



Universidad César Vallejo

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

Gestión administrativa y la atención al usuario en una entidad
pública de licencia de conducir, Callao 2024

CARATULA

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Publica**

AUTORA:

Rivasplata Muñoz, Karen Stephany (orcid.org/0009-0002-9926-4569)

ASESORES:

Dr. Contreras Rivera, Robert Julio (orcid.org/0000-0003-3188-3662)

Dr. Villegas Rivas, Danny Alberto (orcid.org/0000-0002-8651-1367)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CONTRERAS RIVERA ROBERT JULIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y la atención al usuario en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024", cuyo autor es RIVASPLATA MUÑOZ KAREN STEPHANY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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, 27 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CONTRERAS RIVERA ROBERT JULIO DNI: 09961475 ORCID: 0000-0003-3188-3662	Firmado electrónicamente por: RJCONTRERASR el 09-08-2024 17:05:38

Código documento Trilce: TRI - 0837318





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, RIVASPLATA MUÑOZ KAREN STEPHANY 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: "Gestión administrativa y la atención al usuario en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024", 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.

Nombres y Apellidos	Firma
KAREN STEPHANY RIVASPLATA MUÑOZ DNI: 70902897 ORCID: 0009-0002-9926-4569	Firmado electrónicamente por: KRIVASPLATA el 27- 07-2024 15:40:44

Código documento Trilce: TRI - 0837317

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado a dos personas que admiro mucho Karina y Oscar mis padres, gracias por el apoyo incondicional que siempre han tenido conmigo en todo momento, me han enseñado a ser perseverante para lograr todos mis objetivos a pesar de las adversidades.

Agradecimiento

A Dios por darme la oportunidad y la fortaleza necesaria para lograr un objetivo más en la vida, al Dr. Robert Julio, Contreras Rivera por su asesoría, motivación y enseñanza que me brindo a lo largo de la tesis y a la Universidad Cesar Vallejo por hacerme miembro de esta importante casa de estudios.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen.....	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	20
III. RESULTADOS	27
IV. DISCUSIÓN	48
V. CONCLUSIONES	52
VI. RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS	54
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	Resultados de la validación de juicio de expertos	24
Tabla 2	Confiabilidad del Instrumento	25
Tabla 3	Tabla cruzada entre la gestión administrativa y la atención al usuario.....	27
Tabla 4	Tabla cruzada entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta	28
Tabla 5	Tabla cruzada entre la gestión administrativa y la empatía.....	29
Tabla 6	Tabla cruzada entre la gestión administrativa y la seguridad	30
Tabla 7	Tabla cruzada entre la gestión administrativa y la fiabilidad.....	31
Tabla 8	Prueba de la normalidad de la gestión administrativa y la atención al usuario.....	32
Tabla 9	Prueba de la correlación de la gestión administrativa y la atención al usuario.....	33
Tabla 10	Prueba de pseudo R cuadrado entre la gestión administrativa y la atención al usuario.....	34
Tabla 11	Prueba de estimaciones de parámetro entre la gestión administrativa y la atención al usuario.....	35
Tabla 12	Prueba de la correlación de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta.....	36
Tabla 13	Prueba de pseudo R cuadrado entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta.....	37
Tabla 14	Prueba de estimaciones de parámetro entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta.....	38
Tabla 15	Prueba de la correlación de la gestión administrativa y la empatía.....	39
Tabla 16	Prueba de pseudo R cuadrado entre la gestión administrativa y la empatía	40
Tabla 17	Prueba de estimaciones de parámetro entre la gestión administrativa y la empatía.....	41
Tabla 18	Prueba de la correlación de la gestión administrativa y la seguridad.....	42
Tabla 19	Prueba de pseudo R cuadrado entre la gestión administrativa y la seguridad	43
Tabla 20	Prueba de estimaciones de parámetro entre la gestión administrativa y la seguridad.....	44
Tabla 21	Prueba de la correlación de la gestión administrativa y la fiabilidad.....	45

Tabla 22 Prueba de pseudo R cuadrado entre la gestión administrativa y la fiabilidad.....	46
Tabla 23 Prueba de estimaciones de parámetro entre la gestión administrativa y la fiabilidad.....	47

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la incidencia significativa entre la gestión administrativa y la atención al usuario en una entidad pública de licencia de conducir, callao 2024. Se empleo la metodología de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional causal, tipo básica, con un diseño no experimental. La población fue de 300 usuarios y la muestra de 100, obtenidos con un muestreo no probabilístico. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento los cuestionarios. Los resultados descriptivos, se obtuvo que el 100% de los usuarios atendidos en una entidad pública de licencia de conducir perciben la gestión administrativa en un nivel regular, a su vez distinguen los mecanismos de la atención al usuario en un nivel bajo. Respecto al resultado inferencial se tuvo un valor de Spearman de 0,578 y de significancia 0.000, por lo tanto, puesto que el valor de p es inferior a 0.05 se procesó a rechazar la Ho. Se concluye que, si existe una correlación positiva moderada entre la gestión administrativa y la atención al usuario.

Palabras clave: Gestión administrativa, usuario, organización, dirección.

Abstract

The general objective of this research work was to determine the significant incidence between administrative management and user service in a public driver's license entity, Callao 2024. The quantitative approach methodology, correlational scope, basic type, was used. with a non-experimental design. The population was 300 users and the sample was 100, obtained with non-probabilistic sampling. The data collection technique was the survey and the instrument was questionnaires. The descriptive results showed that 100% of the users served in a public driver's license entity perceive administrative management at a regular level, in turn distinguishing the mechanisms of user service at a low level. Regarding the inferential result, there was a Spearman value of 0.578 and a significance of 0.000, therefore, since the p value is less than 0.05, the Ho was rejected. It is concluded that there is a moderate positive correlation between administrative management and user service.

Keywords: Administrative management, user, organization, direction.

I. INTRODUCCIÓN

A través de la historia en el siglo XXI, es de interés público efectuar actividades que afirmen la eficacia de los servicios públicos, que estén orientadas a los correspondientes modelos de gestión administrativa, que se enfoquen en perfeccionar los efectos de la satisfacción de las urgencias y requerimientos sociales de la comunidad, es por ello que el transporte público es identificado como el segundo peor inconveniente, posteriormente de la inestabilidad ciudadana. Esto se manifiesta de manera cotidiana; los accidentes de tránsito, infracciones, papeletas y coimas son cosas de todos los días. Estas variables buscan garantizar y recompensar las necesidades de los usuarios para obtener la licencia de conducir.

Según la Organización de las Naciones Unidas, muestra que en muchos países la licencia de conducir del país de origen es válida por unos meses y esto permite rentar un auto por el trayecto que dure el viaje, es mucho más deseable obtener un Permiso Internacional para Conducir, porque es una identificación válida en más de 150 países alrededor del mundo y está reconocida por las Naciones Unidas (Gonzales, 2022).

Hoy en día, los usuarios esperan obtener una asistencia empática por el personal que presta servicio en el área de atención al usuario de la entidad pública de licencias de conducir, el cual les garanticen un servicio de rápido, amable y sin reclamos; pero la realidad, es que deben hacer inmensas colas desde muy temprano y por la atención a cada persona se tardan entre unos 10 – 15 minutos y esto puede variar según el tipo de trámite que el usuario requiera. Por ende, se debe hacer cambios en la gestión administrativa ya que los métodos que emplean solo ocasionan molestias y reclamos de los usuarios ya que deben pasar por una serie de papeleos y si no están completos los documentos tiene que regresar nuevamente, es por ello que, en el presente trabajo, se dará recomendaciones para perfeccionar la atención al usuario que busca como resultado reducir las estadísticas de quejas y una adecuada gestión.

La eficacia de la atención propuesta por los clientes y su satisfacción con los servicios de estas organizaciones comunitarias se ven comprometidas por el tiempo, que los lleva a los usuarios a completar los procedimientos de presentación de servicios inadecuadas, formularios y documentos innecesarios, como la mala

actitud y falta de empatía hacia los usuarios, esto viene sucediendo desde hace años (Ventura, 2020).

A nivel mundial, la atención al usuario se ha convertido en una superioridad universal en todas las unidades que prestan asistencia en la atención, por lo que se deben seguir sistemas de calidad internacionales para certificar la atención ofrecida a los usuarios ya que es fundamental para gestionar la licencia de conducir, pues se requiere a una persona capacitada que brinde la información necesaria durante el proceso, ya que la gestión administrativa puede variar según el país, por sus normas y reglas establecidas de origen, que cada uno lo emplea, una de las normas ISO más conocidas a nivel mundial es la ISO 9001; esta certificación asegura la calidad y el progreso continuo de los productos y bienes con la finalidad de hacer crecer el gusto del cliente.

Según un estudio indica que varios países del mundo se han comprometido a diseñar e implementar actividades bajo cinco pilares, que son: un sistema adecuado de seguridad vial, vías adecuadas, unidades móviles más seguras, seguridad de los usuarios de la vía y atención adecuada a los accidentes de tránsito con el objetivo de reducir los accidentes en un 50% a nivel mundial (Rodríguez, 2020).

A nivel latinoamericano, en varios países surgieron diversas formas sobre la gestión de la administración pública, que impulsaron la evolución administrativa de estados, regiones y localidades con el propósito de promover y perfeccionar la asistencia y agrado de la ciudadanía, por ende, para obtener la licencia de conducir es muy importante ya que esta le permitirá al usuario manejar por otros territorios, siempre y cuando la licencia de conducir este vigente; ahora sobre los problemas de la atención al usuario, es algo que se da en todas las entidades y esto se puede ir mejorando si se trabaja en equipo y con empatía a través de capacitaciones constantes que le permita al personal manejar una situación, mejorando así la preferencia de los usuarios con el servicio.

Por otro lado, en Colombia, un estudio indica que los problemas relacionados a la atención al usuario en las entidades públicas colombianas tienden a estar en función a su personal, infraestructura, tecnología y la organización, entonces se puede decir que los representantes de la administración deben tomar las medidas

necesarias en cada punto estratégico de la entidad, para garantizar un servicio de calidad (García y Morales, 2022).

A nivel nacional, los problemas en la atención al usuario son muy común todos los días y es una debilidad para las entidades públicas de licencias de conducir de lima y callao por ello se debe ir mejorando en la gestión administrativa, tanto en los procesos vacíos, repitentes e innecesarios, como la mala información que se emplea para la atención al usuario, la pérdida de tiempo, dinero y sobre todo la perdida de costos de oportunidades, lo que aporta a las personas que efectivamente tienen que gestionar su permiso de conducir, ya sea para trabajo o de otra forma sea dependiente o independiente, que buscan formalizarse en los trámites y no caer en las mentiras de los llamados jaladores que albergan en los alrededores de cada entidad.

Por ende, la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías, ha retenido, como medida preventiva, un total de 1,195 licencias de conducir y 1,104 placas de vehículos no autorizados durante operativos contra la informalidad realizados en todo el país (Laguna, 2021).

A nivel regional, la labor de las entidades públicas es el crecimiento socioeconómico del país, para reducir la pobreza y agrandar el bienestar de la población. Por ende, la atención al usuario y la gestión administrativa que reciben los usuarios ante estas entidades públicas de licencias de conducir, se ha ido deteriorando por la mala organización y dirección que tienen en las técnicas administrativas y/o operativas; en estas entidades la atención al usuario es deficiente, no cuentan con personal capacitado y no dan un buen servicio a las personas que van a tramitar su licencia de conducir, esto se ha ido presentando a lo largo del tiempo, lo cual se debe a que la entidad no considera como parte importante el factor humano, tanto al personal operativo como administrativo, y ellos son los que día a día atienden a los usuarios que llegan a realizar algún trámite a la entidad, debido a que el servicio de licencia de conducir de clase A es un servicio especial en sector público y en todas las regiones del Perú, excepto en Lima, en donde el favor es prestado claramente por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

En la actualidad, ya no hablamos sólo de la disposición de un producto o servicio, sino que hoy se está desarrollando una nueva dirección hacia el

concepto de calidad integral; por lo tanto, la razón principal de las organizaciones es la calidad de la atención al usuario, con una dirección innovadora pensando en alcanzar una meta, asumiendo que es posible renovar la calidad de la atención en este nuevo camino (Dulanto, 2019).

A nivel local, la prioridad de las entidades públicas de licencias de conducir de lima y callao es mejorar su competitividad, eficiencia y eficacia en la atención al usuario para proponer servicios de calidad a las personas en general. La educación vial es esencial para la gestión administrativa, cuando se trata de tramitar la licencia de conducir y en cada una de estas entidades públicas se ha podido observar las falencias las mismas que originan un inadecuado nivel de servicio, es por ello, que además de una evaluación de manejo, es importante elaborar un examen de conocimiento sobre seguridad vial. Además, se requiere una conducta ejemplar en la conducción, es por ello que las entidades públicas brindan capacitaciones de manera virtual y presencial, que están dirigidas a conductores infractores, lo cual su principal objetivo es la de disminuir los puntos en contra que tienen y ah comprometerse a ser mejores conductores.

De acuerdo a la Autoridad de Transporte Urbano para Lima y Callao intervino a más de 1,100 conductores por no tener consigo su licencia de conducir y es considerada una falta muy grave ya que se sanciona con una multa equivalente al 20% de una unidad impositiva tributaria (Laguna, 2023).

A continuación, se presentará la situación en la entidad pública de licencia de conducir, donde los usuarios acuden diariamente para realizar el trámite de la obtención de su licencia de conducir, según la clase y categoría que le corresponda, este servicio de atención al usuario es muy demandado por los usuarios tanto lima, callao y provincias del Perú, lo cual el procedimiento como parte de la gestión administrativa consta de 3 etapas, examen médico, examen de conocimiento y examen de habilidades en la conducción. Por ello es muy importante que los evaluadores y veedores, estén atentos y garanticen que los exámenes se dieron con total transparencia dentro de la entidad pública de licencias de conducir. Actualmente en la entidad, no se ha efectuado un método de cálculo de la eficacia del servicio público en el ámbito de la licencia, que hubiera podido detectar a tiempo las incurrencias, lo que ha generado un servicio insuficiente, que conlleva a un descontento en la atención al usuario, lo que ha ocasionado que sea por problemas

internos de la gestión administrativa, algunas de las causas son, fallas en el sistema, faltas del personal, personal no capacitado, computadoras no operativas, falta de comunicación, entre otros, lo cual ocasiona que el usuario se sienta molesto porque la entidad no cumple con dar las licencias de conducir en 24 horas, según como indican en la publicidad de todas sus redes sociales, sin embargo esto ocasionaría que disminuya la atención al usuario y opten por irse a otra entidad.

En esta investigación los objetivos de desarrollo sostenible, también como objetivos globales, tiene el propósito de terminar con la pobreza, resguardar el planeta y avalar la paz y el bienestar y el número 16 significa armonía, equidad e instituciones sólidas, cuya meta es formar compañías tranquilas e inclusivas, facilitar en dirección a la igualdad para toda la localidad y edificar instituciones poderosas, comprometidas e inclusivas en todos los niveles. Por ello, este trabajo se basa en ofrecer un servicio de eficiencia al usuario de manera personal y crear un ambiente agradable de valores y empatía para encontrar una convivencia pacífica. Además, la gestión administrativa juega un puesto muy significativo y debe velar porque la información entregada y manejada sea la correcta, para que puedan continuar rápidamente con el proceso de calificación diaria en la unidad pública de licencias de conducir, lo cual le permitirá a la empresa alcanzar los objetivos fijados.

El problema general de la investigación es: ¿Cuál es la incidencia entre la gestión administrativa y la atención al usuario en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024?, así también, se plantearon los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la incidencia entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024?, ¿Cuál es la incidencia entre la gestión administrativa y la empatía en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024?, ¿Cuál es la incidencia entre la gestión administrativa y seguridad en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024?, y ¿Cuál es la incidencia entre la gestión administrativa y la fiabilidad en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024?

Esta investigación es de gran utilidad por que proporcionará información nueva que pueda contribuir en las decisiones excelentes en el área de la administración de una entidad pública de licencias de conducir, relacionado a la atención al usuario. Por otra parte, se implementará métodos para la atención al usuario de manera interna como externa, donde los beneficiados serán los usuarios

del sector transporte, y público en general que recurren a solicitar el servicio para obtener la licencia de conducir, ya que cada día la entidad se proyectara a recibir más usuarios de todo lima, callao y provincias del Perú. La importancia de la investigación para obtener la licencia de conducir en una entidad pública, reside en su relación con las infracciones al reglamento de tránsito que constituyen un importante problema público. Por ende, se buscará estrategias de mejora continua para que los trabajadores tanto en el campo operativo como en el área administrativo realicen una atención al usuario de calidad. La relevancia para el ámbito científico es que esta investigación, sobre la gestión y la atención, sean una pieza más a la rompecabeza de la larga lista de estudios actuales que existen, sobre este campo, donde favorecerá en un futuro a los próximos investigadores.

Esta investigación tiene justificación teórica, porque este estudio se sustenta bajo antecedentes, teorías, modelos; donde diversos autores hablan de las variables, además de cada una de sus dimensiones, que en el marco teórico se va tener que demostrar y profundizar. También servirá como antecedentes para próximas investigaciones y para asumir decisiones de la empresa.

Se considera que esta indagación tiene justificación teórica, dado que busca aportar nuevos conocimientos, validez, teorías o argumentos a una investigación ya publicada. Además, proporciona una visión integral de la literatura existente, lo que permite ubicar este estudio en el contexto de las teorías actuales relacionadas con las variables (Rivas, 2022).

Esta investigación tiene justificación práctica, ya que se identificará el problema con la atención al usuario y se implementará estrategias de soluciones en el espacio de la gestión administrativa, para superar la problemática y obtener buenos resultados, que proporcionan recomendaciones específicas para implementar cambios de optimización de recursos que tengan un impacto significativo en la entidad.

Se estima que este estudio tiene justificación práctica, porque proporciona información útil que pueda resolver problemas prácticos o toma de decisiones en todos los aspectos, para impedir resultados negativos, advertir, corregir errores, disminuir costos, perfeccionar ingresos, mejorar la eficiencia y solucionar problemas periódicos (Samaniego, 2022).

Esta investigación tiene justificación metodológica, ya que en este estudio se hará uso del desarrollo técnico y metodológica científico, porque se va generar instrumentos que van hacer validados por expertos, con una alta confiabilidad y una vez que se hallan aplicado, servirá a otras personas y podrán utilizarlo para sus estudios. Además, queremos que estos estudios se conviertan en puntos de referencia para otros investigadores con el mismo interés y trabajando en el mismo campo.

Esta investigación presenta justificación metodológica, al considerarse una nueva contribución de un investigador, este tipo debe apoyar en reconocimiento o validación de publicaciones existentes, pero sugerir nuevos procedimientos independientemente de los resultados obtenidos (Rivas, 2022).

Por último, la justificación social, donde se sustenta con la atención al usuario, alcanzando disminuir la informalidad, quejas y el desorden, con un personal altamente capacitado otorgado por la gestión administrativa de la entidad pública generando un impacto positivo ante la sociedad, su finalidad no es sólo mejorar el servicio al cliente, sino también reducir las tensiones y conflictos que puedan surgir en el entorno.

Por ende, la justificación social, destaca que un ambiente de trabajo positivo no sólo beneficia a los empleados, sino que también afecta claramente en la calidad de la atención, que es más armoniosa y respetuosa en el ambiente general y puede mejorar el diálogo entre los sujetos administrativos y el personal operativo, creando una atención más eficiente y humana (Soto, 2021).

El objetivo general es, determinar la incidencia entre la gestión administrativa y la atención al usuario en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024. Se plantearon los siguientes objetivos específicos: determinar la incidencia entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024, determinar la incidencia entre la gestión administrativa y la empatía en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024, determinar la incidencia entre la gestión administrativa y la seguridad en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024, y determinar la incidencia entre la gestión administrativa y la fiabilidad en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024.

La hipótesis general de la indagación es, existe incidencia significativa entre la gestión administrativa y la atención al usuario en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024. Así mismo, se plantearon las siguientes hipótesis específicas: existe incidencia significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024, existe incidencia significativa entre la gestión administrativa y la empatía en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024, existe incidencia significativa entre la gestión administrativa y la seguridad en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024, y existe incidencia significativa entre la gestión administrativa y la fiabilidad en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024.

Entre las limitaciones se presentaron las siguientes: La primera fue la espera por el docente para la aprobación y confirmación del título de proyecto de tesis, la segunda fue la búsqueda de diversas fuentes bibliográficas, la mayoría era antiguas, la tercera fue encontrar estudios que lleven ambas variables de estudio juntas, la cuarta fue encontrar información limitada o que tienen restricción de acceso, la quinta fueron los recursos financieros y humanos porque el dinero es un factor importante que requirió este trabajo, así como el tiempo del personal especializado.

A nivel internacional, se tomaron investigaciones previas, relacionados con las variables involucradas de investigación. Se incluyeron documentos científicos de gran relevancia y tesis de posgrado en el análisis.

Cerezo (2019), se estableció en su estudio, gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces. Ecuador 2019, tuvo como propósito determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario. La metodología fue correlacional causal, cuantitativo, básica, no experimental. La muestra fue de 50 trabajadores, la técnica encuesta, el instrumento cuestionario, muestreo no probabilístico. Los resultados por el coeficiente Rho de Spearman fue de 0,716, manifestando una similitud alta y en las variables. Se concluyó que estos resultados tienen un nivel significativo correlacional en la gestión administrativa y en la calidad de atención al usuario.

Carrillo (2020), en su investigación, propuesta de gestión administrativa para el mejoramiento de los procesos académicos en la Institución Educativa distrital

Santa Martha, Bogotá 2020, tuvo como objetivo realizar una propuesta de gestión administrativa para el perfeccionamiento de los métodos académicos. La metodología no experimental, cuantitativa. La muestra fue de 25 docentes, la técnica encuesta el instrumento cuestionario. Los resultados informan un nivel bajo con el 84% de los docentes, el 16% simplemente no lo hace. Se concluyó que se debe emplear las medidas correspondientes para mejorar la modernización y la gestión administrativa de la empresa.

Oyaque et al. (2019), en su investigación, gestión administrativa y el control presupuestario de los Gobiernos autónomos descentralizados municipales Ecuador 2019, tuvo como propósito la incidencia de la gestión administrativa para optimizar el cumplimiento de las metas, objetivos operativos y ejecución de los recursos. La metodología fue descriptiva, correlacional causal, no experimental, cuantitativa. La muestra, fue de 40 personas. La técnica encuesta el instrumento cuestionario. Los resultados, indican una similitud alta de Pearson de 0.737 con un valor P menor al 5%, por ende, las variables están correlacionadas favorablemente. Se concluyó que la gestión administrativa y el control presupuestario están correlacionadas favorablemente.

Loor (2020), en su indagación, gestión administrativa y satisfacción del usuario del Cantón Guasmo Sur, Guayaquil- Ecuador 2020, tuvo como propósito determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en una entidad pública. La metodología fue cuantitativa, correlacional causal, transversal y no experimental. La muestra fue de 116 usuarios. La técnica encuesta el instrumento el cuestionario. Los resultados indican una semejanza positiva moderada de $\rho=0,591$; $p<0,05$ entre las variables. Se concluyó que, hay una vinculación moderada, pero es necesario mejorar los procedimientos administrativos, para ofrecer un servicio correcto al usuario.

Orozco (2023), en su tesis, gestión administrativa en la calidad de servicios en el sindicato de choferes del cantón Penipe, Ecuador 2023, tuvo como propósito determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en el sindicato de choferes del cantón Penite. La metodología fue tipo descriptiva y con un diseño no experimental, cuantitativo. La muestra fue de 187 personas, la técnica encuesta instrumento cuestionario. Como resultados se identificó el Chi -cuadrado de Pearson $X^2= 12,00$ en donde $X^2=8,34$; con un nivel bajo entre las variables. Se

llego a la conclusión, elaborar una propuesta de estrategias para la calidad de servicios y que perfeccione la gestión administrativa, para ofrecer una superior atención y servicio.

A nivel nacional, se consideraron investigaciones preliminares relacionadas con las variables examinadas en la investigación. Se tuvieron en cuenta publicaciones científicas en revistas de prestigio y trabajos de tesis de posgrado como parte de la revisión bibliográfica.

Segura (2021), en su trabajo titulado gestión administrativa y la calidad de atención de los usuarios del centro de servicios al contribuyente Paita 2021, tuvo como objetivo determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de atención de los usuarios. La metodología fue correlacional causal, diseño no experimental y corte transversal. La muestra fue de 363 usuarios del centro de atención. La técnica encuesta instrumento cuestionario. Los resultados indican una conexión alta entre las variables, con un Rho de Spearman de 0,864, logrando un nivel de 0,000. Se concluyo que la captación de los colaboradores sobre la gestión administrativa y la calidad de atención de los usuarios están totalmente correlacionadas.

Mendoza (2022), su estudio gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios de la Diresa Piura 2021, tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario. La metodología fue cuantitativa, diseño no experimental correlacional causal. La muestra fue de 136 usuarios. La técnica encuesta instrumento el cuestionario. Los resultados, usando el Rho de Spearman se encontró similitud entre las variables con un nivel de 0,368. Se concluyo, que hay una conexión entre las variables; exponiendo un progreso en la gestión, mal alta será la calidad ofrecida.

Tejeda (2021), preciso en una investigación, gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Casma, 2020, tuvo como objetivo comprobar la correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario. La metodología fue cuantitativa, tipo básica con diseño no experimental. La muestra fue de 80 trabajadores. La técnica encuesta instrumento el cuestionario. Los resultados confirmaron una similitud positiva alta (rho = 0,608) con un nivel inferior a 0,05 entre las variables. Se concluyo, una semejanza en la gestión administrativa y la satisfacción del usuario.

Vera (2021), estableció en su estudio gestión administrativa y calidad de atención al usuario en el gobierno regional del callao 2021, tuvo como propósito determinar la relación entre la Gestión administrativa y calidad de atención al usuario. La metodología fue descriptivo correlacional causal, diseño no experimental, corte transversal, cuantitativa. La muestra fue de 132 trabajadores. La técnica encuesta instrumento cuestionario. Los resultados indican un vínculo positivo alto significativo ($r_s = 0,873$) con un valor $< 0,05$ para ambas variables. Se concluyó la asociación de la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario.

Vásquez (2022), en su investigación gestión administrativa y la calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba Andahuaylas, Apurímac 2021, tuvo como objetivo establecer la relación existente entre la gestión administrativa y calidad de atención de servicio al usuario. La metodología fue básica, con enfoque cuantitativo, diseño descriptivo, correlacional causal. La muestra fue de 22 funcionarios. La técnica encuesta, instrumento cuestionario. El resultado el Rho de Spearman, fue de 0,351 y $p = 0,109 > 0,05$ demuestra una vinculación baja entre estas variables. Se concluyo una analogía entre las variables.

Respecto a las bases teóricas consideramos las siguientes descripciones conceptuales de la variable gestión administrativa, y de sus dimensiones e indicadores, lo cual se presenta a continuación:

Según Chiavenato (2019), la gestión administrativa son las labores que se cumplen para organizar los trabajos del equipo, es decir, como tratan de llegar al propósito con la asistencia de individuos y sucesos mediante la practica o elaboración de una cadena de elementos primordiales como planificar, organizar, dirigir y controlar.

El autor, Chiavenato (2019), precisa que las dimensiones: planificación, organización, dirección y control. La dimensión planificación, es la primera actividad de gestión porque implica realizar el primer paso para los demás lo cual primeramente se determina qué objetivos se deben alcanzar y qué se debe hacer para alcanzarlos.

Según Chiavenato (2019), precisa que la dimensión organización, contiene la creación, sistematización e integración de recursos y unidades enlazadas con la gestión de la empresa, sus responsabilidades y definición de las relaciones entre ellos. También se logra disponer en 3 niveles como organización a nivel global, nivel de departamento y nivel de tarea y función.

Según Chiavenato (2019), señala que la dimensión dirección, sugiere que está relacionada con la actuación, la ejecución, con el rol y la gestión de las personas. Esta ocupación se ocupa de las relaciones humanas de los directores en todos los horizontes de la empresa, así como además de los socios.

Y por último Chiavenato (2019), indica la dimensión del control, consiste en asegurar que los resultados planificados, organizados y dirigidos correspondan a los objetivos previamente fijados. En la supervisión, el énfasis está en garantizar que la actividad o tarea supervisada alcance las metas logradas. Además, se basa en el proceso mediante el cual se dirige una acción hacia un objetivo determinado.

En cuanto a los indicadores de la planificación, Chiavenato (2019), establece: objetivos, visión y plan de acción. El indicador objetivo, se refiere a los resultados futuros y con una finalidad que se espera lograr. Se trata de una meta o un fin último seleccionado que se pretende alcanzar en un momento determinados con medios disponibles o posibles.

Respecto al indicador visión, Chiavenato (2019), es la imagen que se visualiza a donde uno quiere llegar en un estado futuro y que queremos para nuestra organización. Además, permite plantear una visión que refleje los deseos del director, o persona encargada de marcar la dirección de la empresa y sea lo adecuadamente claro y motivador como para ocuparse en su desempeño.

El indicador plan de acción según Chiavenato (2019), es un proyecto u hoja de ruta que se elabora antes de realizar una acción que nos ayude a guiarnos, se refiere al proceso que avanza desde el establecimiento de objetivos organizacionales hasta la creación de planes detallados que aseguren la implementación de estrategias.

Los indicadores de la dimensión organización, Chiavenato (2019), indica los siguientes: estructura, política y funciones administrativas. El indicador estructura, indica los cargos y niveles que se presentan en una organización, también se refiere a una colección de elementos relativamente permanentes que están vinculados en el tiempo y el espacio para formar un todo.

Para Chiavenato (2019), el indicador de política, son tomas de decisiones que se emplean en una empresa para relacionarse con otros grupos con fines de interés, y deben ser cumplidas por el personal a modo de acción que proporcionan un marco flexible para delinear áreas para el desarrollo de iniciativas administrativas.

Para Chiavenato (2019), el indicador funciones administrativas, son un conjunto de responsabilidades que se desempeña para gestionar una organización, a través de la asignación de tareas, bienes y sacrificios, su capacidad para administrar y clasificar las variadas diligencias para el bienestar de la entidad.

Respecto a los indicadores de la dimensión dirección, Chiavenato (2019), establecen: relaciones públicas, liderazgo y toma de decisiones. El indicador relaciones públicas, es el proceso de comunicación estratégica que beneficia a la organización con sus actividades planeadas e importantes donde dirigen y conservan una imagen auténtica y prospera entre sus audiencias clave, como usuarios, empleados, proveedores, los medios y la comunidad.

En cuanto al indicador liderazgo, Chiavenato (2019), nos dice que son las habilidades que un individuo tiene para influir y hacer que todo el equipo vaya hacia un solo camino, destinadas a lograr uno o más objetivos específicos a través de la comunicación interpersonal para el crecimiento de la empresa. También puede dar ideas innovadoras y ser empático con los trabajadores sacando lo mejor de cada uno.

El indicador toma de decisiones, Chiavenato (2019), menciona que es el desarrollo por el que pasan las personas cuando tienen que escoger entre varias opciones de manera pensante y se activa cuando aparecen disputas en distintos espacios de la vida, para los cuales se debe buscar el mejor recurso posible.

Los indicadores de la dimensión control, Chiavenato (2019) precisa que son: supervisión, cumplimiento de metas y seguimiento. El indicador supervisión, se

refiere a la persona que es responsable de todas las comunicaciones que ve porque es el vínculo con la Gerencia y los trabajadores de la entidad. Por tanto, como experto en comportamiento, el directivo tiene todo bajo control, quien es la persona clave.

Para Chiavenato (2019), el indicador cumplimiento de metas, se considera que la eficiencia y sobre todo la implicación de los empleados son fundamentales en toda empresa, porque representa un trabajo arduo que conduce a la satisfacción de los empleados, pero esto no puede suceder si no existen relaciones con los compañeros y autoridades.

Por otra parte, Chiavenato (2019), precisa que el indicador seguimiento, se entiende como a un conjunto de actividades que nos permiten comprobar de qué manera se han alcanzado los objetivos previstos en técnicas de eficiencia y eficacia. las metas propuestas en el sentido de eficiencia y eficacia. El seguimiento garantiza que se alcance el resultado.

Para López-López (2021), la gestión administrativa comienza con el proceso de planeación, que asume como objetivo estudiar apariencias internas y externas con el fin de desarrollar estrategias para restar los peligros y así utilizar las oportunidades. Es una técnica de progreso, cuya implementación debe planificarse y anticiparse para identificar fortalezas y debilidades, anticipar los costos de producción y calcular los peligros, para luego implementar medidas importantes que admitan la mejora y la corrección. de posibles deficiencias que pueden permitir alcanzar los objetivos ya marcados. Se precisan las siguientes dimensiones: i) Planeación, es una guía que orienta y coordina la dirección que una organización pretende tomar para lograr una implementación sostenible y rentable en el tiempo, ii) Organización, es la segunda parte del proceso de gestión y es responsable de planificar la organización interna de la organización, iii) Dirección, se encarga de velar por el personal dentro de las instituciones, iv) Control, asegura la efectividad y validez de los efectos alcanzados a cargo de las metas deseadas del tiempo determinado.

Riffo (2019), argumenta que la gestión administrativa se despliega a partir de cuatro aspectos muy importantes que hacen efectiva la gestión. Una de las teorías más aceptadas, y que aún hoy sigue vigente, es que la dirección ejecutiva

tiene etapas esenciales claramente definidas. Las dimensiones que describe son: i) Planificación, analiza eficazmente todos los elementos que influyen en las tareas de la empresa, ii) Organización, permitir que la unidad logre los objetivos trazados a partir de una distribución organizacional unida, mediación y otras fuerzas que conduzcan a la creación de un ambiente organizacional propicio, iii) Dirección, los socios realizan actividades enfocadas al logro de las metas planificadas., iv) Control, monitorea la distribución de los activos materiales y financieros para asegurar su correcto uso, así como evaluar el desenvolvimiento de la fuerza profesional.

Por su parte Orellana et al. (2019), los inicios de la gestión que se encuentran en la especialización que cada socio debe desplegar en un puesto definido, que le acceda a ser más eficaz en el importe, gracias a actividades repetitivas. Las dimensiones son: i) Planear, requiere tomar decisiones anticipadas sobre lo que se quiere lograr y cómo lograrlo, ii) Organizar, corresponde a la etapa donde se determina la estructura de la organización definiendo áreas y asignando responsabilidades a los individuos, iii) Dirigir, su finalidad es motivar y gestionar el factor humano, orientándolo al logro de objetivos sociales. iv) Control, se fundamenta en el rastreo de acentos confidenciales que pueden usarse para rastrear el logro de las metas más altas.

Sobre las bases teóricas consideramos las definiciones conceptuales de la variable atención al usuario, con sus respectivas dimensiones e indicadores, lo cual se presenta a continuación:

Toral-Tinitana et al. (2019), define a la atención al usuario, son las actividades que atienden las entidades para compensar a su grupo objetivo en cuanto a los ingresos o utilidad que brindan, por ende, es significativo que los empleados asignados a este espacio trabajen de modo efectiva para compensar la urgencia y peticiones de los clientes que aprecian el nivel de satisfacción basada en experiencias sentidas.

Para Toral-Tinitana et al. (2019), precisa a las dimensiones: capacidad de respuesta, empatía, seguridad y fiabilidad. La dimensión capacidad de respuesta, es la facilidad y velocidad que tiene una persona para responder ante la solicitud o

servicio que solicita un cliente en base de conocimientos y habilidades obtenidos en la empresa para dar solución a los problemas o necesidades que se requiera.

Según Toral-Tinitana et al. (2019), la dimensión empatía, lo detalla como aquel individuo que percibe lo de otra persona y se preocupa emocionalmente por lo que pasa, busca comprender a la persona desde su perspectiva en vez del propio, además es vital para la vida social y personal.

Según Toral-Tinitana et al. (2019), la dimensión seguridad, se refieren a las características que una persona debe cumplir en toda entidad al atender a un usuario, cambiándole la percepción y transmitiéndole la confianza necesaria para crear una relación y efecto positivo con el equipo durante el servicio.

Según Toral-Tinitana et al. (2019), la dimensión fiabilidad, es la capacidad del sistema para determinar una función específica durante un cierto período de tiempo con ciertos parámetros. Asimismo, se logra expresar que es la capacidad de los usuarios para cumplir con determinadas tareas o roles, como en el caso de los funcionarios gubernamentales.

Según Toral-Tinitana et al. (2019), los indicadores de la dimensión capacidad de respuesta son: comunicación, trabajo en equipo y motivación. El indicador comunicación, es el sumario por el cual interactúa un individuo con otra a través de palabra hablada o escrita, gestos o expresiones y espera la respuesta de esta última, ya sea una opinión, acción o comportamiento adecuado.

Según Toral-Tinitana et al. (2019), el indicador trabajo en equipo, es la disposición que tiene un conjunto de individuos hacia un objetivo común, donde cada miembro del equipo contribuye y donde existe una necesidad mutua de cooperación, y todos están dispuestos a dar algo de lo suyo por su trabajo en equipo.

Por su parte Toral-Tinitana et al. (2019), precisa que el indicador motivación incluye una sensación de éxito, el desarrollo personal para triunfar en lo profesional, y se expresa como rutina y optimismo para llevar a cabo tareas, logros y acciones dificultosas y significativas. Además, se destaca que los bienes monetarios son el elemento que promueven el trabajo, influencias y el deseo de cumplir con los cargos.

En descripción a los indicadores de la dimensión empatía Toral-Tinitana et al. (2019), describe los siguientes: satisfacción al cliente, buen trato y cordialidad. El indicador satisfacción al cliente, es el sentimiento o actitud de un cliente hacia un producto o servicio brindado por una empresa, este criterio surge de la visión y los métodos operativo del servicio, incluidos los valores, las habilidades y el comportamiento empleado.

Según Toral-Tinitana et al. (2019), el indicador de buen trato hace referencia a si éste puede ser sincero y genuino o, por el contrario, hipócrita y falso. Aunque no es fácil notar la diferencia, está claro que hay personas que se escudan en el buen trato como mecanismo de manipulación o como medio para salvar las apariencias.

Según Toral-Tinitana et al. (2019), el indicador cordialidad, lo definen como la consideración que se tiene a otros individuos, se refiere al amor, la amistad o la buena actitud de una persona con otra. En una empresa, el respeto a los compañeros y superiores genera un ambiente grato donde uno se siente valorado y escuchado esta actitud lleva crecer y con el tiempo serán devueltos.

Según Toral-Tinitana et al. (2019), los indicadores de la dimensión seguridad son: orientación, amabilidad y confianza. El indicador certeza, se refiere al conocimiento comunicable claro, preciso y seguro al decir algo. Esto es la convicción de que algo es como se dice que es, lo cual se afirma basada en evidencias reales.

Según Toral-Tinitana et al. (2019), el indicador amabilidad, es el acto o comportamiento cortés y amable hacia alguien que lo necesita, no cambia nada, ni en beneficio de uno mismo, sino para la persona ayudada. Lo cual nos hace reaccionar ante la adversidad frente a un impulso de supervivencia.

Según Toral-Tinitana et al. (2019), el indicador confianza, es la creencia que una persona tiene y que es capaz de hacer ante una determinada situación, es un nivel de la probabilidad subjetiva con la que un personal evalúa lo que otro personal o grupo de personas realiza en una acción concreta.

Respecto a los indicadores de la dimensión fiabilidad, Toral-Tinitana et al. (2019), describen los siguientes: solución a sus problemas, atención rápida y horarios establecidos. El indicador solución a sus problemas, está relacionada con el proceso en el que una persona recibe nuevos conocimientos, juega un papel

activo en un contexto específico, donde utiliza todo un conjunto de herramientas culturales para realizar sus acciones.

Según Toral-Tinitana et al. (2019), el indicador atención rápida, habilidad que un individuo tiene al realizar una función de manera precisa, ayudan a llevar a cabo ciertas tareas se refiere a un mecanismo central cuya tarea principal es registrar y dirigir la actividad consciente del organismo según un objetivo específico.

Según Toral-Tinitana et al. (2019), el indicador horarios establecidos, consiste en respetar el inicio y final de un lugar establecido, hace referencia a la cantidad de tiempo, expresada en horas, días, semanas o meses, que cada empleado dedicara a realizar el trabajo para el que fue contratado, así las personas puedan organizarse en su rutina.

Para Rodríguez et al. (2021), la atención al usuario, es un instrumento estratégico con la que es posible ofrecer a los clientes un valor añadido respecto a la oferta de la competencia y conocer las diferencias de la oferta global de la empresa. El autor hace referencia a las dimensiones: i) Fiabilidad, es la probabilidad de que una técnica cause resultados esperados, no es lo mismo que su existencia, ii) Capacidad de respuesta, muestra la urgencia y eficiencia que la empresa responde al cliente, iii) Seguridad, conjunto de acciones coordinadas destinadas a una protección completa del mismo, y que aporte beneficios tanto para él como para nosotros, iv) Empatía, implica aceptar a la persona como es, con sus sentimientos y experiencias.

Según Quezada (2021), argumenta que la atención al usuario es la formación continua de los empleados que tratan al cliente o usuario es hoy en día una estrategia muy antigua pero muy eficaz que permite una colaboración eficaz, permitiéndoles transmitir nuevos conocimientos sobre técnicas de tratamiento que les permitan ser mucho más eficaces en su trabajo. trabajo que les encomienda la organización. Asimismo, estas son las dimensiones: i) Fiabilidad, disposición para desempeñar la asistencia prometida de forma honesta y precisa, ii) capacidad de respuesta, deseo de contribuir con al cliente y proporcionar el servicio deseado. iii) seguridad, en la empresa los trabajadores manifiestan una aptitud para provocar familiaridad y credibilidad, iv) Empatía, interés y solicitud personalizada que la entidad ofrece a sus usuarios.

Para Delahoz-Dominguez et al. (2020), todos los usuarios tienen derecho a recibir ayuda experta de instalaciones que necesitan integrar personal capacitado y dedicado a su propio cuidado, donde deben poder comunicarse con confianza para ser empáticos y al mismo tiempo receptivos a las necesidades de manera consistente, lo cual es una parte importante proporcionar servicios adecuados. Entre las dimensiones tenemos: i) Fiabilidad, es la destreza de cumplir el servicio ofrecido de modo formal y preciso. Esto significa dar asistencia desde el primer momento, ii) Capacidad de respuesta, sugiere que no se trata sólo de manifestar en el mínimo tiempo, sino también dar una comunicación clara y consistente hasta que se solucione el inconveniente, iii) Seguridad, es la capacidad de la entidad para dar familiaridad a los usuarios en el servicio, creando un ambiente confiado en todo el proceso y garantizando que el personal pueda responder con confianza y cortesía.

II. METODOLOGÍA

Tipo, enfoque y diseño de investigación: El tipo de investigación fue básica. Porque permite ampliar el alcance del conocimiento con gran precisión y certeza para que podamos desarrollar teorías existentes a medida que recopilamos información. Por ello se expusieron nuevos consejos que aportaron para mejorar la razón de lo ocurrido. Es de naturaleza fundamental ya que cubre los aspectos fundamentales de la búsqueda de información para comprender completamente un tema y establecer análisis estadísticos para determinar relaciones entre variables y establecer un mecanismo para resolver un problema. (Leyva y Guerra, 2020).

El enfoque elegido fue cuantitativo. Porque está agrupado a los datos numéricos y estadísticos, tanto en la técnica como en el procedimiento, por ende, se usaron valores ordenados en un Excel para luego interpretarlos en el programa SPSS, y una vez aprobados poder dar las explicaciones. Los métodos de investigación cuantitativa implican comparar teorías existentes basándose en hipótesis procedentes de ellas, y es preciso obtener modelos aleatorias o características representativas de la comunidad o fenómeno que se aprende (Guevara, et al., 2020).

Por su profundidad, fue de alcance correlacional - causal, ya que se indago la conexión de las variables de una entidad pública de licencias de conducir Callao. El propósito de los estudios correlacional causal es establecer si existe un nexo estadístico de conocimiento entre dos o más variables de estudio tanto dependientes como independientes, utilizando un patrón general observable sin probar causalidad (Ramos-Galarza, 2020).

Por su temporalidad, fue de corte transversal, Ya que esta investigación recopilo parte de la muestra en un solo instante mediante el año 2024 Este tipo de investigación es transversal y es un prototipo con diseño de investigación observacional en la que se seleccionan una serie de variables específicas para una muestra de población durante un período de tiempo (Cvetkovic-Vega et al. 2021).

Por su orientación, la indagación fue descriptivo, ya que se buscó detallar particularidades fundamentales de las situaciones que se analizaron en las variables, junto con la información que se obtuvo de la muestra. El alcance de este estudio se define como descriptivo, ya que su objetivo principal incluye la

caracterización y descripción detallada de las variables que pertenecen al contexto específico de la entidad en cuestión (Vijayamohan, 2022).

El diseño fue no experimental. Para hallar un resultado preciso y real que nos muestre las circunstancias de las variables analizadas es que se usara este diseño. Las variables del estudio no fueron examinadas ni manipuladas. Para realizar este estudio, el autor se centra en el fenómeno objeto de estudio en el medio natural, obtiene información directa y finalmente lo examina (Montano, 2021).

Se uso el método hipotético – deductivo. Donde se alcanzó los siguientes pasos: primero se observó a los individuos, luego se formuló las hipótesis (suposición) para así poder comprobar la verdad o falsedad de ellas, finalmente se descartaron y afirmaron las hipótesis formuladas desde el inicio (suposición). Es una forma jerárquica de argumento porque se basa en generalizaciones aplicadas a casos específicos. Profundizar en el conocimiento pasado es útil, también es pragmático cuando no se puede resolver la causa del incidente, pero cuando ha tenido las siguientes consecuencias (Romero et al. 2022).

Variables y operacionalización: Variable independiente: Gestión administrativa, en su definición conceptual: Chiavenato (2019), menciona que son las labores que se cumplen para organizar los esfuerzos del equipo, es decir, como tratan de llegar al propósito con la asistencia de individuos y sucesos mediante la practica o elaboración de una cadena de elementos primordiales como planificar, organizar, dirigir y controlar, En su definición operacional: La variable fue medida por un cuestionario sobre la gestión administrativa, el cual tiene 24 ítems y distribuidos en 4 dimensiones: Planear, organizar, dirigir y controlar. Estuvo compuesta por varios indicadores que son: Objetivo, visión, plan de acción, estructura, política, funciones Administrativas, relaciones Públicas, liderazgo, toma de decisiones, supervisión, cumplimiento de metas, seguimiento. Se empleo la escala de medición de grado tipo Likert: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4), y Totalmente de acuerdo (5).

Para la variable dependiente: Atención al usuario, en su definición conceptual: Toral-Tinitana et al. (2019), indica que, son las actividades que desarrollan las empresas para compensar a su grupo objetivo en cuanto a los ingresos o trabajo que prometen, por lo que es significativo que los empleados asignados a este espacio trabajen de modo efectiva para compensar la urgencia y peticiones de los

clientes que aprecian el nivel de satisfacción basada en experiencias sentidas. Definición operacional: La variable fue validada por un interrogatorio, sobre la atención al usuario teniendo 24 ítems, y sub dividido en 4 dimensiones: Capacidad de respuesta, empatía, seguridad y fiabilidad. La variable está establecida por los indicadores que mencionare: Comunicación, trabajo en equipo, motivación, satisfacción del cliente, buen trato, cordialidad, certeza, amabilidad, confianza, solución a sus problemas, atención rápida, horario establecido. Se trabajo con la escala de medición tipo Likert: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4), y Totalmente de acuerdo (5).

Población muestra y muestreo: Para el siguiente trabajo a desarrollar se examinó como población a los 300 usuarios que han sido atendidos diariamente por el personal de una entidad pública de licencias de conducir del Callao, Perú tiempo 2024. La población es el montón de humanos limitado o infinito que intervienen en ciertas características comunes que son apropiadas para el estudio que se realiza (Fuentes et al., 2020).

Se consideró lo siguiente para el criterio de inclusión: Ser mayor de edad, que deseen participar en el trabajo, que hayan sido atendidos en una entidad pública de licencias de conducir durante el año 2024, que hayan tenido continuidad o hayan cumplido con la entrega de la licencia. Los criterios de inclusión son todas las particularidades determinadas que debe asumir un objeto de indagación para poder ser parte del estudio. Estas características pueden ser: edad, género, calificaciones escolares, nivel socioeconómico, tipos específicos de enfermedades, estado civil, etc. (Mora, 2022).

Se indicaron los siguientes criterios de exclusión: No querer participar en la indagación, que presente algún estado específico (enfermedad mental u otro), que sea menor de edad. Los criterios de exclusión son condiciones o características exhibidas por los participantes que alteran o modifican las consecuencias, impidiéndoles involucrarse en el estudio (Rivas, 2022).

La muestra que se utilizó en este estudio fue de manera intencional, según la lógica del investigador, donde se tomaron criterios de inclusión y exclusión que se ajustaron a lo establecido y por lo tanto estuvo conformada por 100 usuarios que fueron atendidos en una entidad pública de licencias de conducir. En el contexto de la indagación, una muestra se detalla como un subconjunto escogido de individuos,

eventos o entidades extraídas de una población o universo total con la intención de realizar una investigación y sacar conclusiones sobre dicha población (Arias et al. 2021).

El muestreo fue no probabilístico, de tipo intencional, se caracteriza por seleccionar "n" unidades de muestreo de manera que cada grupo de "n" unidades muestreadas tenga igual e igual probabilidad de ser obtenida. Además, el muestreo es valioso en los informes de investigación porque tiene como objetivo lograr una porción distintiva de la población de estudio (Hernández et al. 2019).

La unidad de análisis compuesta por 100 usuarios que fueron atendidos en una entidad pública de licencias de conducir del Callao, Perú durante el año 2024. La unidad de análisis es la unidad descrita por los datos recopilados y para la cual se desarrolla el estudio. Es el contenido de los datos el que pretende abordar la pregunta de investigación y define los límites de lo que se puede investigar o ignorar en el estudio (Ritella et al., 2020).

Técnicas e instrumento de recolección de datos: La técnica fue la encuesta. Ya que sirve para agrupar toda indagación del estudio y saber cuál es el problema que aborda. Una encuesta es una técnica metodológica que recopila de manera confiable las respuestas de los colaboradores sobre un tema determinado. Esto nos admite recopilar y examinar la averiguación de los encuestados y convertirla en datos útiles (Feria et al. 2020).

Se utilizaron los cuestionarios, ya que es una técnica fácil de contribuir con el llenado de los datos que cada variable ha desarrollado y puede ser entendida fácilmente por cualquier persona. Un cuestionario es un instrumento que se maneja para agrupar datos de manera organizada sobre variables específicas de interés en un estudio, encuesta, investigación o sondeo (Bustamante, 2023).

En este trabajo para confirmar el valor de la validez del instrumento de medición, se efectuó por criterio de la técnica de juicio de expertos, donde 3 profesionales comprobaron aspectos de relevancia, construcción y pertinencia, con la finalidad de hacer algunos ajustes o mejorar algunos ítems para una adecuada comprensión y aprobación del mismo. La validez de un instrumento en referencia a la precisión con la que un método deduce lo que pretende medir, alta validez significa que produce resultados que son consistentes con las propiedades,

características y cambios del universo real en el mundo físico o social (Middleton, 2019).

Tabla 1

Resultados de la validación de juicio de expertos

Variable	Nº	Apellidos y nombres	Especialidad	Opinión
Gestión Administrativa	1	Almeyda García, José Antonio	Magister en Gestión Publica	Aplicable
Atención al usuario	2	Calle Balladares, José Omar	Magister en Gestión Publica	Aplicable
	3	Becerra Fukunaga, María Teresa	Magister en Gestión Publica	Aplicable

Nota. Resultados obtenidos del certificado de validez. Fuente: Elaboración propia.

La confiabilidad del instrumento, se evaluó con el coeficiente Alfa de Cronbach, en vista que el cuestionario tiene escala Likert, donde hay niveles de respuesta que va de más a menos. La confiabilidad, es una prueba estadística utilizada para ajustar la confiabilidad y equilibrio interno de una herramienta. Este puntaje es un índice basado en la relación entre las diferentes preguntas o elementos que componen la herramienta, si hay confiabilidad significa que da efectos consistentes y firmes (Ventura y Peña, 2021).

La prueba de confiabilidad fue el coeficiente Alfa de Cronbach. Se ejecuto un ensayo piloto con personas que reúnen las mismas características parecidas a la muestra determinada, que se presentan los resultados a continuación. Este coeficiente es una fórmula que determina la confiabilidad técnica de un instrumento cuyos resultados son consistentes con instrumentos que tienen escalas con tres o más opciones (Rodríguez-Rodríguez y Reguant-Álvarez 2020).

Tabla 2*Confiabilidad del instrumento*

Variable	Alfa de Cronbach	N° Ítems
Gestión Administrativa	.896	24
Atención al usuario	.948	24

Nota. Confiabilidad de instrumentos. Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 2, el grado de confiabilidad en la gestión administrativa es de 0,896 lo cual nos dice que la confiabilidad es muy alta, por otra parte, el grado de confiabilidad para la atención al usuario es de 0,948. Por lo tanto, el cuestionario es apto y puede ser aplicado.

Procedimientos: Para realizar el trabajo de investigación, se entregó una encuesta a los usuarios bajo la escala de Likert, la misma que fue trabajada de forma personal y de manera anónima, de esta manera aceptaron responder las encuestas garantizándoles la confidencialidad de sus datos. Los procedimientos, se determina por la necesidad de especificar la forma concreta en que se realizará la actividad por cuestiones legales, de cumplimiento normativo o de política de la empresa. Se utiliza para recopilar datos y recursos utilizados para aquellas actividades donde están interrelacionadas e involucran a diferentes personas o departamentos de la empresa (Medina et al. 2023).

Método de análisis de datos: Con la averiguación que se logró de la muestra, se optó por crear una tabla en el programa Microsoft Excel, de manera ordenada según las variables y sus dimensiones, para los resultados descriptivos se crearon las tablas cruzadas y sus gráficos estadísticos en el software SPSS, una vez trasferido los datos, se realizó la respectiva interpretación de análisis, con respecto a los resultados inferenciales se usaron varias tablas como la de Kolmogorov-Smirnov, correlación de Rho de Spearman, Pseudo R cuadrado, y la prueba de estimaciones de parámetro, donde se pudieron extraer conclusiones más amplias para cada dimensión. El análisis de datos, es un examen detallado y preciso de un conjunto de información para llegar a una conclusión que permita a una empresa o entidad tomar una decisión determinada (Westreicher, 2020).

Aspectos Éticos: En el análisis se estimaron los siguientes:

Confidencialidad: La información no será usada para otro fin, se mantendrá estrictamente confidencial y se utilizará únicamente con fines científicos. La información obtenida por parte de la colaboración de los usuarios solo será revisada y examinada por el investigador para hallar los resultados del estudio y pueda encontrar el problema que aborda en la entidad.

Anonimato: Los datos de los participantes no serán revelados y estarán protegidos en todo momento. Las encuestas son anónimas para la tranquilidad y veracidad de los colaboradores al momento de poner sus respuestas, ya que se pretende que sean lo más sinceros posibles para así determinar el problema que los acoge.

Autonomía: Los encuestados fueron independientes y de carácter voluntario en todas sus respuestas, para garantizar que cualquier participante quiera negarse a realizarlo o retirarse en cualquier momento de la encuesta, obteniendo respuestas precisas que conciernen a la investigación, los mismos que firmaron bajo su consentimiento el documento formulado.

Justicia: Se buscará la equidad entre los colaboradores para evitar cualquier forma de discriminación u problema que pueda ocurrir por diferencias u otro, garantizando que la muestra represente adecuadamente al grupo étnico objetivo para la investigación a realizar.

Estos aspectos son normas que deben tenerse en cuenta para garantizar que la investigación se realice con determinación, teniendo en cuenta la equidad y la decencia de los individuos y de la sociedad, son esenciales para asegurar un trato justo, cortés y comprometido (Inguillay et al., 2020).

III RESULTADOS

Resultados descriptivos

Análisis descriptivos para el objetivo general:

Tabla 3

Tabla cruzada entre la Gestión administrativa y la Atención al usuario

		Atención al usuario			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Gestión Administrativa	Recuento	33	4	1	38
	Malo	% del total	33,0%	4,0%	1,0%
Regular	Recuento	21	24	8	53
	% del total	21,0%	24,0%	8,0%	53,0%
Bueno	Recuento	2	5	2	9
	% del total	2,0%	5,0%	2,0%	9,0%
Total	Recuento	56	33	11	100
	% del total	56,0%	33,0%	11,0%	100,0%

Nota. Usuarios de una entidad pública de licencias de conducir. Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 3, se muestra que los usuarios que asistieron a una entidad pública de licencia de conducir, percibieron a la gestión administrativa como malo en la atención al usuario con el 33%, el 4% como medio y el 1% como alto. Por otra parte, los usuarios calificaron la gestión administrativa como regular en la atención al usuario con el 24%, el 21% como bajo y el 8% fue alto. Otros usuarios calificaron a la gestión administrativa como bueno en la atención al usuario con el 2%, el 5% indicaron que fue medio y el 2% bajo.

Análisis descriptivo para el objetivo específico uno:

Tabla 4

Tabla cruzada entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta

		Capacidad de Respuesta			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Gestión Administrativa	Recuento	27	9	2	38
	Malo	% del total	27,0%	9,0%	2,0%
Regular	Recuento	25	17	11	53
	% del total	25,0%	17,0%	11,0%	53,0%
Bueno	Recuento	5	2	2	9
	% del total	5,0%	2,0%	2,0%	9,0%
Total	Recuento	57	28	15	100
	% del total	57,0%	28,0%	15,0%	100,0%

Nota. Usuarios de una entidad pública de licencias de conducir. Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 4, observamos que los usuarios que asistieron a una entidad pública de licencia de conducir percibieron a la gestión administrativa como malo, con el 27% en la capacidad de respuesta, el 9% medio y el 2% indicaron alto. Por otro lado, los usuarios calificaron como regular a la gestión administrativa, con el 17% en la capacidad de respuesta, el 25% indicaron bajo, y el 11% indicaron alto. A la vez, los usuarios calificaron a la gestión administrativa como bueno, con el 2% a la capacidad de respuesta, el 5% indicaron bajo y el 2% indicaron medio.

Análisis descriptivo para el objetivo específico dos:

Tabla 5

Tabla cruzada entre la gestión administrativa y la empatía

		Empatía				
			Bajo	Medio	Alto	Total
Gestión Administrativa	Recuento		14	16	8	38
	Malo	% del total	14,0%	16,0%	8,0%	38,0%
	Regular	Recuento	4	25	24	53
		% del total	4,0%	25,0%	24,0%	53,0%
	Bueno	Recuento	0	3	6	9
		% del total	0,0%	3,0%	6,0%	9,0%
Total		Recuento	18	44	38	100
		% del total	18,0%	44,0%	38,0%	100,0%

Nota. Usuarios de una entidad pública de licencias de conducir. Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 5, se muestra que los usuarios que asistieron a una entidad pública de licencia de conducir percibieron a la gestión administrativa como malo, con el 14% en la empatía, el 16% medio y el 8% alto. Por otro lado, los usuarios calificaron la gestión administrativa como regular, con el 25% en la empatía, el 24% indicaron alto, y el 4% indicaron bajo. A la vez, los usuarios calificaron a la gestión administrativa como bueno, con el 6% en la empatía y el 3% indicaron medio.

Análisis descriptivo para el objetivo específico tres:

Tabla 6

Tabla cruzada entre la gestión administrativa y la seguridad

		Seguridad			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Gestión Administrativa	Recuento	31	4	3	38	
	Malo	% del total	31,0%	4,0%	3,0%	38,0%
	Regular	Recuento	20	18	15	53
		% del total	20,0%	18,0%	15,0%	53,0%
	Bueno	Recuento	0	5	4	9
		% del total	0,0%	5,0%	4,0%	9,0%
Total	Recuento	51	27	22	100	
	% del total	51,0%	27,0%	22,0%	100,0%	

Nota. Usuarios de una entidad pública de licencias de conducir. Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 6, se muestra que los usuarios que asistieron a una entidad pública de licencia de conducir, percibieron la gestión administrativa como malo, con el 31% a la seguridad, el 4% indicaron medio y el 3% indicaron alto. Por otro lado, los usuarios calificaron la gestión administrativa como regular, con el 18% en la seguridad, el 20% señalaron bajo, y el 15% indicaron alto. Por último, otros usuarios calificaron a la gestión administrativa como bueno, con el 4% en la seguridad y el 5% indicaron medio.

Análisis descriptivo para el objetivo específico cuatro:

Tabla 7

Tabla cruzada entre la gestión administrativa y la fiabilidad

		Fiabilidad				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Gestión Administrativa	Recuento	31	5	2	38	
	Malo	% del total	31,0%	5,0%	2,0%	38,0%
	Regular	Recuento	22	18	13	53
		% del total	22,0%	18,0%	13,0%	53,0%
	Bueno	Recuento	3	2	4	9
		% del total	3,0%	2,0%	4,0%	9,0%
Total		Recuento	56	25	19	100
		% del total	56,0%	25,0%	19,0%	100,0%

Nota. Usuarios de una entidad pública de licencias de conducir. Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 7, se detalla que los usuarios que asistieron a una entidad pública de licencia de conducir percibieron a la gestión administrativa como malo, con el 22% en la fiabilidad, el 8% medio y el 3% alto. Por otro lado, los usuarios calificaron como regular la gestión administrativa, con el 19% en la fiabilidad, el 15% indicaron bajo, y el 10% indicaron alto. Otros usuarios calificaron a la gestión administrativa como bueno, con el 7% en la fiabilidad, el 8% indicaron medio y el 8% indicaron bajo.

Análisis Inferencial

Contratación de la hipótesis general:

Existe incidencia significativa entre la gestión administrativa y la atención al usuario en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024.

Tabla 8

Prueba de normalidad de la gestión administrativa y la atención al usuario.

Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,133	100	,000
Atención al usuario	,267	100	,000

Nota. Usuarios de una entidad pública de licencias de conducir. Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 8, se realizó la prueba de Kolmogorov Smirnov para verificar el supuesto de normalidad, por tener más de 50 representantes, logrando un valor de 0,000 para las variables. Los resultados mostrados indican que fue inferior a 0,05. Se pudo determinar que son una prueba no paramétrica, por ende, se avanzó a elaborar el coeficiente de Spearman.

Tabla 9*Prueba de la correlación de la gestión administrativa y la atención al usuario.*

			Gestión administrativa	Atención al usuario
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,578**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Atención al usuario	Coeficiente de correlación	,578**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

Nota. Usuarios de una entidad pública de licencias de conducir. Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 9, se puede apreciar que el valor de p para ambas variables fue de 0,000. Como este valor es menor que 0,05, condujo a la negación de la H_0 y aprobación de la H_a . Se concluyó que hay una semejanza en el estudio. A la vez, se identificó según Spearman de 0,578 lo que nos detalla una alianza positiva moderada.

Tabla 10

Prueba de pseudo R cuadrado entre la gestión administrativa y la atención al usuario

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	.231
Nagelkerke	.275
McFadden	.143

Nota. Usuarios de una entidad pública de licencias de conducir. Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 10, se muestra el estadístico Nagelkerke e indica que el 27.5% de la varianza en la atención al usuario puede ser explicada por las variables predictoras de la gestión administrativa e incidencias en los clientes. Dada esta información, se rechaza la hipótesis nula y se infiere que la gestión administrativa tiene una opinión en la atención al usuario.

Tabla 11

Prueba de estimaciones de parámetro entre la gestión administrativa y la atención al usuario

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[GA_AGRUPADO = 1]	-2.082	.709	8.634	1	.003	-3.471	-.693
	[GA_AGRUPADO = 2]	1.388	.663	4.384	1	.036	.089	2.687
Ubicación	[AU_AGRUPADO=1]	-2.418	.751	10.360	1	.001	-3.891	-.946
	[AU_AGRUPADO=2]	-.230	.743	0.096	1	.757	-1.687	1.227
	[AU_AGRUPADO=3]	0 ^a			0			

Nota. Usuarios de una entidad pública de licencias de conducir. Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 11, el intervalo de confianza es del 95%, que la variable gestión administrativa tiene una significancia menor a 0.05; de igual manera, la variable atención al usuario es menor a 0.05. Además, con el estadístico Wald, se revela que la gestión administrativa (8.634), incide en la variable de respuesta.

Contratación de la primera hipótesis específica:

Existe incidencia significativa entre la *gestión administrativa* y la capacidad de respuesta en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024.

Tabla 12

Prueba de la correlación de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta

			Gestión administrativa	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,410**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,410**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

Nota. Usuarios de una entidad pública de licencias de conducir. Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 12, indica que el valor de p para las variables fue de 0,000. Como esta estimación es menor que 0,05 guio al rechazo de la Ho y la aprobación de la Ha. Se resume que hay similitud en la investigación. Se identificó según el coeficiente de 0,410 lo que nos enseña una agrupación positiva moderada.

Tabla 13

Prueba de pseudo R cuadrado entre la gestión administrativa y la Capacidad de respuesta

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	.052
Nagelkerke	.062
McFadden	.029

Nota. Usuarios de una entidad pública de licencias de conducir. Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 13, se observa el estadístico Nagelkerke y señala que el 06.2% de la varianza en la capacidad de respuesta puede ser explicada por las variables predictoras de la gestión administrativa e incidencias en los clientes. Dada esta información, se rechaza la hipótesis nula y se infiere que la gestión administrativa tiene una impresión en la capacidad de respuesta.

Tabla 14

Prueba de estimaciones de parámetro entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[GA_AGRUPADO = 1]	-1.466	.553	7.027	1	.008	-2.550	-.382
	[GA_AGRUPADO = 2]	1.466	.553	7.027	1	.008	.382	2.550
Ubicación	[D1_AU_AGRUPADO=1]	-1.295	.598	4.692	1	.030	-2.467	-.123
	DA_AU_AGRUPADO=2]	-.795	.647	1.509	1	.219	-2.063	.473
	[D1_AU_AGRUPADO=3]	0 ^a			0			

Nota. Usuarios de una entidad pública de licencias de conducir. Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 14, el intervalo de confianza es del 95%, que la variable gestión administrativa tiene una significancia menor a 0.05; de igual manera, la variable capacidad de respuesta cuenta con una significancia menor a 0.05. Además, con el estadístico Wald, se revela que la gestión administrativa (7.027), incide en la respuesta.

Contrastación de la segunda hipótesis específica:

Existe incidencia significativa entre la gestión administrativa y la empatía en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024.

Tabla 15

Prueba de la correlación de la gestión administrativa y la empatía

		Gestión	
		administrativa	Empatía
Rho de		Coeficiente de correlación	1,000
Spearman	Gestión	Sig. (bilateral)	,482**
	administrativa	N	100
		Coeficiente de correlación	,482**
	Empatía	Sig. (bilateral)	1,000
		N	100

Nota. Usuarios de una entidad pública de licencias de conducir. Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 15, se aprecia que el valor de p para ambas fue de 0,000. Dado que este valor es menor que 0,05 se negó la H_0 y se aprobó la H_a . Podemos decir que si hay una conexión. Además, se identificó el coeficiente de 0,482 lo cual señala un resultado positivo moderada.

Tabla 16

Prueba de pseudo R cuadrado entre la gestión administrativa y la empatía

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	.171
Nagelkerke	.203
McFadden	.102

Nota. Usuarios de una entidad pública de licencias de conducir. Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 16, se analizó el estadístico Nagelkerke e indica que el 20.3% de la varianza en la empatía puede ser explicada por las variables predictoras de la gestión administrativa e incidencias en los usuarios. Dada esta información, se rechaza la hipótesis nula y se infiere que la gestión administrativa tiene una impresión en la empatía.

Tabla 17*Prueba de estimaciones de parámetro entre la gestión administrativa y la empatía*

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[GA_AGRUPADO = 1]	-1.371	.372	13.586	1	.000	-2.101	-.642
	[GA_AGRUPADO = 2]	1.741	.403	18.699	1	.000	.952	2.530
Ubicación	[D2_AU_AGRUPADO=1]	-2.640	.678	15.164	1	.000	-3.969	-1.311
	D2_AU_AGRUPADO=2]	-.822	.457	3.229	1	.072	-1.718	.075
	[D2_AU_AGRUPADO=3]	0 ^a			0			

Nota. Usuarios de una entidad pública de licencias de conducir. Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 17, con un intervalo de confianza del 95%, que la variable gestión administrativa tiene una significancia menor a 0.05; de igual manera, la variable empatía cuenta con una significancia menor a 0.05. Además, con el estadístico Wald, se revela que la gestión administrativa (13.586), incide en la respuesta.

Contrastación de la tercera hipótesis específica:

Existe incidencia significativa entre la gestión administrativa y la seguridad en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024.

Tabla 18

Prueba de la correlación de la gestión administrativa y la seguridad

		Gestión	
		administrativa	Seguridad
Rho de Spearman	Gestión	1,000	,597**
	administrativa	.	,000
	N	100	100
Seguridad	Seguridad	,597**	1,000
		,000	.
	N	100	100

Nota. Usuarios de una entidad pública de licencias de conducir. Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 18, observamos que el valor de p para ambas variables fue de 0,000. Y este valor es menos que 0,05, lo que significa que se canceló la Ho y se afirmó la Ha. Esto indica que si hay correlación. Según el coeficiente mostro un 0,597 lo cual señala una asociación positiva moderada.

Tabla 19

Prueba de pseudo R cuadrado entre la gestión administrativa y la seguridad

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	.258
Nagelkerke	.307
McFadden	.162

Nota. Usuarios de una entidad pública de licencias de conducir. Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 19, se visualiza el estadístico Nagelkerke indica que el 30.7% de la varianza en la seguridad puede ser explicada por las variables predictoras de la gestión administrativa e incidencias en los usuarios. Dada esta información, se rechaza la hipótesis nula y se infiere que la gestión administrativa tiene una impresión en la seguridad.

Tabla 20*Prueba de estimaciones de parámetro entre la gestión administrativa y la seguridad*

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[GA_AGRUPADO = 1]	-1.953	.535	13.339	1	.000	-3.000	-.905
	[GA_AGRUPADO = 2]	1.583	.501	9.967	1	.002	.600	2.566
Ubicación	[D3_AU_AGRUPADO=1]	-2.420	.601	16.241	1	.000	-3.597	-1.243
	D3_AU_AGRUPADO=2]	-.033	.621	.003	1	.958	-1.250	1.185
	[D3_AU_AGRUPADO=3]	0 ^a			0			

Nota. Usuarios de una entidad pública de licencias de conducir. Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 20, con un intervalo de confianza del 95%. que la variable gestión administrativa tiene una significancia menor a 0.05; de igual manera, la variable seguridad cuenta con una significancia menor a 0.05. Además, con el estadístico Wald, se revela que la gestión administrativa (13.339), incide en la respuesta.

Contrastación de la cuarta hipótesis específica:

Existe incidencia significativa entre la gestión administrativa y la fiabilidad en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024.

Tabla 21

Prueba de la correlación de la gestión administrativa y la fiabilidad

		Gestión administrativa		Fiabilidad	
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,469**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	100	100	
Fiabilidad	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,469**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	100	100	

Nota. Usuarios de una entidad pública de licencias de conducir. Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 21, indica que el valor de p para ambas variables fue de 0,000. Este valor es menor que 0,05, quiere decir que negamos la Ho y aprobamos la Ha. Se concluye que si hay correspondencia. Donde se identificó el coeficiente de un 0,469 indicando una asociación positiva moderada.

Tabla 22

Prueba de pseudo R cuadrado entre la gestión administrativa y la fiabilidad

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	.165
Nagelkerke	.196
McFadden	.098

Nota. Usuarios de una entidad pública de licencias de conducir. Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 22, se visualiza el estadístico Nagelkerke indica que el 19.6% de la varianza en la fiabilidad puede ser explicada por las variables predictoras de la gestión administrativa e incidencias en los clientes. Dada esta información, se rechaza la hipótesis nula y se infiere que la gestión administrativa tiene una impresión en la fiabilidad.

Tabla 23*Prueba de estimaciones de parámetro entre la gestión administrativa y la fiabilidad*

		Estimación	Error estándar	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[GA_AGRUPADO = 1]	-2.002	.553	13.108	1	.000	-3.085	-.918
	[GA_AGRUPADO = 2]	1.250	.498	6.302	1	.012	.274	2.226
Ubicación	[D4_AU_AGRUPADO=1]	-2.175	.602	13.034	1	.000	-3.355	-.994
	D4_AU_AGRUPADO=2]	-.794	.644	1.521	1	.217	-2.056	.468
	[D4_AU_AGRUPADO=3]	0 ^a			0			

Nota. Usuarios de una entidad pública de licencias de conducir. Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 23, con un intervalo de confianza del 95% que la variable gestión administrativa tiene una significancia menor a 0.05; de igual manera, la variable fiabilidad cuenta con una significancia menor a 0.05. Además, con el estadístico Wald, se revela que gestión administrativa (13.108), incide en la respuesta.

IV DISCUSIÓN

Según el objetivo general, si existe un trato positivo moderada entre las variables. Se tuvo un valor $r= 0.578$ y $\text{sig.} = 0.000 < 0.05$, por ende, se rechazó la H_0 y se aceptó la H_a general. En el resultado descriptivo se verificó que el 100% de los usuarios atendidos en una entidad pública de licencias de conducir, perciben a la gestión administrativa con un nivel regular, a su vez diferencia los mecanismos de atención al usuario con un nivel bajo.

Es similar con el hallazgo de Looor (2020), en Ecuador, el estadístico de Spearman $Rho= 0,591$, muestra una analogía prudente entre estas. Se concluyó que hay una reciprocidad moderada significativa, pero es importante perfeccionar los trámites administrativos, para dar una atención apropiada al usuario. Se considero para el fundamento teórico de la gestión administrativa a Chiavenato (2019), lo cual indica que son las labores que se cumplen para organizar los esfuerzos del equipo, es decir, como tratan de llegar al propósito con la asistencia de individuos y sucesos a través de la práctica o ejecución de una cadena de elementos primordiales como planificar, organizar, dirigir y controlar. Lo cual, la entidad pública de licencias de conducir tiene una mala dirección y organización con el personal, que se refleja con los usuarios, lo cual deben mejorar en aquellas debilidades que puedan perjudicar a la entidad.

Muy lo contrario, Segura (2021), en su estudio en Perú, indican una conexión significativa alta de 0,864 entre las variables. Se concluyó que la captación de los colaboradores sobre las variables está totalmente correlacionada. Según la fundamentación teórica de la Atención al usuario, Toral-Tinitana et al. (2019), lo definen como las actividades que atienden las empresas para compensar a su grupo objetivo en cuanto a los ingresos o utilidad que brindan, por ende, es significativo que los empleados asignados a este espacio trabajen de modo efectiva para compensar la urgencia y peticiones de los clientes que aprecian el nivel de satisfacción basada en experiencias sentidas.

Para el primer objetivo específico, hay una similitud directa moderada en la gestión administrativa y la capacidad de respuesta. Demostrado con $r= 0.410$ y $\text{sig.} = 0.000 < 0.05$, se rechazó la H_0 y se aceptó la H_a . En el estudio descriptivo se afirmó que el 100% de los usuarios acogidos en una entidad pública de conducir

distinguieron la gestión administrativa como regular y a la capacidad de respuesta como bajo.

La investigación es similar con el trabajo de Mendoza (2022), en Perú. Lo cual los hallazgos reportaron correlación entre estas, con un nivel de 0,368. Se concluyo, una conexión en las variables estudiadas; exponiendo, un progreso en la gestión, más alta será la calidad ofrecida al usuario.

Según la teoría de la dimensión capacidad de respuesta, Toral-Tinitana et al. (2019), definen como la facilidad y velocidad que tiene una persona para responder la solicitud o servicio de un cliente en base a conocimientos y habilidades obtenidos en la empresa para dar solución a los problemas o necesidades que se requiera. Por lo cual dar una información correcta hace al usuario feliz y recomienda a otros, produciendo una gran acogida en la entidad por la calidad de servicio que ofrecen.

Muy lo contrario, Vera (2021), en su estudio en Perú. Donde las variables presentaron un vínculo positivo alto significativo ($r_s = 0,873$) con un valor $< 0,05$. Se concluyó la cercanía de la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario.

Para el segundo objetivo específico, hay correlación continua moderada en la gestión administrativa y la empatía. Dado que tuvo un valor $r = 0.482$ y $\text{sig.} = 0.000 < 0.05$, por ende, se rechazó la H_0 y se aceptó la H_a . Igualmente, con el estudio descriptivo se verifico que el 100% de los clientes diferencian como regular a la gestión administrativa y como medio la empatía.

Es similar con Vásquez (2022), el cual elaboro un estudio en Perú. Teniendo un coeficiente de Spearman de 0,351, hay una vinculación baja en las variables estudiadas. Se concluyo una semejanza entre las variables. Se tomó la teoría de la dimensión empatía a Toral-Tinitana et al. (2019), el cual explican como la conexión que tiene una persona para comprender los sentimientos de otra persona y preocuparse emocionalmente por lo que pasa, busca comprender a la persona desde su perspectiva en vez del propio, además es vital para la vida social. Por ende, ser amable con los usuarios los va hacer sentir valorados y escuchados logrando así que la empresa se vea una buena reputación.

Muy lo contrario, Cerezo (2019), estableció en su estudio en Ecuador, que los resultados fueron representados por el coeficiente de Spearman de 0,716, manifestando una similitud alta entre estas. Se concluyo que los resultados tienen

un nivel significativo correlacional en la gestión administrativa y en la calidad de atención al usuario.

Respecto al tercer objetivo específico si hay una conexión directa moderada en la gestión administrativa y la seguridad. Se logro un valor $r = 0.597$ y $\text{sig.} = 0.000 < 0.05$, se rechazó la H_0 y se aceptó la H_a . En el estudio descriptivo se cotejo que el 100% de usuarios creen a la gestión administrativa como regular y a la seguridad como bajo.

Dicha evidencia coincide con Orozco (2023), en su investigación en Ecuador. Se reconoce un Chi-cuadrado de Pearson $X^2 = 12,00$ en donde $X^2 = 8,34$ con un nivel bajo entre las variables. Se llego a la conclusión, elaborar una proposición de estrategias a la calidad de servicios que acceda perfeccionar la gestión administrativa, para ofrecer una superior atención y servicio. Se consideró como base teórica a la dimensión seguridad a Toral-Tinitana et al. (2019), se refieren a las características que una persona debe cumplir en toda entidad al atender a un usuario, cambiándole la percepción y transmitiéndole la confianza necesaria para crear una relación y efecto positivo con el equipo durante el servicio. Por lo cual saber manejar situaciones y solucionar en el momento indicado hace que las personas se sientan más a gusto con su atención y seguros.

Por el contrario, Tejeda (2021), preciso en una investigación en Perú, se confirmaron una similitud positiva alta ($\rho = 0,608$) con un nivel inferior a 0,05 entre las variables. Se concluyo, una semejanza en la gestión administrativa y la satisfacción del usuario.

Según el cuarto objetivo específico se verifica una similitud positiva moderada en la gestión administrativa y la fiabilidad. Se logró un valor $r = 0.469$ y $\text{sig.} = 0.000 < 0.05$, esto quiere decir que se rechazó la H_0 y se aceptó la H_a . En el estudio descriptivo se confirmó que el 100% de las personas opinan que la gestión administrativa se cómo regular y la fiabilidad como bajo.

Lo descrito tiene similitud según los hallazgos de Carrillo (2020), en su estudio en Bogotá, según los resultados informan un nivel bajo con el 84% de los docentes encuestados están implicados en métodos de modernización de evaluaciones; el 16% simplemente no lo hace. Se concluyo que se debe tomar las medidas importantes para mejorar la modernización y la gestión administrativa de la entidad. Para la teoría de la dimensión fiabilidad, Toral-Tinitana et al. (2019), la definen como

la capacidad del sistema para determinar una función específica durante un cierto período de tiempo con ciertos parámetros. Asimismo, se logra expresar que es la capacidad de los usuarios para cumplir con determinadas tareas o roles, como en el caso de los funcionarios gubernamentales.

Por el contrario, Oyaque et al. (2019), el cual diseñó un estudio en Ecuador, indica que hay una similitud alta de Pearson de 0.737 con un valor P menor al 5% en las variables. Se concluyó que la gestión administrativa y el control presupuestario están correlacionadas favorablemente.

V. CONCLUSIONES

Primera: Se concluye que, la gestión administrativa se vincula de manera firme y moderadamente con la atención al usuario, en la cual se usó el Rho de Spearman con 0.578 y sig. = 0.000 < 0.05, comprobando así la hipótesis general.

Segunda: Se concluye que la gestión administrativa se enlaza de forma verdadera y moderada con la capacidad de respuesta, se usó el estadístico de Rho de Spearman con 0.410 y sig. 0.000 < 0.05, ratificando así la hipótesis del específico uno.

Tercera: Se concluye que la gestión administrativa se conecta de forma auténtica y moderada con la empatía, utilizando así el Rho de Spearman con 0.482 y sig. 0.000 < 0.05, afirmando así la hipótesis del específico dos.

Cuarta: Se concluye que la gestión administrativa se describe de forma indudable y moderada con la seguridad, lo cual se usó el Rho de Spearman con 0.597 y sig. 0.000 < 0.05, comprobando así la hipótesis del específico tres.

Quinta: Se concluye que la gestión administrativa corresponde de forma segura y moderada con la fiabilidad, por ende, se usó el Rho de Spearman con 0.469 y sig. 0.000 < 0.05, corroborando así la hipótesis del específico cuatro.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Manejar una apropiada organización y dirección en la gestión administrativa para alcanzar objetivos que fortalecerá la empresa, asimismo, se sugiere mejorar el procedimiento de reclutamiento y elección de individuos, con el objetivo de generar un excelente desempeño profesional en la atención al usuario de manera eficiente y eficaz.

Segunda: Consolidar al personal de la gestión administrativa y otras áreas, realizando capacitaciones dirigidas a los trabajadores de manera constante en temas relacionadas a la atención al usuario, para así brindar una adecuada capacidad de respuesta clara y precisa.

Tercera: Fidelizar al personal de la gestión administrativa y operativa, ofreciendo una asistencia personalizada a cada ciudadano que llega, mostrándoles empatía y garantizándoles que su trato será atendido acorde a su necesidad cumpliendo con los protocolos indicados.

Cuarta: Fortalecer la gestión administrativa ampliando los horarios de atención al público, así más personas de todo el país, acudirán y tendrán la seguridad necesaria que su servicio será totalmente atendido durante el tiempo establecido que se ofrece.

Quinta: Consolidar a la gestión administrativa con el trabajo grupal, donde los colaboradores cumplan sus funciones de manera adecuada y sin errores, logrando la fiabilidad de los usuarios que vienen diariamente a la entidad a realizar algún tipo de trámite según su necesidad.

REFERENCIAS

- Arias, J., y Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica.
<http://isbn.bnpp.gov.pe/catalogo.php?mode=detalle&nt=119895>
- Bustamante, W.; Castillo, R.; Loaiza, R.; Martel, C.; Medina, M.; y Rojas, R. (2023). Metodología de la investigación. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>
- Carrillo, N. (2020). Propuesta de gestión administrativa para el mejoramiento de los procesos académicos en la Institución Educativa Distrital Santa Martha, Bogotá. Panamá: Universidad UMECIT, 2020. Disponible en: <https://repositorio.umecit.edu.pa/handle/001/3600>
- Cerezo, J. (2019). Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces-Ecuador 2018. Tesis de maestría universidad Cesar Vallejo. Escuela de Posgrado. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39365>
- Chiavenato, I. (2019). Introducción a la teoría general de la administración. 10ma Edición Mc Graw Hill.
https://dspace.itsjapon.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/3678/1/dokumen.pub_introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-decima-edicion-9781456269821-145626982897814562718241456271822%20%283%29.pdf
- Cvetkovic-Vega, A., Maguiña, J., Lama-Valdivia, J. (2021). Estudios transversales. Facultad de Medicina Humana URP. DOI 10.25176/RFMH.v21i1.3069
- Delahoz-Dominguez, E., Fontalvo, T. y Fontalvo, O. (2020). Evaluación de la calidad del servicio por medio de seis sigmas en un centro de atención documental en una universidad. Formación Universitaria, 13(2). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000200093>
- Dulanto, K. (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018. Huacho - Perú. Tesis de la universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Repositorio Institucional. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3192>

- Feria, H., Matilla, M., y Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *Didáctica Y Educación* ISSN 2224-2643, 11(3), 62–79. Recuperado a partir de:
<https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992>
- Fuentes, D., Toscano, A., Malvecada, E., Díaz, J., y Diaz, L. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticas en las ciencias administrativas y contables*. Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana. ISBN: 978-958-764-879- 9.
- García-Ubaque, J., y Morales-Sánchez, L. (2022). Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. Obtenido de
<https://doi.org/10.15446/rsap.V21n1.83138>
- Guevara-Alban, G., Verdesoto-Arguello, A. y Castro-Molina, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo - Revista científica mundo de la investigación y el conocimiento*, 4(3), 163-173.
[https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Hernández, C. y Carpio, N., (2019). Introducción a los Tipos de muestreo. *Revista Científica del Instituto Nacional de Salud* 2(1):75-79.
<https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Inguillay, L., Tercero, S., y López, J. (2020). Ética en la investigación científica. *Revista Imaginario Social*, 3(1). doi:<https://doi.org/10.31876/is.v3i1.10>
- Laguna, O. (2023). Conductores intervenidos por no tener licencias de conducir. *Diario Gestión*.
<https://gestion.pe/peru/atu-mas-de-1100-conductores-intervenidos-por-no-tener-licencias-de-conducir-noticia/>
- Laguna, O. (2021). Licencias de conducir y placas de autos retenidas. *Diario Gestión*.<https://gestion.pe/peru/sutran-mas-de-1000-licencias-de-conducir-y-placas-de-rodaje-retenidas-en-lo-que-va-del-ano-mtc-noticia/>
- Leyva, J. y Guerra, Y. (2020). Objeto de investigación y campo de acción: componentes del diseño de una investigación científica. *Edumecentro*, 12(3), 241-260. <https://revedumecentro.sld.cu/index.php/edumc/article/view/1488>

- Loor, Y. (2020). Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo del área de aislamiento de tuberculosis del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/61000>
- López-López, A. (2021). La administración como herramienta clave. Estudio de caso en la gestión empresarial en Tingo María 2021. *Gaceta Científica*, 7(2), 59-69. <https://doi.org/10.46794/gacien.7.2.1102>
- Medina, M., Rojas, R.; Bustamante, W., Loaiza, R.; Martel, C. y Castillo, R. (2023). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>
- Mendoza, C. (2022). Gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios de la Diresa Piura. Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83493>
- Middleton, F. (2019). Los 4 tipos de validez en la investigación | Definiciones y ejemplos. Artículo. <https://www.scribbr.com/author/fionamiddleton/>
- Orozco, J. (2023) La gestión administrativa en la calidad de servicios en el Sindicato de Choferes del cantón Penipe. (Tesis de Grado) Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba, Ecuador
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/10893>
- Orellana, D., Erazo, J., Narváez, C., y Matovelle, M. (2019). Gestión administrativa, elemento clave para el desarrollo de las empresas de servicio de transporte. *Visionario Digital*, 3(2.2), 238-260.
<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.2.639>
- Oyaque, S. y Soto, M. (2019). La gestión administrativa y el control presupuestario de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales 2019. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador]. Repositorio Institucional.
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/30032>
- Quesada, J. (2021). Calidad del servicio administrativo: impacto sobre el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de estudiantes universitarios 2021. *Revista Universidad & Empresa*, 23(41), 1-42.
<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.10352>

- Ramos-Galarza, C. (2020). Los alcances de una investigación. *Ciencia América*, 9 (3). <http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Reyes, D., Cadena, A., y Rivera, G. (2022). El Sistema de Gestión de Calidad y su relación con la innovación. Obtenido de <https://doi.org/10.22201/ceiich.24485705e.2021.25.80975>
- Rivas, A. (2022). Justificación de una investigación: Cómo elaborar [Ejemplos]. Guía Normas APA. <https://normasapa.in/justificacion-de-una-investigacion/>
- Ritella, G., Rajala, A., y Renshaw, P. (2020). Uso del cronotipo para investigar las relaciones espacio-temporales del aprendizaje y la educación: Dimensiones de la unidad de análisis. *Aprendizaje, cultura e interacción social*. <https://doi.org/10.1016/j.lcsi.2020.100381>
- Riffo, R. (2019). Gestión administrativa y de calidad e los centros escolares de los Chorrillos. *Revista Cientific*, 4(Ed. Esp.), 153-172, e-ISSN: 2542-2987. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.9.153-172>
- Romero, H., Real, J., Ordoñez, J., Gavino, G., y Saldarriaga, G. (2022). Metodología de la Investigación. *Acvenisproh Académico*. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/ACLIB0017>
- Rodríguez-Rodríguez, J., y Reguant-Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario escala mitjançant l'SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 13(2), 1–13. <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Rodríguez, R., Uribe, J. y Rey de Castro, D. (2021). La calidad de servicio del cliente interno basado en el modelo SERVQUAL y su relación con la satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga pesada de Lima Metropolitana 2021. *Revista Industrial Data*. <https://doi.org/10.15381/idata.v26i1.24243>
- Rodríguez, J. (2020). De los sistemas de gestión al modelo integrado de planeación y gestión en el sector público: una revisión del caso colombiano. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.1590/1413-2311.281.97181>
- Segura, M. (2021). Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del centro de servicios al contribuyente de Paita, 2021. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Piura- Perú]. Repositorio Institucional.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/82861>

- Soto, S. (2021). Criterios de justificación: ¿Cómo elaborarlas en una tesis? Tesis ciencia. <https://tesisciencia.com/2021/10/06/criterios-de-justificacion-en-una-tesis/>
- Tejeda, A. (2021). Gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Casma, 2020. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57254>
- Toral-Tinitana, R., Gallardo, N., Pasaca-Mora, M., y Cevallos, C. (2019). La gestión del entorno comercial y su relación con la calidad del servicio al cliente en el mercado farmacéutico, Loja Ecuador. Dominio De Las Ciencias, 5(1), 136–159. (Artículo científico), Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador. <https://doi.org/10.23857/dc.v5i1.853>
- Vásquez, R. (2022). Gestión administrativa y calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba Andahuaylas, Apurímac 2021. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Perú]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83620>
- Vera, T. (2021). Gestión Administrativa y Calidad de Atención al Usuario en el Gobierno Regional del Callao 2021. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Perú]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/88979>
- Ventura-León, J., y Peña-Calero, B. (2021). El mundo no debería girar alrededor del alfa de Cronbach \geq ,70. Adicciones, 33(4), 369-372. <http://dx.doi.org/10.20882/adicciones.1576>
- Ventura, W. (2020). La calidad de los servicios públicos en el Perú. Universidad Continental – Escuela de Posgrado. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru>
- Vijayamohan, P. (2022). Investigación Descriptiva 101: Definición, Métodos y Ejemplos. SurverySparrow: <https://surveysparrow.com/blog/descriptive-research-101-the-definitive-guide/>

ANEXOS

Anexo 01: Tabla de consistencia de la tesis

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA	
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la incidencia entre la gestión administrativa y la atención al usuario en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la incidencia entre la gestión administrativa y la atención al usuario en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe incidencia significativa entre la gestión administrativa y la atención al usuario en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024.</p>	<p>Variable independiente</p>	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos - Visión - Plan de Acción 	<p>Tipo: Básica</p> <p>Alcance: Correlacional causal</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Población y muestra: Población: Serán los 300 usuarios que fueron atendidos en la entidad pública de licencias de conducir, callao 2024</p> <p>Muestra: Estará conformada por 100 usuarios que fueron atendidos en la entidad pública de licencias de conducir, callao 2024</p> <p>Técnicas Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>	
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>1. ¿Cuál es la incidencia entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024?</p> <p>2. ¿Cuál es la incidencia entre la gestión administrativa y la empatía en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024?</p> <p>3. ¿Cuál es la incidencia entre la gestión administrativa y seguridad en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024?</p> <p>4. ¿Cuál es la incidencia entre la gestión administrativa y la fiabilidad en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>1. Determinar la incidencia entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024.</p> <p>2. Determinar la incidencia entre la gestión administrativa y la empatía en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024.</p> <p>3. Determinar la incidencia entre la gestión administrativa y la seguridad en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024.</p> <p>4. Determinar la incidencia entre la gestión administrativa y la fiabilidad en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA</p> <p>1. Existe incidencia significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024.</p> <p>2. Existe incidencia significativa entre la gestión administrativa y la empatía en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024.</p> <p>3. Existe incidencia significativa entre la gestión administrativa y la seguridad en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024.</p> <p>4. Existe incidencia significativa entre la gestión administrativa y la fiabilidad en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024.</p>		Gestión Administrativa	Organización		<ul style="list-style-type: none"> - Estructura - Política - Funciones administrativas
				Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Relaciones Publicas - Liderazgo - Toma de decisiones 		
				Control	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisión - Cumplimento de Metas - Seguimiento 		
			<p>Variable dependiente</p>	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación - Trabajo en equipo - Motivación 		
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción del cliente - Buen trato - Cordialidad 						
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Certeza - Amabilidad - Confianza 						
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Solución a sus problemas - Atención rápida - Horario establecido 						

Anexo 02: Tabla de operacionalización de las variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable Independiente: Gestión administrativa	Chiavenato (2019) definió a la gestión administrativa como “las labores que se cumplen para organizar los esfuerzos del equipo, es decir, como tratan de llegar a la meta con la ayuda de personas y cosas a través de la practica o realización de una cadena de elementos fundamentales como planificar, organizar, dirigir y controlar.” https://dspace.itsjapon.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/3678/1/dokumen.pub_introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-decima-edicion-9781456269821-1456269828-9781456271824-1456271822%20%283%29.pdf	Esta variable ha sido medida a través del cuestionario de Gestión administrativa, el cual consta de 24 ítems, con escala tipo Likert y distribuidos en 4 dimensiones: Planear, organizar, dirigir y controlar	Planear	Objetivo	Ordinal Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
				Visión	
				Plan de acción	
			Organizar	Estructura	
				Política	
				Funciones Administrativas	
			Dirigir	Relaciones Publicas	
				Liderazgo	
				Toma de decisiones	
			Controlar	Supervisión	
Cumplimiento de Metas					
Seguimiento					
Variable Dependiente: Atención al usuario	Toral-Tinitana et al. (2019) definió a la atención al usuario como “las actividades que desarrollan las organizaciones para satisfacer a su grupo objetivo en cuanto a los bienes o servicios que ofrecen, por lo que es importante que los empleados asignados a esta área trabajen de manera efectiva para compensar la urgencia y peticiones de los clientes que aprecian el nivel de satisfacción basada en experiencias sentidas.” https://doi.org/10.23857/dc.v5i1.853	Esta variable ha sido medida a través del cuestionario de Atención al usuario, el cual consta de 24 ítems, con escala tipo Likert y distribuidos en 4 dimensiones: Capacidad de respuesta, empatía, seguridad y fiabilidad.	Capacidad de Respuesta	Comunicación	Ordinal Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
				Trabajo en Equipo	
				Motivación	
			Empatía	Satisfacción del cliente	
				Buen trato	
				Cordialidad	
			Seguridad	Certeza	
				Amabilidad	
				Confianza	
			Fiabilidad	Solución a sus problemas	
				Atención rápida	
				Horario establecido	

Anexo 03: Instrumentos de recolección de información

INSTRUMENTO

INSTRUMENTO DE: GESTION ADMINISTRATIVA Y ATENCION AL USUARIO

Estimado (a). El presente cuestionario tiene como finalidad recoger la información y su apreciación sobre la gestión administrativa y la atención al usuario, para lo cual se le solicita amablemente su predisposición y la colaboración. Es preciso mencionar que la encuesta es totalmente anónima y confidencial.

Instrucciones: a continuación, se presenta 48 preguntas, ante lo cual con absoluta sinceridad se le solicita marcar con un (x) la respuesta que considere adecuado usted, para lo cual se presenta 5 alternativas de respuesta.

Género:

M F

Edad:

20-30 31-40 41-50 51 a+

Totalmente en desacuerdo (01)	En desacuerdo (02)	Indiferente (03)	De acuerdo (04)	Totalmente de acuerdo (05)
-------------------------------	--------------------	------------------	-----------------	----------------------------



VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión Administrativa			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA	1	2	3	4	5
Planear	Objetivo	¿Considera usted que los objetivos y la planeación de la entidad pública de licencias de conducir están orientados en función a las necesidades de la población?					
		¿Considera usted que los servicios que brinda la entidad pública de licencias de conducir están debidamente planificados, con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad para los usuarios?					
	Visión	¿Usted como usuario conoce la misión y visión de la entidad pública de licencias de conducir, donde la planeación juega un papel importante para el cumplimiento de las mismas?					

		¿Cree usted que la entidad pública de licencias de conducir en el transcurso del tiempo y con una planeación adecuada, lograra cumplir con la visión trazada?					
	Plan de acción	¿Considera usted que la entidad pública de licencias de conducir planifica un adecuado plan de acción para afrontar las debilidades y amenazas que puedan existir?					
		¿Cree usted que la entidad pública de licencias de conducir ante un posible robo o pérdida de licencias, maneja un adecuado plan de acción dentro de su planificación, para afrontar lo ocurrido?					
Organizar	Estructura	¿Cree usted que la entidad pública de licencias de conducir está bien organizada y cuenta con una estructura actualizada y bien definida de principio de autoridad?					
		¿Considera usted que la entidad pública de licencias de conducir maneja una organización con una adecuada estructura de señalización en sus ambientes que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencia?					
	Política	¿Usted sabe cuál es la política establecida por la entidad pública de licencias de conducir que orienta a la organización a sacar adelante a la entidad?					
		¿Usted cree que la política de la entidad pública de licencias de conducir esta siendo cumplida por el personal con una adecuada organización para el bienestar de los usuarios y entidad?					
	Funciones Administrativas	¿Considera usted que dentro de la organización el personal de la entidad pública de licencias de conducir conoce a cabalidad sus funciones administrativas y/o operativas de su puesto de trabajo?					
		¿Considera usted que el personal de la entidad pública de licencias de conducir realiza una correcta función administrativa para satisfacer las necesidades de los usuarios y de la organización?					
	Relaciones Publicas	¿Considera usted que las relaciones públicas y la dirección de la entidad pública de licencias de conducir, hacen sentir a los usuarios que es una empresa comprometida con su comunidad?					

Dirigir		¿Cree usted que la entidad pública de licencias de conducir, dirige bien a sus funcionarios para ofrecer una adecuada relación con el público en general?					
	Liderazgo	¿Cree usted que la dirección de la entidad pública de licencias de conducir, muestra un liderazgo con habilidades hacia los trabajadores administrativos y operativos de la entidad?					
		¿Considera usted que existe un adecuado liderazgo en la entidad pública de licencias de conducir para dirigir la solución de los problemas administrativos y satisfacer las necesidades en beneficio de la sociedad?					
	Toma de Decisiones	¿Considera usted que la dirección de la entidad pública de licencias de conducir, maneja de forma adecuada la toma de decisiones para el beneficio de los usuarios?					
		¿Considera usted que existe una adecuada toma de decisiones en la entidad pública de licencias de conducir al momento de dirigir las programaciones diarias de exámenes de reglas?					
	Controlar	Supervisión	¿Cree usted que realizan supervisiones constantes para verificar el cumplimiento y control de los trabajadores a fin que realicen satisfactoriamente las funciones delegadas en la entidad pública de licencias de conducir?				
¿Considera usted que existe una adecuada supervisión en la entidad pública de licencias de conducir para controlar la cantidad de público diario que ingresan y solicitan los servicios de emisión de licencias?							
Cumplimiento de metas		¿Está de acuerdo usted con el control de la calidad de las nuevas licencias de conducir entregadas en la entidad pública, con el fin de lograr el cumplimiento de metas programadas?					
		¿Está de acuerdo usted con el control de mantener un precio bajo en las licencias de conducir con respecto a las demás entidades públicas, con el fin de lograr el cumplimiento de metas establecidas por las autoridades?					
Seguimiento		¿Cree usted que la entidad pública de licencias de conducir realiza un control adecuado sobre el seguimiento de trámites, procesos y /o verificación para evitar cualquier inconveniente de los usuarios?					

		¿Considera usted que deben realizar un control adecuado en los tiempos de espera al realizar algún trámite los usuarios, en la entidad pública de licencia de conducir, por medio de un eficiente seguimiento respecto a lo solicitado?					
VARIABLE DEPENDIENTE: ATENCION AL USUARIO			Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA	1	2	3	4	5
Capacidad de respuesta	Comunicación	¿Usted cree que el personal de la entidad pública de licencias de conducir se está comunicando de manera fluida con los usuarios, utilizando una capacidad de respuesta apropiada y entendible?					
		¿Existe para usted una adecuada comunicación con respecto a los servicios brindados por la entidad pública de licencias de conducir logrando obtener una capacidad de respuesta por los empleados de forma proactiva ante cualquier consulta?					
	Trabajo en equipo	¿Considera usted que la entidad pública de licencias de conducir, realiza un buen trabajo en equipo, con el fin de poder tener una capacidad de respuesta apropiada y entendible para satisfacer los requerimientos de la sociedad?					
		¿Existe para usted una adecuada capacidad de respuesta clara, precisa y verídica por parte del trabajo en equipo del personal de la entidad pública de licencias de conducir, durante su visita a la entidad?					
	Motivación	¿Cree usted que los jefes de la entidad pública de licencias de conducir motivan a su personal para proponer mejoras en la capacidad de respuesta durante el proceso de la atención al usuario?					
		¿Usted cree que el personal de la entidad pública de licencias de conducir, está aplicando una capacidad de respuesta apropiada respetuosa y eficiente, motivando al usuario a querer volver e invitar a más usuarios a que realicen sus trámites en nuestra entidad?					
	Satisfacción del cliente	¿Existe para usted empatía por parte del equipo de trabajo de la entidad pública de licencias de conducir, para una exitosa satisfacción del cliente?					

Empatía		¿Usted cree que el personal de la entidad pública de licencias de conducir tiene buena empatía con el público en general, con el fin de satisfacer sus necesidades en los servicios brindados por la entidad?					
	Buen trato	¿Existió para usted un buen trato y empatía por parte del equipo de trabajo de la entidad pública de licencias de conducir al momento de ser atendido?					
		¿Existió para usted un buen trato por parte del personal de la entidad pública de licencias de conducir de acuerdo a su necesidad y empatía a la hora de recoger su licencia de conducir?					
	Cordialidad	¿Existió para usted cordialidad y empatía por parte del equipo de trabajo de la entidad pública de licencias de conducir al momento de explicarle los procedimientos administrativos y costos que se brinda?					
¿Existió para usted cordialidad y empatía por parte del equipo de trabajo de la entidad pública de licencias de conducir al momento de brindarle una atención individualizada según la orden de llegada?							
Seguridad	Certeza	¿Piensa usted que debería preocuparse a la hora de recoger su licencia en una entidad pública de licencias de conducir o tiene la certeza de que no habrá ningún problema con los documentos y plazos establecidos?					
		¿Usted tiene la seguridad que el personal de la entidad pública de licencias de conducir se encuentra capacitado para brindar con certeza un servicio seguro y confiable con respecto a la entrega de las licencias?					
	Amabilidad	¿Considera usted que el personal de la entidad pública de licencias de conducir lo atiende con amabilidad y le brinda seguridad al momento de realizar los trámites y/o consultas requeridas?					
		¿Cree usted que el personal de la entidad pública de licencias de conducir, lo atendió con amabilidad y seguridad al momento de dar su examen de conocimiento para evitar para cualquier problema con respecto a la entrega de la licencia?					
	Confianza	¿Cree usted que la entidad pública de licencias de conducir, está brindando la confianza necesaria con respecto a los servicios que ofrecen y la seguridad para volver?					

		¿Considera usted que el personal de la entidad pública de licencias de conducir inspira confianza y seguridad al momento de dar la información solicitada?					
Fiabilidad	Solución a sus problemas	¿Considera usted que los trabajadores de la entidad pública de licencias de conducir siempre están dispuestos en ayudar y solucionar los problemas de los usuarios, garantizándole la fiabilidad con la entidad?					
		¿Cree usted que cuando existe una queja de un usuario en la entidad pública de licencias de conducir, y para dar solución al problema, no se le debe negar el libro de reclamaciones con la intención de no romper la fiabilidad y mostrarle el compromiso que se asume con el cliente?					
	Atención Rápida	¿Considera usted que la entidad pública de licencias de conducir, garantiza una atención rápida y oportuna en un tiempo breve, afianzando así la fiabilidad con los usuarios?					
		¿Considera usted que el tiempo de entrega de la licencia de conducir de la entidad pública, se ajusta a los plazos establecidos de atención rápida y busca la fiabilidad con los usuarios?					
	Horario establecido	¿Considera usted que el horario establecido para la atención al usuario de la entidad pública de licencias de conducir afecta negativamente en la fiabilidad del cliente, ya que el tiempo que ofrecen no es conveniente?					
		¿Considera usted que los horarios establecidos, proporcionados por la entidad pública de licencias de conducir se adecuan a las necesidades de las personas, ocasionado que los usuarios prefieran otra entidad, afectando así la fiabilidad y desprestigiando a la institución?					

Anexo 04: Fichas de validación de instrumentos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a):

Mg. María Teresa Becerra Fukunaga

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

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

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión administrativa y la atención al usuario en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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



Rivasplata Muñoz, Karen Stephany
DNI: 70902897

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez	María Teresa Becerra Fukunaga	
Grado profesional	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica	Gestión Pública (X) Administración o economía ()	Política y gobernabilidad () Otros
Áreas de experiencia profesional	Oficina de Logística, Administración, Gerencia de Desarrollo Social	
Institución donde labora	Gobierno Regional del Callao	
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
DNI	09929379	
Firma del experto:		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gestión Administrativa
Autor (a):	Rivasplata Muñoz, Karen Stephany
Objetivo:	Determinar la incidencia significativa entre la gestión administrativa y la atención al usuario
Administración:	Usuarios que son atendidos en una entidad pública de licencia de conducir
Año:	2024
Ámbito de aplicación:	En una entidad pública de licencias de conducir
Dimensiones:	D1: Planear, D2: Organizar, D3: Dirigir, D4: Controlar
Escala:	(5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indiferente, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.
Niveles o rango:	Alto (150-200), Medio (90 -149), Bajo (25 -89)
Cantidad de ítems:	24
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 10 a 15 min.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Gestión administrativa elaborado por Rivasplata Muñoz, Karen Stephany en el año 2024 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD 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.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	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.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	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 brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión Administrativa

Definición de la variable: Son las labores que se cumplen para organizar los esfuerzos del equipo, es decir, como tratan de llegar a la meta con la ayuda de personas y cosas a través de la practica o realización de una cadena de elementos fundamentales como planificar, organizar, dirigir y controlar (Chiavenato 2019).

Dimensión 1: Planear

Definición de la dimensión: Es la primera actividad de gestión porque implica el primer paso para los demás y primero determina qué objetivos se deben alcanzar y qué se debe hacer para alcanzarlos (Chiavenato 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivo	¿Considera usted que los objetivos y la planeación de la entidad pública de licencias de conducir están orientados en función a las necesidades de la población?	4	4	4	
	¿Considera usted que los servicios que brinda la entidad pública de licencias de conducir están debidamente planificados, con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad para los usuarios?	4	4	4	
Visión	¿Usted como usuario conoce la misión y visión de la entidad pública de licencias de conducir, donde la planeación juega un papel importante para el cumplimiento de las mismas?	4	4	4	
	¿Cree usted que la entidad pública de licencias de conducir en el transcurso del tiempo y con una planeación adecuada, lograra cumplir con la visión trazada?	4	4	4	
Plan de acción	¿Considera usted que la entidad pública de licencias de conducir planifica un adecuado plan de acción para afrontar las debilidades y amenazas que puedan existir?	4	4	4	
	¿Cree usted que la entidad pública de licencias de conducir ante un posible robo o pérdida de licencias, maneja un adecuado plan de acción dentro de su planificación, para afrontar lo ocurrido?	4	4	4	

Dimensión 2: Organizar

Definición de la dimensión: Contiene la creación, sistematización e integración de recursos y unidades enlazadas con la gestión de la empresa, sus responsabilidades y definición de las relaciones entre ellos. También se puede disponer en tres niveles como organización a nivel global, nivel de departamento y nivel de tarea y función (Chiavenato 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura	¿Cree usted que la entidad pública de licencias de conducir está bien organizada y cuenta con una estructura actualizada y bien definida de principio de autoridad?	4	4	4	
	¿Considera usted que la entidad pública de licencias de conducir maneja una organización con una adecuada estructura de señalización en sus ambientes que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencia?	4	4	4	
Política	¿Usted sabe cuál es la política establecida por la entidad pública de licencias de conducir que orienta a la organización a sacar adelante a la entidad?	4	4	4	
	¿Usted cree que la política de la entidad pública de licencias de conducir está siendo cumplida por el personal con una adecuada organización para el bienestar de los usuarios y entidad?	4	4	4	
Funciones Administrativas	¿Considera usted que dentro de la organización el personal de la entidad pública de licencias de conducir conoce a cabalidad sus funciones administrativas y/o operativas de su puesto de trabajo?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal de la entidad pública de licencias de conducir realiza una correcta función administrativa para satisfacer las necesidades de los usuarios y de la organización?	4	4	4	

Dimensión 3: Dirigir

Definición de la dimensión: Sugiere que está relacionada con la actuación, la ejecución, con el rol y la gestión de las personas. Esta función se ocupa de las relaciones humanas de los directores en todos los niveles de la empresa, así como también de los socios (Chiavenato 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relaciones Publicas	¿Considera usted que las relaciones públicas y la dirección de la entidad pública de licencias de conducir, hacen sentir a los usuarios que es una empresa comprometida con su comunidad?	4	4	4	
	¿Cree usted que la entidad pública de licencias de conducir, dirige bien a sus funcionarios para ofrecer una adecuada relación con el público en general?	4	4	4	
Liderazgo	¿Cree usted que la dirección de la entidad pública de licencias de conducir, muestra un liderazgo con habilidades hacia los trabajadores administrativos y operativos de la entidad?	4	4	4	
	¿Considera usted que existe un adecuado liderazgo en la entidad pública de licencias de conducir para dirigir la solución de los problemas administrativos y satisfacer las necesidades en beneficio de la sociedad?	4	4	4	
Toma de decisiones	¿Considera usted que la dirección de la entidad pública de licencias de conducir, maneja de forma adecuada la toma de decisiones para el beneficio de los usuarios?	4	4	4	
	¿Considera usted que existe una adecuada toma de decisiones en la entidad pública de licencias de conducir al momento de dirigir las programaciones diarias de exámenes de reglas?	4	4	4	

Dimensión 4: Control

Definición de la dimensión: Consiste en asegurar que los resultados planificados, organizados y dirigidos correspondan a los objetivos previamente fijados. En la supervisión, el énfasis está en garantizar que la actividad o tarea supervisada alcance las metas logradas. Además, se basa en el proceso mediante el cual se dirige una acción hacia un objetivo determinado (Chiavenato 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Supervisión	¿Cree usted que realizan supervisiones constantes para verificar el cumplimiento y control de los trabajadores a fin que realicen satisfactoriamente las funciones delegadas en la entidad pública de licencias de conducir?	4	4	4	
	¿Considera usted que existe una adecuada supervisión en la entidad pública de licencias de conducir para controlar la cantidad de público diario que ingresan y solicitan los servicios de emisión de licencias?	4	4	4	
Cumplimiento de metas	¿Está de acuerdo usted con el control de la calidad de las nuevas licencias de conducir entregadas en la entidad pública, con el fin de lograr el cumplimiento de metas programadas?	4	4	4	
	¿Está de acuerdo usted con el control de mantener un precio bajo en las licencias de conducir con respecto a las demás entidades públicas, con el fin de lograr el cumplimiento de metas establecidas por las autoridades?	4	4	4	
Seguimiento	¿Cree usted que la entidad pública de licencias de conducir realiza un control adecuado sobre el seguimiento de trámites, procesos y /o verificación para evitar cualquier inconveniente de los usuarios?	4	4	4	
	¿Considera usted que deben realizar un control adecuado en los tiempos de espera al realizar algún trámite los usuarios, en la entidad pública de licencia de conducir, por medio de un eficiente seguimiento respecto a lo solicitado?	4	4	4	

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a):

Mg. María Teresa Becerra Fukunaga

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

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

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión administrativa y la atención al usuario en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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



Rivasplata Muñoz, Karen Stephany
DNI: 70902897

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez	Maria Teresa Becerra Fukunaga
Grado profesional	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica	Gestión Pública (X) Política y gobernabilidad () Administración o economía () Otros
Áreas de experiencia profesional	Oficina de Logística, Administración, Gerencia de Desarrollo Social
Institución donde labora	Gobierno Regional del Callao
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
DNI	09929379
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el **contenido** del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Atención al usuario
Autor (a):	Rivasplata Muñoz, Karen Stephany
Objetivo:	Determinar la incidencia significativa entre la gestión administrativa y la atención al usuario
Administración:	Usuarios que son atendidos en una entidad pública de licencia de conducir
Año:	2024
Ámbito de aplicación:	En una entidad pública de licencias de conducir
Dimensiones:	D1: Capacidad de respuesta, D2: Empatía, D3: Seguridad, D4: Fiabilidad
Escala:	(5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indiferente, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.
Niveles o rango:	Alto (150-200), Medio (90 -149), Bajo (25 -89)
Cantidad de ítems:	24
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 10 a 15 min.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Atención al usuario elaborado por Rivasplata Muñoz, Karen Stephany en el año 2024 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD 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.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	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.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	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 brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Atención al usuario

Definición de la variable: Son las actividades que desarrollan las organizaciones para satisfacer a su grupo objetivo en cuanto a los bienes o servicios que ofrecen, por lo que es importante que los empleados asignados a esta área trabajen de manera efectiva para compensar la urgencia y peticiones de los clientes que aprecian el nivel de satisfacción basada en experiencias sentidas Toral-Tinitana et al. (2019).

Dimensión 1: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión: Es la disposición y velocidad para responder la solicitud o servicio de un usuario Toral-Tinitana et al. (2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	¿Usted cree que el personal de la entidad pública de licencias de conducir se está comunicando de manera fluida con los usuarios, utilizando una capacidad de respuesta apropiada y entendible?	4	4	4	
	¿Existe para usted una adecuada comunicación con respecto a los servicios brindados por la entidad pública de licencias de conducir logrando obtener una capacidad de respuesta por los empleados de forma proactiva ante cualquier consulta?	4	4	4	
Trabajo en equipo	¿Considera usted que la entidad pública de licencias de conducir, realiza un buen trabajo en equipo, con el fin de poder tener una capacidad de respuesta apropiada y entendible para satisfacer los requerimientos de la sociedad?	4	4	4	
	¿Existe para usted una adecuada capacidad de respuesta clara, precisa y verídica por parte del trabajo en equipo del personal de la entidad pública de licencias de conducir, durante su visita a la entidad?	4	4	4	
Motivación	¿Cree usted que los jefes de la entidad pública de licencias de conducir motivan a su personal para proponer mejoras en la capacidad de respuesta durante el proceso de la atención al usuario?	4	4	4	
	¿Usted cree que el personal de la entidad pública de licencias de conducir, está aplicando una capacidad de respuesta apropiada	4	4	4	

	respetuosa y eficiente, motivando al usuario a querer volver e invitar a más usuarios a que realicen sus trámites en nuestra entidad?				
--	---	--	--	--	--

Dimensión 2: Empatía

Definición de la dimensión: Comprende a la otra persona y preocuparse emocionalmente por lo que espera, busca y siente para mejorar la atención Toral-Tinitana et al. (2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción al cliente	¿Existe para usted empatía por parte del equipo de trabajo de la entidad pública de licencias de conducir, para una exitosa satisfacción del cliente?	4	4	4	
	¿Usted cree que el personal de la entidad pública de licencias de conducir tiene buena empatía con el público en general, con el fin de satisfacer sus necesidades en los servicios brindados por la entidad?	4	4	4	
Buen trato	¿Existió para usted un buen trato y empatía por parte del equipo de trabajo de la entidad pública de licencias de conducir al momento de ser atendido?	4	4	4	
	¿Existió para usted un buen trato por parte del personal de la entidad pública de licencias de conducir de acuerdo a su necesidad y empatía a la hora de recoger su licencia de conducir?	4	4	4	
Cordialidad	¿Existió para usted cordialidad y empatía por parte del equipo de trabajo de la entidad pública de licencias de conducir al momento de explicarle los procedimientos administrativos y costos que se brinda?	4	4	4	
	¿Existió para usted cordialidad y empatía por parte del equipo de trabajo de la entidad pública de licencias de conducir al momento de brindarle una atención individualizada según la orden de llegada?	4	4	4	

Dimensión 3: Seguridad

Definición de la dimensión: Representa la confianza que un usuario tiene en los servicios públicos cuando son atendidos Toral-Tinitana et al. (2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Certeza	¿Piensa usted que debería preocuparse a la hora de recoger su licencia en una entidad pública de licencias de conducir o tiene la certeza de que no habrá ningún problema con los documentos y plazos establecidos?	4	4	4	
	¿Usted tiene la seguridad que el personal de la entidad pública de licencias de conducir se encuentra capacitado para brindar con certeza un servicio seguro y confiable con respecto a la entrega de las licencias?	4	4	4	
Amabilidad	¿Considera usted que el personal de la entidad pública de licencias de conducir lo atiende con amabilidad y le brinda seguridad al momento de realizar los trámites y/o consultas requeridas?	4	4	4	
	¿Cree usted que el personal de la entidad pública de licencias de conducir, lo atendió con amabilidad y seguridad al momento de dar su examen de conocimiento para evitar para cualquier problema con respecto a la entrega de la licencia?	4	4	4	
Confianza	¿Cree usted que la entidad pública de licencias de conducir, está brindando la confianza necesaria con respecto a los servicios que ofrecen y la seguridad para volver?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal de la entidad pública de licencias de conducir inspira confianza y seguridad al momento de dar la información solicitada?	4	4	4	

Dimensión 4: Fiabilidad

Definición de la dimensión: Es la capacidad del sistema para determinar una función específica durante un cierto período de tiempo con ciertos parámetros. Asimismo, se logra expresar que es la capacidad de los usuarios para cumplir con determinadas tareas o roles, como en el caso de los funcionarios gubernamentales Toral-Tinitana et al. (2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Solución a sus problemas	¿Considera usted que los trabajadores de la entidad pública de licencias de conducir siempre están dispuestos en ayudar y solucionar los problemas de los usuarios, garantizándole la fiabilidad con la entidad?	4	4	4	
	¿Cree usted que cuando existe una queja de un usuario en la entidad pública de licencias de conducir, y para dar solución al problema, no se le debe negar el libro de reclamaciones con la intención de no romper la fiabilidad y mostrarle el compromiso que se asume con el cliente?	4	4	4	
Atención rápida	¿Considera usted que la entidad pública de licencias de conducir, garantiza una atención rápida y oportuna en un tiempo breve, afianzando así la fiabilidad con los usuarios?	4	4	4	
	¿Considera usted que el tiempo de entrega de la licencia de conducir de la entidad pública, se ajusta a los plazos establecidos de atención rápida y busca la fiabilidad con los usuarios?	4	4	4	
Horario establecido	¿Considera usted que el horario establecido para la atención al usuario de la entidad pública de licencias de conducir afecta negativamente en la fiabilidad del cliente, ya que el tiempo que ofrecen no es conveniente?	4	4	4	
	¿Considera usted que los horarios establecidos, proporcionados por la entidad pública de licencias de conducir se adecuan a las necesidades de las personas, ocasionado que los usuarios prefieran otra entidad, afectando así la fiabilidad y desprestigiando a la institución?	4	4	4	

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a):

Mg. José Omar Calle Caballero

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

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

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión administrativa y la atención al usuario en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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



Rivasplata Muñoz, Karen Stephany
DNI: 70902897

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez	José Omar Calle Caballero
Grado profesional	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica	Gestión Pública (X) Política y gobernabilidad () Administración o economía() Otros
Áreas de experiencia profesional	Oficina de Contabilidad, Gerencia de Desarrollo Económico
Institución donde labora	Gobierno Regional del Callao
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
DNI	07198566
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el **contenido** del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gestión Administrativa
Autor (a):	Rivasplata Muñoz, Karen Stephany
Objetivo:	Determinar la incidencia significativa entre la gestión administrativa y la atención al usuario
Administración:	Usuarios que son atendidos en una entidad pública de licencia de conducir
Año:	2024
Ámbito de aplicación:	En una entidad pública de licencias de conducir
Dimensiones:	D1:Planear, D2: Organizar, D3:Dirigir, D4: Controlar
Escala:	(5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indiferente, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.
Niveles o rango:	Alto (150-200), Medio (90 -149), Bajo (25 -89)
Cantidad de ítems:	24
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 10 a 15 min.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Gestión administrativa elaborado por Rivasplata Muñoz, Karen Stephany en el año 2024 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD 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.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	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.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	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 brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión Administrativa

Definición de la variable: Son las labores que se cumplen para organizar los esfuerzos del equipo, es decir, como tratan de llegar a la meta con la ayuda de personas y cosas a través de la practica o realización de una cadena de elementos fundamentales como planificar, organizar, dirigir y controlar (Chiavenato 2019).

Dimensión 1: Planear

Definición de la dimensión: Es la primera actividad de gestión porque implica el primer paso para los demás y primero determina qué objetivos se deben alcanzar y qué se debe hacer para alcanzarlos (Chiavenato 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivo	¿Considera usted que los objetivos y la planeación de la entidad pública de licencias de conducir están orientados en función a las necesidades de la población?	4	4	4	
	¿Considera usted que los servicios que brinda la entidad pública de licencias de conducir están debidamente planificados, con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad para los usuarios?	4	4	4	
Visión	¿Usted como usuario conoce la misión y visión de la entidad pública de licencias de conducir, donde la planeación juega un papel importante para el cumplimiento de las mismas?	4	4	4	
	¿Cree usted que la entidad pública de licencias de conducir en el transcurso del tiempo y con una planeación adecuada, lograra cumplir con la visión trazada?	4	4	4	
Plan de acción	¿Considera usted que la entidad pública de licencias de conducir planifica un adecuado plan de acción para afrontar las debilidades y amenazas que puedan existir?	4	4	4	
	¿Cree usted que la entidad pública de licencias de conducir ante un posible robo o pérdida de licencias, maneja un adecuado plan de acción dentro de su planificación, para afrontar lo ocurrido?	4	4	4	

Dimensión 2: Organizar

Definición de la dimensión: Contiene la creación, sistematización e integración de recursos y unidades enlazadas con la gestión de la empresa, sus responsabilidades y definición de las relaciones entre ellos. También se puede disponer en tres niveles como organización a nivel global, nivel de departamento y nivel de tarea y función (Chiavenato 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura	¿Cree usted que la entidad pública de licencias de conducir está bien organizada y cuenta con una estructura actualizada y bien definida de principio de autoridad?	4	4	4	
	¿Considera usted que la entidad pública de licencias de conducir maneja una organización con una adecuada estructura de señalización en sus ambientes que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencia?	4	4	4	
Política	¿Usted sabe cuál es la política establecida por la entidad pública de licencias de conducir que orienta a la organización a sacar adelante a la entidad?	4	4	4	
	¿Usted cree que la política de la entidad pública de licencias de conducir está siendo cumplida por el personal con una adecuada organización para el bienestar de los usuarios y entidad?	4	4	4	
Funciones Administrativas	¿Considera usted que dentro de la organización el personal de la entidad pública de licencias de conducir conoce a cabalidad sus funciones administrativas y/o operativas de su puesto de trabajo?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal de la entidad pública de licencias de conducir realiza una correcta función administrativa para satisfacer las necesidades de los usuarios y de la organización?	4	4	4	

Dimensión 3: Dirigir

Definición de la dimensión: Sugiere que está relacionada con la actuación, la ejecución, con el rol y la gestión de las personas. Esta función se ocupa de las relaciones humanas de los directores en todos los niveles de la empresa, así como también de los socios (Chiavenato 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relaciones Publicas	¿Considera usted que las relaciones públicas y la dirección de la entidad pública de licencias de conducir, hacen sentir a los usuarios que es una empresa comprometida con su comunidad?	4	4	4	
	¿Cree usted que la entidad pública de licencias de conducir, dirige bien a sus funcionarios para ofrecer una adecuada relación con el público en general?	4	4	4	
Liderazgo	¿Cree usted que la dirección de la entidad pública de licencias de conducir, muestra un liderazgo con habilidades hacia los trabajadores administrativos y operativos de la entidad?	4	4	4	
	¿Considera usted que existe un adecuado liderazgo en la entidad pública de licencias de conducir para dirigir la solución de los problemas administrativos y satisfacer las necesidades en beneficio de la sociedad?	4	4	4	
Toma de decisiones	¿Considera usted que la dirección de la entidad pública de licencias de conducir, maneja de forma adecuada la toma de decisiones para el beneficio de los usuarios?	4	4	4	
	¿Considera usted que existe una adecuada toma de decisiones en la entidad pública de licencias de conducir al momento de dirigir las programaciones diarias de exámenes de reglas?	4	4	4	

Dimensión 4: Control

Definición de la dimensión: Consiste en asegurar que los resultados planificados, organizados y dirigidos correspondan a los objetivos previamente fijados. En la supervisión, el énfasis está en garantizar que la actividad o tarea supervisada alcance las metas logradas. Además, se basa en el proceso mediante el cual se dirige una acción hacia un objetivo determinado (Chiavenato 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Supervisión	¿Cree usted que realizan supervisiones constantes para verificar el cumplimiento y control de los trabajadores a fin que realicen satisfactoriamente las funciones delegadas en la entidad pública de licencias de conducir?	4	4	4	
	¿Considera usted que existe una adecuada supervisión en la entidad pública de licencias de conducir para controlar la cantidad de público diario que ingresan y solicitan los servicios de emisión de licencias?	4	4	4	
Cumplimiento de metas	¿Está de acuerdo usted con el control de la calidad de las nuevas licencias de conducir entregadas en la entidad pública, con el fin de lograr el cumplimiento de metas programadas?	4	4	4	
	¿Está de acuerdo usted con el control de mantener un precio bajo en las licencias de conducir con respecto a las demás entidades públicas, con el fin de lograr el cumplimiento de metas establecidas por las autoridades?	4	4	4	
Seguimiento	¿Cree usted que la entidad pública de licencias de conducir realiza un control adecuado sobre el seguimiento de trámites, procesos y /o verificación para evitar cualquier inconveniente de los usuarios?	4	4	4	
	¿Considera usted que deben realizar un control adecuado en los tiempos de espera al realizar algún trámite los usuarios, en la entidad pública de licencia de conducir, por medio de un eficiente seguimiento respecto a lo solicitado?	4	4	4	

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a):

Mg. José Omar Calle Caballero

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

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

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión administrativa y la atención al usuario en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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



Rivasplata Muñoz, Karen Stephany
DNI: 70902897

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez	José Omar Calle Caballero
Grado profesional	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica	Gestión Pública (X) Política y gobernabilidad () Administración o economía() Otros
Áreas de experiencia profesional	Oficina de Contabilidad, Gerencia de Desarrollo Económico
Institución donde labora	Gobierno Regional del Callao
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
DNI	07198566
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el **contenido** del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Atención al usuario
Autor (a):	Rivasplata Muñoz, Karen Stephany
Objetivo:	Determinar la incidencia significativa entre la gestión administrativa y la atención al usuario
Administración:	Usuarios que son atendidos en una entidad pública de licencia de conducir
Año:	2024
Ámbito de aplicación:	En una entidad pública de licencias de conducir
Dimensiones:	D1: Capacidad de respuesta, D2: Empatía, D3: Seguridad, D4: Fiabilidad
Escala:	(5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indiferente, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.
Niveles o rango:	Alto (150-200), Medio (90 -149), Bajo (25 -89)
Cantidad de ítems:	24
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 10 a 15 min.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Atención al usuario elaborado por Rivasplata Muñoz, Karen Stephany en el año 2024 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD 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.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	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.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	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 brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Atención al usuario

Definición de la variable: Son las actividades que desarrollan las organizaciones para satisfacer a su grupo objetivo en cuanto a los bienes o servicios que ofrecen, por lo que es importante que los empleados asignados a esta área trabajen de manera efectiva para compensar la urgencia y peticiones de los clientes que aprecian el nivel de satisfacción basada en experiencias sentidas Toral-Tinitana et al. (2019).

Dimensión 1: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión: Es la disposición y velocidad para responder la solicitud o servicio de un usuario Toral-Tinitana et al. (2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	¿Usted cree que el personal de la entidad pública de licencias de conducir se está comunicando de manera fluida con los usuarios, utilizando una capacidad de respuesta apropiada y entendible?	4	4	4	
	¿Existe para usted una adecuada comunicación con respecto a los servicios brindados por la entidad pública de licencias de conducir logrando obtener una capacidad de respuesta por los empleados de forma proactiva ante cualquier consulta?	4	4	4	
Trabajo en equipo	¿Considera usted que la entidad pública de licencias de conducir, realiza un buen trabajo en equipo, con el fin de poder tener una capacidad de respuesta apropiada y entendible para satisfacer los requerimientos de la sociedad?	4	4	4	
	¿Existe para usted una adecuada capacidad de respuesta clara, precisa y verídica por parte del trabajo en equipo del personal de la entidad pública de licencias de conducir, durante su visita a la entidad?	4	4	4	
Motivación	¿Cree usted que los jefes de la entidad pública de licencias de conducir motivan a su personal para proponer mejoras en la capacidad de respuesta	4	4	4	

	durante el proceso de la atención al usuario?				
	¿Usted cree que el personal de la entidad pública de licencias de conducir, está aplicando una capacidad de respuesta apropiada respetuosa y eficiente, motivando al usuario a querer volver e invitar a más usuarios a que realicen sus trámites en nuestra entidad?	4	4	4	

Dimensión 2: Empatía

Definición de la dimensión: Comprende a la otra persona y preocuparse emocionalmente por lo que espera, busca y siente para mejorar la atención Toral-Tinitana et al. (2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción al cliente	¿Existe para usted empatía por parte del equipo de trabajo de la entidad pública de licencias de conducir, para una exitosa satisfacción del cliente?	4	4	4	
	¿Usted cree que el personal de la entidad pública de licencias de conducir tiene buena empatía con el público en general, con el fin de satisfacer sus necesidades en los servicios brindados por la entidad?	4	4	4	
Buen trato	¿Existió para usted un buen trato y empatía por parte del equipo de trabajo de la entidad pública de licencias de conducir al momento de ser atendido?	4	4	4	
	¿Existió para usted un buen trato por parte del personal de la entidad pública de licencias de conducir de acuerdo a su necesidad y empatía a la hora de recoger su licencia de conducir?	4	4	4	
Cordialidad	¿Existió para usted cordialidad y empatía por parte del equipo de trabajo de la entidad pública de licencias de conducir al momento de explicarle los procedimientos administrativos y costos que se brinda?	4	4	4	
	¿Existió para usted cordialidad y empatía por parte del equipo de trabajo de la entidad pública de licencias de conducir al momento de brindarle una atención individualizada según la orden de llegada?	4	4	4	

Dimensión 3: Seguridad

Definición de la dimensión: Representa la confianza que un usuario tiene en los servicios públicos cuando son atendidos Toral-Tinitana et al. (2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Certeza	¿Piensa usted que debería preocuparse a la hora de recoger su licencia en una entidad pública de licencias de conducir o tiene la certeza de que no habrá ningún problema con los documentos y plazos establecidos?	4	4	4	
	¿Usted tiene la seguridad que el personal de la entidad pública de licencias de conducir se encuentra capacitado para brindar con certeza un servicio seguro y confiable con respecto a la entrega de las licencias?	4	4	4	
Amabilidad	¿Considera usted que el personal de la entidad pública de licencias de conducir lo atiende con amabilidad y le brinda seguridad al momento de realizar los trámites y/o consultas requeridas?	4	4	4	
	¿Cree usted que el personal de la entidad pública de licencias de conducir, lo atendió con amabilidad y seguridad al momento de dar su examen de conocimiento para evitar para cualquier problema con respecto a la entrega de la licencia?	4	4	4	
Confianza	¿Cree usted que la entidad pública de licencias de conducir, está brindando la confianza necesaria con respecto a los servicios que ofrecen y la seguridad para volver?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal de la entidad pública de licencias de conducir inspira confianza y seguridad al momento de dar la información solicitada?	4	4	4	

Dimensión 4: Fiabilidad

Definición de la dimensión: Es la capacidad del sistema para determinar una función específica durante un cierto período de tiempo con ciertos parámetros. Asimismo, se logra expresar que es la capacidad de los usuarios para cumplir con determinadas tareas o roles, como en el caso de los funcionarios gubernamentales Toral-Tinitana et al. (2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Solución a sus problemas	¿Considera usted que los trabajadores de la entidad pública de licencias de conducir siempre están dispuestos en ayudar y solucionar los problemas de los usuarios, garantizándole la fiabilidad con la entidad?	4	4	4	
	¿Cree usted que cuando existe una queja de un usuario en la entidad pública de licencias de conducir, y para dar solución al problema, no se le debe negar el libro de reclamaciones con la intención de no romper la fiabilidad y mostrarle el compromiso que se asume con el cliente?	4	4	4	
Atención rápida	¿Considera usted que la entidad pública de licencias de conducir, garantiza una atención rápida y oportuna en un tiempo breve, afianzando así la fiabilidad con los usuarios?	4	4	4	
	¿Considera usted que el tiempo de entrega de la licencia de conducir de la entidad pública, se ajusta a los plazos establecidos de atención rápida y busca la fiabilidad con los usuarios?	4	4	4	
Horario establecido	¿Considera usted que el horario establecido para la atención al usuario de la entidad pública de licencias de conducir afecta negativamente en la fiabilidad del cliente, ya que el tiempo que ofrecen no es conveniente?	4	4	4	
	¿Considera usted que los horarios establecidos, proporcionados por la entidad pública de licencias de conducir se adecuan a las necesidades de las personas, ocasionado que los usuarios prefieran otra entidad, afectando así la fiabilidad y desprestigiando a la institución?	4	4	4	

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a):

Mg. José Antonio Almeyda García

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

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

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión administrativa y la atención al usuario en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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



Rivasplata Muñoz, Karen Stephany
DNI: 70902897

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez	José Antonio Almeyda García
Grado profesional	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica	Gestión Pública (X) Política y gobernabilidad () Administración o economía () Otros
Áreas de experiencia profesional	Dirección de Calidad y Mejora Continua de la Gestión de las Prestaciones Sociales
Institución donde labora	Ministerio de Desarrollo e Inclusión social
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años (X) Más de 5 años ()
DNI	70071898
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el **contenido** del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Gestión Administrativa
Autor (a):	Rivasplata Muñoz, Karen Stephany
Objetivo:	Determinar la incidencia significativa entre la gestión administrativa y la atención al usuario
Administración:	Usuarios que son atendidos en una entidad pública de licencia de conducir
Año:	2024
Ámbito de aplicación:	En una entidad pública de licencias de conducir
Dimensiones:	D1:Planear, D2: Organizar, D3:Dirigir, D4: Controlar
Escala:	(5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indiferente, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.
Niveles o rango:	Alto (150-200), Medio (90 -149), Bajo (25 -89)
Cantidad de ítems:	24
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 10 a 15 min.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Gestión administrativa elaborado por Rivasplata Muñoz, Karen Stephany en el año 2024 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD 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.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	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.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	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 brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión Administrativa

Definición de la variable: Son las labores que se cumplen para organizar los esfuerzos del equipo, es decir, como tratan de llegar a la meta con la ayuda de personas y cosas a través de la práctica o realización de una cadena de elementos fundamentales como planificar, organizar, dirigir y controlar (Chiavenato 2019).

Dimensión 1: Planear

Definición de la dimensión: Es la primera actividad de gestión porque implica el primer paso para los demás y primero determina qué objetivos se deben alcanzar y qué se debe hacer para alcanzarlos (Chiavenato 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivo	¿Considera usted que los objetivos y la planeación de la entidad pública de licencias de conducir están orientados en función a las necesidades de la población?	4	4	4	
	¿Considera usted que los servicios que brinda la entidad pública de licencias de conducir están debidamente planificados, con el objetivo de ofrecer un servicio de calidad para los usuarios?	4	4	4	
Visión	¿Usted como usuario conoce la misión y visión de la entidad pública de licencias de conducir, donde la planeación juega un papel importante para el cumplimiento de las mismas?	4	4	4	
	¿Cree usted que la entidad pública de licencias de conducir en el transcurso del tiempo y con una planeación adecuada, lograra cumplir con la visión trazada?	4	4	4	
Plan de acción	¿Considera usted que la entidad pública de licencias de conducir planifica un adecuado plan de acción para afrontar las debilidades y amenazas que puedan existir?	4	4	4	
	¿Cree usted que la entidad pública de licencias de conducir ante un posible robo o pérdida de licencias, maneja un adecuado plan de acción dentro de su planificación, para afrontar lo ocurrido?	4	4	4	

Dimensión 2: Organizar

Definición de la dimensión: Contiene la creación, sistematización e integración de recursos y unidades enlazadas con la gestión de la empresa, sus responsabilidades y definición de las relaciones entre ellos. También se puede disponer en tres niveles como organización a nivel global, nivel de departamento y nivel de tarea y función (Chiavenato 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura	¿Cree usted que la entidad pública de licencias de conducir está bien organizada y cuenta con una estructura actualizada y bien definida de principio de autoridad?	4	4	4	
	¿Considera usted que la entidad pública de licencias de conducir maneja una organización con una adecuada estructura de señalización en sus ambientes que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencia?	4	4	4	
Política	¿Usted sabe cuál es la política establecida por la entidad pública de licencias de conducir que orienta a la organización a sacar adelante a la entidad?	4	4	4	
	¿Usted cree que la política de la entidad pública de licencias de conducir está siendo cumplida por el personal con una adecuada organización para el bienestar de los usuarios y entidad?	4	4	4	
Funciones Administrativas	¿Considera usted que dentro de la organización el personal de la entidad pública de licencias de conducir conoce a cabalidad sus funciones administrativas y/o operativas de su puesto de trabajo?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal de la entidad pública de licencias de conducir realiza una correcta función administrativa para satisfacer las necesidades de los usuarios y de la organización?	4	4	4	

Dimensión 3: Dirigir

Definición de la dimensión: Sugiere que está relacionada con la actuación, la ejecución, con el rol y la gestión de las personas. Esta función se ocupa de las relaciones humanas de los directores en todos los niveles de la empresa, así como también de los socios (Chiavenato 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relaciones Publicas	¿Considera usted que las relaciones públicas y la dirección de la entidad pública de licencias de conducir, hacen sentir a los usuarios que es una empresa comprometida con su comunidad?	4	4	4	
	¿Cree usted que la entidad pública de licencias de conducir, dirige bien a sus funcionarios para ofrecer una adecuada relación con el público en general?	4	4	4	
Liderazgo	¿Cree usted que la dirección de la entidad pública de licencias de conducir, muestra un liderazgo con habilidades hacia los trabajadores administrativos y operativos de la entidad?	4	4	4	
	¿Considera usted que existe un adecuado liderazgo en la entidad pública de licencias de conducir para dirigir la solución de los problemas administrativos y satisfacer las necesidades en beneficio de la sociedad?	4	4	4	
Toma de decisiones	¿Considera usted que la dirección de la entidad pública de licencias de conducir, maneja de forma adecuada la toma de decisiones para el beneficio de los usuarios?	4	4	4	
	¿Considera usted que existe una adecuada toma de decisiones en la entidad pública de licencias de conducir al momento de dirigir las programaciones diarias de exámenes de reglas?	4	4	4	

Dimensión 4: Control

Definición de la dimensión: Consiste en asegurar que los resultados planificados, organizados y dirigidos correspondan a los objetivos previamente fijados. En la supervisión, el énfasis está en garantizar que la actividad o tarea supervisada alcance las metas logradas. Además, se basa en el proceso mediante el cual se dirige una acción hacia un objetivo determinado (Chiavenato 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Supervisión	¿Cree usted que realizan supervisiones constantes para verificar el cumplimiento y control de los trabajadores a fin que realicen satisfactoriamente las funciones delegadas en la entidad pública de licencias de conducir?	4	4	4	
	¿Considera usted que existe una adecuada supervisión en la entidad pública de licencias de conducir para controlar la cantidad de público diario que ingresan y solicitan los servicios de emisión de licencias?	4	4	4	
Cumplimiento de metas	¿Está de acuerdo usted con el control de la calidad de las nuevas licencias de conducir entregadas en la entidad pública, con el fin de lograr el cumplimiento de metas programadas?	4	4	4	
	¿Está de acuerdo usted con el control de mantener un precio bajo en las licencias de conducir con respecto a las demás entidades públicas, con el fin de lograr el cumplimiento de metas establecidas por las autoridades?	4	4	4	
Seguimiento	¿Cree usted que la entidad pública de licencias de conducir realiza un control adecuado sobre el seguimiento de trámites, procesos y /o verificación para evitar cualquier inconveniente de los usuarios?	4	4	4	
	¿Considera usted que deben realizar un control adecuado en los tiempos de espera al realizar algún trámite los usuarios, en la entidad pública de licencia de conducir, por medio de un eficiente seguimiento respecto a lo solicitado?	4	4	4	

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a):

Mg. José Antonio Almeyda García

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

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

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión administrativa y la atención al usuario en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

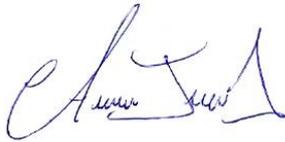
Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Rivasplata Muñoz, Karen Stephany
DNI: 70902897

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez	José Antonio Almeyda García	
Grado profesional	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica	Gestión Pública (X)	Política y gobernabilidad () Administración o economía() Otros
Áreas de experiencia profesional	Dirección de Calidad y Mejora Continua de la Gestión de las Prestaciones Sociales	
Institución donde labora	Ministerio de Desarrollo e Inclusión social	
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años (X)	Más de 5 años ()
DNI	70071898	
Firma del experto:		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el **contenido** del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Atención al usuario
Autor (a):	Rivasplata Muñoz, Karen Stephany
Objetivo:	Determinar la incidencia significativa entre la gestión administrativa y la atención al usuario
Administración:	Usuarios que son atendidos en una entidad pública de licencia de conducir
Año:	2024
Ámbito de aplicación:	En una entidad pública de licencias de conducir
Dimensiones:	D1: Capacidad de respuesta, D2: Empatía, D3: Seguridad, D4: Fiabilidad
Escala:	(5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indiferente, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.
Niveles o rango:	Alto (150-200), Medio (90 -149), Bajo (25 -89)
Cantidad de ítems:	24
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 10 a 15 min.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Atención al usuario elaborado por Rivasplata Muñoz, Karen Stephany en el año 2024 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD 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.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	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.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	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 brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Atención al usuario

Definición de la variable: Son las actividades que desarrollan las organizaciones para satisfacer a su grupo objetivo en cuanto a los bienes o servicios que ofrecen, por lo que es importante que los empleados asignados a esta área trabajen de manera efectiva para compensar la urgencia y peticiones de los clientes que aprecian el nivel de satisfacción basada en experiencias sentidas Toral-Tinitana et al. (2019).

Dimensión 1: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión: Es la disposición y velocidad para responder la solicitud o servicio de un usuario Toral-Tinitana et al. (2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	¿Usted cree que el personal de la entidad pública de licencias de conducir se está comunicando de manera fluida con los usuarios, utilizando una capacidad de respuesta apropiada y entendible?	4	4	4	
	¿Existe para usted una adecuada comunicación con respecto a los servicios brindados por la entidad pública de licencias de conducir logrando obtener una capacidad de respuesta por los empleados de forma proactiva ante cualquier consulta?	4	4	4	
Trabajo en equipo	¿Considera usted que la entidad pública de licencias de conducir, realiza un buen trabajo en equipo, con el fin de poder tener una capacidad de respuesta apropiada y entendible para satisfacer los requerimientos de la sociedad?	4	4	4	
	¿Existe para usted una adecuada capacidad de respuesta clara, precisa y verídica por parte del trabajo en equipo del personal de la entidad pública de licencias de conducir, durante su visita a la entidad?	4	4	4	
Motivación	¿Cree usted que los jefes de la entidad pública de licencias de conducir motivan a su personal para proponer mejoras en la capacidad de respuesta durante el proceso de la atención al usuario?	4	4	4	
	¿Usted cree que el personal de la entidad pública de licencias de conducir, está aplicando una capacidad de respuesta apropiada	4	4	4	

	respetuosa y eficiente, motivando al usuario a querer volver e invitar a más usuarios a que realicen sus trámites en nuestra entidad?				
--	---	--	--	--	--

Dimensión 2: Empatía

Definición de la dimensión: Comprende a la otra persona y preocuparse emocionalmente por lo que espera, busca y siente para mejorar la atención Toral-Tinitana et al. (2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción al cliente	¿Existe para usted empatía por parte del equipo de trabajo de la entidad pública de licencias de conducir, para una exitosa satisfacción del cliente?	4	4	4	
	¿Usted cree que el personal de la entidad pública de licencias de conducir tiene buena empatía con el público en general, con el fin de satisfacer sus necesidades en los servicios brindados por la entidad?	4	4	4	
Buen trato	¿Existió para usted un buen trato y empatía por parte del equipo de trabajo de la entidad pública de licencias de conducir al momento de ser atendido?	4	4	4	
	¿Existió para usted un buen trato por parte del personal de la entidad pública de licencias de conducir de acuerdo a su necesidad y empatía a la hora de recoger su licencia de conducir?	4	4	4	
Cordialidad	¿Existió para usted cordialidad y empatía por parte del equipo de trabajo de la entidad pública de licencias de conducir al momento de explicarle los procedimientos administrativos y costos que se brinda?	4	4	4	
	¿Existió para usted cordialidad y empatía por parte del equipo de trabajo de la entidad pública de licencias de conducir al momento de brindarle una atención individualizada según la orden de llegada?	4	4	4	

Dimensión 3: Seguridad

Definición de la dimensión: Representa la confianza que un usuario tiene en los servicios públicos cuando son atendidos Toral-Tinitana et al. (2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Certeza	¿Piensa usted que debería preocuparse a la hora de recoger su licencia en una entidad pública de licencias de conducir o tiene la certeza de que no habrá ningún problema con los documentos y plazos establecidos?	4	4	4	
	¿Usted tiene la seguridad que el personal de la entidad pública de licencias de conducir se encuentra capacitado para brindar con certeza un servicio seguro y confiable con respecto a la entrega de las licencias?	4	4	4	
Amabilidad	¿Considera usted que el personal de la entidad pública de licencias de conducir lo atiende con amabilidad y le brinda seguridad al momento de realizar los trámites y/o consultas requeridas?	4	4	4	
	¿Cree usted que el personal de la entidad pública de licencias de conducir, lo atendió con amabilidad y seguridad al momento de dar su examen de conocimiento para evitar para cualquier problema con respecto a la entrega de la licencia?	4	4	4	
Confianza	¿Cree usted que la entidad pública de licencias de conducir, está brindando la confianza necesaria con respecto a los servicios que ofrecen y la seguridad para volver?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal de la entidad pública de licencias de conducir inspira confianza y seguridad al momento de dar la información solicitada?	4	4	4	

Dimensión 4: Fiabilidad

Definición de la dimensión: Es la capacidad del sistema para determinar una función específica durante un cierto período de tiempo con ciertos parámetros. Asimismo, se logra expresar que es la capacidad de los usuarios para cumplir con determinadas tareas o roles, como en el caso de los funcionarios gubernamentales Toral-Tinitana et al. (2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Solución a sus problemas	¿Considera usted que los trabajadores de la entidad pública de licencias de conducir siempre están dispuestos en ayudar y solucionar los problemas de los usuarios, garantizándole la fiabilidad con la entidad?	4	4	4	
	¿Cree usted que cuando existe una queja de un usuario en la entidad pública de licencias de conducir, y para dar solución al problema, no se le debe negar el libro de reclamaciones con la intención de no romper la fiabilidad y mostrarle el compromiso que se asume con el cliente?	4	4	4	
Atención rápida	¿Considera usted que la entidad pública de licencias de conducir, garantiza una atención rápida y oportuna en un tiempo breve, afianzando así la fiabilidad con los usuarios?	4	4	4	
	¿Considera usted que el tiempo de entrega de la licencia de conducir de la entidad pública, se ajusta a los plazos establecidos de atención rápida y busca la fiabilidad con los usuarios?	4	4	4	
Horario establecido	¿Considera usted que el horario establecido para la atención al usuario de la entidad pública de licencias de conducir afecta negativamente en la fiabilidad del cliente, ya que el tiempo que ofrecen no es conveniente?	4	4	4	
	¿Considera usted que los horarios establecidos, proporcionados por la entidad pública de licencias de conducir se adecuan a las necesidades de las personas, ocasionado que los usuarios prefieran otra entidad, afectando así la fiabilidad y desprestigiando a la institución?	4	4	4	

Anexo 05: Consentimiento informado



Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión administrativa y la atención al usuario en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024

Investigador (a): Karen Stephany Rivasplata Muñoz

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión administrativa y la atención al usuario en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024", cuyo objetivo es determinar la incidencia entre la gestión administrativa y la atención al usuario en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024. Esta investigación es desarrollada por la estudiante del programa de estudio de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Lima - Norte, aprobado por dicha autoridad correspondiente.]

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se debe realizar cambios en el área de la gestión administrativa y operativa de la entidad pública ya que los métodos que emplean solo ocasionan molestias y reclamos de los usuarios al momento de tramitar su licencia de conducir ya que deben pasar por una serie de papeleos, ocasionando pérdida de tiempo, dinero y malos ratos.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas de la investigación titulada "Gestión administrativa y la atención al usuario en una entidad pública de licencia de conducir, Callao 2024.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 a 15 minutos y se realizará en el ambiente externo de los alrededores de la entidad pública de licencias de conducir. Las respuestas al cuestionario 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

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA

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) Karen Stephany Rivasplata Muñoz, email: krivasplata@ucvvirtual.edu.pe o con el asesor Robert Julio Contreras Rivera email: rjcontrerasr@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: [colocar nombres y apellidos]

Firma(s):

Fecha y hora: [colocar fecha y hora]

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google

Anexo 07: Análisis complementarios

Base de datos Excel

VI Gestion Administrativa																																					
PLANEAR								ORGANIZAR								DIGIRIR								CONTROLAR								CAPACIDAD DE RESPI					
P1	P2	P3	P4	P5	P6	TD1	DD	P7	P8	P9	P10	P11	P12	TD2		P13	P14	P15	P16	P17	P18	TD3		P19	P20	P21	P22	P23	P24	TD4		P1	P2	P3	P4	P5	
1	1	1	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	1	1	6	Bajo	1	1	1	1	1		
2	1	2	3	4	2	3	15	Medio	2	3	1	1	1	9	Bajo	2	1	2	1	3	4	13	Bajo	1	3	1	1	1	5	12	Bajo	1	3	2	1	2	
3	2	1	2	3	1	2	11	Bajo	3	4	3	5	3	23	Alto	3	1	1	4	1	1	11	Bajo	3	2	1	3	3	2	14	Bajo	1	1	1	3	1	
4	1	2	3	1	2	1	10	Bajo	3	2	3	3	4	18	Medio	5	3	4	3	3	3	21	Medio	4	5	4	5	1	5	24	Alto	1	3	1	1	1	
5	3	4	3	2	3	3	18	Medio	1	1	1	3	1	8	Bajo	1	1	3	1	2	1	9	Bajo	3	1	2	1	3	4	14	Bajo	1	3	1	3	1	
6	2	1	1	1	1	1	7	Bajo	4	4	3	5	5	3	24	Alto	2	1	3	1	2	1	10	Bajo	1	1	1	3	1	2	9	Bajo	3	3	4	2	2
7	2	1	2	3	2	2	12	Bajo	3	2	1	3	1	1	11	Bajo	3	3	2	4	3	3	18	Medio	1	2	1	2	2	2	10	Bajo	1	3	1	1	1
8	2	1	1	1	1	3	9	Bajo	1	3	2	1	1	2	10	Bajo	3	2	1	1	1	1	9	Bajo	3	1	1	2	1	3	11	Bajo	1	1	1	2	3
9	2	2	1	2	3	3	13	Bajo	3	2	2	3	4	2	16	Medio	2	3	3	3	2	4	17	Medio	1	1	1	2	1	3	9	Bajo	1	1	3	1	1
10	2	1	2	2	2	1	10	Bajo	2	3	2	3	4	3	17	Medio	4	2	3	1	3	1	14	Bajo	1	2	2	2	1	4	12	Bajo	2	3	1	1	3
11	2	1	1	1	1	3	9	Bajo	3	4	2	3	2	4	18	Medio	2	3	2	2	1	3	13	Bajo	1	3	2	2	1	3	12	Bajo	1	1	2	2	1
12	2	2	1	1	1	3	10	Bajo	1	2	1	2	1	3	10	Bajo	2	2	2	2	3	1	12	Bajo	2	1	3	3	2	1	12	Bajo	1	2	1	2	1
13	3	4	5	5	5	3	25	Alto	3	3	2	4	3	2	17	Medio	3	2	3	2	2	1	13	Bajo	3	1	2	2	3	3	14	Bajo	1	2	3	2	3
14	2	1	2	1	1	2	9	Bajo	3	2	3	4	3	3	18	Medio	1	3	2	3	3	2	14	Bajo	1	1	3	3	1	3	12	Bajo	1	1	1	2	1
15	1	1	2	2	1	1	8	Bajo	3	4	3	3	2	3	18	Medio	1	2	1	3	1	3	11	Bajo	1	3	2	3	3	3	15	Medio	4	3	4	2	4
16	2	3	1	2	2	2	12	Bajo	3	2	2	3	3	2	15	Medio	1	2	1	2	1	2	9	Bajo	4	2	2	4	2	3	17	Medio	2	3	2	2	2
17	2	2	2	1	1	2	10	Bajo	2	4	3	4	2	3	18	Medio	1	2	2	2	1	2	10	Bajo	1	2	3	3	1	4	14	Bajo	2	2	1	3	3
18	2	2	2	3	2	2	13	Bajo	2	2	1	2	2	2	11	Bajo	1	2	2	4	3	2	14	Bajo	1	2	3	1	2	3	12	Bajo	2	1	2	2	2
19	3	3	3	2	3	2	16	Medio	3	2	3	2	3	2	15	Medio	4	2	2	2	2	2	14	Bajo	2	2	2	1	1	3	11	Bajo	2	4	3	4	2
20	3	2	4	2	3	2	16	Medio	2	1	1	2	3	2	11	Bajo	2	1	1	2	2	2	10	Bajo	2	2	2	3	3	4	16	Medio	2	2	2	2	3
21	3	2	3	4	2	4	18	Medio	3	5	3	4	5	5	25	Alto	4	2	2	2	2	2	14	Bajo	2	1	3	3	2	3	14	Bajo	3	2	2	2	2
22	3	2	1	2	2	2	12	Bajo	4	4	3	2	2	3	18	Medio	1	1	2	2	2	1	9	Bajo	1	2	5	4	2	3	17	Medio	1	2	1	2	2
23	3	3	2	3	3	3	17	Medio	2	1	2	2	2	3	12	Bajo	1	3	2	1	2	3	12	Bajo	2	3	3	1	2	2	13	Bajo	2	3	2	3	1

Base de datos SPSS

Principal.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	G.A_01	Numérico	10	0	¿Considera usted que los obje...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↘ Entrada
2	G.A_02	Numérico	10	0	¿Considera usted que los servi...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↘ Entrada
3	G.A_03	Numérico	10	0	¿Usted como usuario conoce l...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↘ Entrada
4	G.A_04	Numérico	10	0	¿Cree usted que la entidad pú...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↘ Entrada
5	G.A_05	Numérico	11	0	¿Considera usted que la entid...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↘ Entrada
6	G.A_06	Numérico	10	0	¿Cree usted que la entidad pú...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↘ Entrada
7	G.A_07	Numérico	10	0	¿Cree usted que la entidad pú...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↘ Entrada
8	G.A_08	Numérico	10	0	¿Considera usted que la entid...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↘ Entrada
9	G.A_09	Numérico	10	0	¿Usted sabe cuál es la política...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↘ Entrada
10	G.A_10	Numérico	10	0	¿Usted cree que la política de ...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↘ Entrada
11	G.A_11	Numérico	10	0	¿Considera usted que dentro d...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↘ Entrada
12	G.A_12	Numérico	10	0	¿Considera usted que el perso...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↘ Entrada
13	G.A_13	Numérico	10	0	¿Considera usted que las rela...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↘ Entrada
14	G.A_14	Numérico	10	0	¿Cree usted que la entidad pú...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↘ Entrada
15	G.A_15	Numérico	10	0	¿Cree usted que la dirección d...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↘ Entrada
16	G.A_16	Numérico	10	0	¿Considera usted que existe u...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↘ Entrada
17	G.A_17	Numérico	10	0	¿Considera usted que la direc...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↘ Entrada
18	G.A_18	Numérico	10	0	¿Considera usted que existe u...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↘ Entrada
19	G.A_19	Numérico	10	0	¿Cree usted que realizan supe...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↘ Entrada
20	G.A_20	Numérico	10	0	¿Considera usted que existe u...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↘ Entrada
21	G.A_21	Numérico	10	0	¿Está de acuerdo usted con el...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↘ Entrada
22	G.A_22	Numérico	10	0	¿Está de acuerdo usted con el...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↘ Entrada
23	G.A_23	Numérico	10	0	¿Cree usted que la entidad pú...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↘ Entrada
24	G.A_24	Numérico	10	0	¿Considera usted que deben r...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↘ Entrada
25	A.U_01	Numérico	10	0	¿Usted cree que el personal d...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↘ Entrada
26	A.U_02	Numérico	10	0	¿Existe para usted una adecu...	{1, Totalme...	Ninguna	8	≡ Derecha	▬ Ordinal	↘ Entrada