3	2	1	4	28	114	
33	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	42	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	42	4	5	4	4	5	4	5	4	4	42	4	4	3	4	5	4	3	3	4	3	37	163	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	33	3	3	3	4	3	4	3	3	3	33	1	2	2	4	3	3	3	1	2	2	23	118	
35	4	5	5	5	4	4	5	5	5	2	44	4	4	5	5	4	5	4	4	4	2	42	4	4	5	3	4	4	3	4	2	38	5	5	5	3	5	4	3	4	5	4	43	167	
36	4	3	5	3	5	4	3	4	4	4	39	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	4	5	5	5	5	4	3	5	4	43	4	5	3	5	5	4	4	4	3	3	40	161	
37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	40	
38	3	3	4	4	2	3	1	3	2	3	28	5	3	3	3	2	3	2	3	3	2	29	3	4	4	5	2	2	2	1	3	29	3	2	3	3	3	4	3	2	5	3	31	117	
39	3	3	3	1	4	3	4	3	4	3	31	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	33	3	3	3	4	3	2	3	2	2	28	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	29	121
40	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29	3	2	3	4	4	5	3	3	3	34	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	33	119	