



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“La gestión administrativa y la calidad de servicio de la superintendencia de transporte de personas, carga y mercancías – San Martín, 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

**Br. Carmen Rosa Izquierdo Córdova**

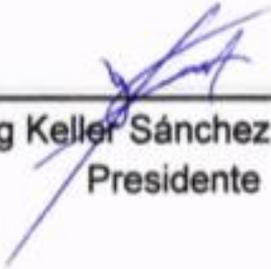
**ASESOR:**

**Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión administrativa**

**PERÚ 2018**



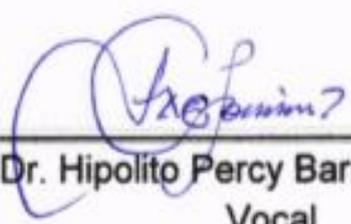
---

Mg Keller Sánchez Dávila  
Presidente



---

Mg Wilson Torres Delgado  
Secretario



---

Dr. Hipolito Percy Barbaran Mozo  
Vocal

## DEDICATORIA

A Dios, por haberme dado la vida y permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A Sebastián y André, mis hijos, por enseñarme a amar de una manera única y recibirme con una sonrisa cuando llego a casa, ustedes son el motivo de mi perseverancia.

A mis padres por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien y por su amor.

Carmen Rosa

## AGRADECIMIENTO

A los trabajadores de la Superintendencia de Transporte de Personas, Carga y Mercancías – San Martín, por su apoyo brindado en el recojo de la información de campo necesaria para llevar adelante la presente investigación.

A los docentes y asesores por su apoyo, mi especial reconocimiento por haber apoyado en el proceso de investigación del presente trabajo.

A quienes con sus observaciones pudieron aportar sus conocimientos para pulir y llevar adelante mi trabajo de tesis.

Carmen Rosa

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

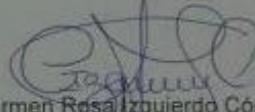
Yo, **Carmen Rosa Izquierdo Córdova**, estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 41386378.

Declaro bajo juramento que, soy la autora de la tesis titulada: **"La gestión administrativa y la calidad de servicio de la Superintendencia de Transporte de personas, carga y mercancías – San Martín, 2017"**

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas
2. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
3. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse

  
Br. Carmen Rosa Izquierdo Córdova  
DNI: 41386378.

## **PRESENTACION**

Señores miembros del Jurado, mediante el presente trabajo de investigación doy a conocer la tesis titulada “La gestión administrativa y la calidad de servicio de la Superintendencia de Transporte de personas, carga y mercancías – San Martín, 2017”, cuyo contenido constituye el informe de tesis de investigación realizada, con el propósito de optar el Grado de Maestro en Gestión Pública; la cual contiene lo siguiente:

En el capítulo I, se aborda la realidad problemática, los trabajos previos, teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación de los estudios, las hipótesis y los objetivos. En el capítulo II, contiene el método de la investigación; que comprende las variables y su operacionalización, la metodología, tipo de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. En el capítulo III, se presenta los resultados, los mismos que se presentan de manera descriptiva y explicativa en función de las variables y sus respectivos indicadores en estudio.

En el capítulo IV, se detalla la discusión, el mismo que consta los resultados de otras investigaciones, con la finalidad de fundamentar las razones de los valores obtenidos para cada una de las variables en estudio.

El capítulo V, contiene las conclusiones y en el capítulo VI las recomendaciones, consigna las referencias bibliográficas y los anexos.

La presente investigación, tiene como objetivo, determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Superintendencia de Transporte Terrestre de persona, carga y mercancías – San Martín, 2017”, con convencimiento que será una fuente importante de consulta y un inicio a futuras investigaciones científicas para los estudiantes y profesionales del campo de la gestión pública.

**La autora**

## INDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de gráfico	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del problema	27
1.5. Justificación del estudio	28
1.6. Hipótesis	29
1.7. Objetivos	30
II. MÉTODO	31
2.1. Diseño de investigación	31
2.2. Variables, Operacionalización	31
2.3. Población y muestra	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	34
2.5. Método de análisis de datos	36
III. RESULTADOS	39
IV. DISCUSIÓN	50
V. CONCLUSIONES	53
VI. RECOMENDACIONES	54
VII. REFERENCIAS	55
ANEXOS	60

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	Valoración de Gestión administrativa en la Superintendencia de Transporte de Personas, Carga y Mercancías – San Martín	41
Tabla N° 2	Valoración de la Calidad del servicio de la Superintendencia de Transporte de Personas, Carga y Mercancías - San Martín	42
Tabla N° 3	Pruebas de normalidad sobre las puntuaciones de las variables de estudio	43
Tabla N° 4	Pruebas de Correlación para las Dimensión Gestión Administrativa de supervisión y la Calidad del servicio	44
Tabla N° 5	Pruebas de normalidad sobre las puntuaciones de las variables de estudio	45
Tabla N° 6	Pruebas de Correlación para las Dimensión Gestión Administrativa de fiscalización y control y la Calidad del servicio	46
Tabla N° 7	Pruebas de normalidad sobre las puntuaciones de las variables de estudio	47
Tabla N° 8	Pruebas de Correlación para las Dimensión Gestión Administrativa de sanción y la Calidad del servicio	48
Tabla N° 9	Pruebas de normalidad sobre las puntuaciones de las variables de estudio	47
Tabla N° 10	Pruebas de Correlación para las variables Gestión Administrativa y la Calidad del servicio	49

## INDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1 Valoración de la gestión administrativa de la Superintendencia de Transporte de Personas, Cargas y Mercancías	49
Gráfico N° 2 Valoración de la calidad del servicio de la Superintendencia de Transporte de Personas, Carga y Mercancías	51

## RESUMEN

La presente investigación titulada “La gestión administrativa y la calidad de servicio de la Superintendencia de Transporte de personas, carga y mercancías – San Martín, 2017”, plantea como hipótesis que la gestión administrativa se relaciona positivamente con la calidad de servicio de la Superintendencia de Transporte de Personas, carga y Mercancías – San Martín, 2017.

La metodología aplicada es correlacional no experimental, con una muestra de estudio de 40 usuarios de la SUTRAN, utilizando la técnica la ficha de cuestionario para el recojo de la información. Los resultados descriptivos indican una valoración aceptable de 48.5% para la gestión administrativa y 42.5% calidad del servicio. La investigación fue no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional.

Se concluye que la investigación determina que la gestión administrativa se relaciona positivamente con la calidad de servicio de la Superintendencia de Transporte de Personas, carga y Mercancías – San Martín, 2017, donde el coeficiente de correlación con un nivel de significancia de 0.01 es de 0.678 y el coeficiente de determinación de 0.4197.

Palabras clave: **Gestión** administrativa y calidad de servicio

## **ABSTRACT**

The present investigation titled "The administrative management and the quality of service of the Superintendence of Transport of people, cargo and merchandise - San Martín, 2017", raises as hypothesis that the administrative management is positively related to the quality of service of the Superintendence of Transport of People, Cargo and Goods - San Martin, 2017.

The methodology applied is non-experimental correlation, with a study sample of 40 users of the SUTRAN, using the technique the questionnaire form for the collection of information. The descriptive results indicate an acceptable valuation of 48.5% for administrative management and 42.5% quality of service. The research was non-experimental, with a descriptive correlational study design.

It is concluded that the investigation determines that the administrative management is positively related to the quality of service of the Superintendency of Transportation of People, Cargo and Goods - San Martin, 2017, where the correlation coefficient with a level of significance of 0.01 is 0.678 and the determination value of 0.4197.

Keywords: Administrative management and quality of service

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

La gestión administrativa como elemento de la gestión pública constituye el accionar sobre el cual se cimientan las políticas y lineamientos institucionales, y en una institución encargada de supervisar el cumplimiento de normas y reglamentos como corresponde a la Superintendencia de Transporte de Personas, Carga y Mercancías- SUTRAN, es clave para el logro de sus objetivos institucionales.

En el ámbito latinoamericano, existen instituciones de control y supervisión de los servicios de transporte de personas y carga, donde los elementos de gestión administrativa están presentes como parte de su quehacer cotidiano, así en Colombia, la Superintendencia de Puertos y Transporte, tal como lo indica González, J (2014,p.32), la misma que tiene como objetivo supervisar el cumplimiento de las normas de transporte terrestre en el territorio colombiano, a partir de su gestión ha permitido disminuir los accidentes en carreteras en 8% en el último año y tiene un nivel de aceptación positiva de 67% de parte de los usuarios de los servicios de transporte.

En el caso del Perú, supervisión de los servicios de carga y pasajeros en el transporte terrestre, tiene como objetivo entre otras, verificar el cumplimiento de las normas de seguridad de las empresas de este rubro, así contribuir a la disminución de riesgos de accidentes, todo ello debido a que según la SUTRAN (2016, p.7) en el periodo 2015 se ha registrado un total de 863 accidentes producidos por empresas de transporte de pasajeros y carga, con 563 fallecidos y 3,505 heridos; lo que hace que la actividad de esta entidad del Estado sea preponderante para reducir estos indicadores.

Desde el enfoque de la calidad del servicio, no se cuenta a nivel nacional con información sistematizada al entorno de la SUTRAN, así la Memoria Anual 2015 indica que se ha reportado un total de 1512 quejas y/o reclamos mediante el Libro de Reclamaciones, donde las quejas por la aplicación deficiente del reglamento de tránsito al intervenir a un operador del servicio representa el 78% de las incidencias registradas (SUTRAN, 2016, p.8)

En la región San Martín, la SUTRAN cuenta con una oficina desconcentrada en la ciudad de Moyobamba, y con personal cubriendo la red vial de la región, llevando a cabo sus labores ya sea en terminales, en la vía nacional, a través de orientación en sus oficinas o por estrategias comunicacionales; pues lo que se busca es que los operadores del servicio de transporte de personas, carga y mercancías cumplan con la normativa y con ello se minimice los riesgos de accidentes asociados a estos servicios.

La gestión administrativa en este escenario dentro de la región tiene limitaciones de orden logístico, debido a que el número de trabajadores no es suficiente para cubrir lo extenso de la red vial, además al ser una oficina desconcertada, sus niveles funcionales de toma de decisiones dependen mucho del nivel central, y en el ámbito de la calidad de servicio, (SUTRAN, 2016, p.8) indica que 71% de las quejas registradas en los libros de reclamaciones corresponden a observaciones de incumplimiento de procedimientos técnicos al aplicar sanciones en relación al reglamento nacional de tránsito.

Lo antes descrito, hacen que en la presente investigación se busque encontrar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de la SUTRAN, elementos que se presentan en los resultados y discusión, partiendo de la premisa que, una buena Gestión Administrativa favorece al logro de los objetivos institucionales y se logrará una mejor calidad del servicio a la comunidad, que es la razón de existir de la Institución.

## **1.2. Trabajos previos**

### **A nivel Internacional**

Millan C., Córdoba S. y Ávila L. (2012) en su trabajo de investigación sobre la “gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad del servicio educativo en las instituciones distritales República de Panamá y Manuelita Sáenz” realizado en la Universidad Distrital Francisco José de Caldas-Colombia, con el objetivo de plantear una propuesta de gestión administrativa que optimice los procesos de participación orientados a la mejora de la calidad de los servicios en las instituciones distritales ...”, con una muestra analizada de 225 personas entre

estudiantes (88), docentes (10), directivos (4) y padres de familia (123); entre sus principales conclusiones se destaca que; para alcanzar una gestión administrativa orientada a la mejora de la calidad de servicio, se debe impulsar el fortalecimiento de los proyecto educativos institucionales articuladas a las políticas públicas, atendiendo la obtención de la misión, visión y objetivos propuestos por la institución; además, considera que la gestión administrativa constituye el factor esencial en el direccionamiento de la calidad de servicios de la escuela, en la medida que impulsa su organización a través de procesos o principios de gestión (p.125)

Pérez J. (2010) en su tesis “Administración y gestión de la calidad del servicio educativo a partir de la perspectiva de las prácticas de liderazgo y el ejercicio de los derechos humanos en la Escuela Normal Mixta Pedro Nuño” realizado en el contexto de la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán-Honduras, con el objetivo de “conocer cómo influyen las prácticas administrativas y de gestión de la calidad del servicio para garantizar el ejercicio de los derechos humanos de los docentes de la referida Escuela, con una muestra analizada de 29 docentes (entre docentes y directivos); en sus conclusiones detalla que: 1. La administración y la gestión de la calidad del servicio educativo se ven influenciadas por las prácticas de liderazgo de los directivos, el mismo que se evidencia en un pleno ejercicio de los derechos humanos de los miembros de la comunidad educativa. 2. La calidad del servicio educativo no solo depende de los factores pedagógicos, sino de los procesos y lineamientos administrativos impartidos por los directivos. (p.130)

Ramos J. (2015) en su estudio referido a un “Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario de GADM Cantón Babahoyo” (tesis de titulación profesional) realizado por la Universidad Regional Autónoma de los Andes-Ecuador; cuyo objetivo fue “diseñar un modelo de gestión para el mejoramiento de la calidad de atención al usuario del GADM del Cantón Babahoyo”, con una muestra analizada de 384 personas; en sus conclusiones detalla que; que la propuesta de un modelo de gestión de calidad amoldado a la realidad del Municipio de Babahoyo mejora significativamente los procesos administrativos de la institución y la satisfacción de sus usuario. Además, el referido modelo fue validado por expertos en el tema, quienes opinan que los procesos actualmente levantados son los más relevantes en el mediano plazo, y recomiendan la inclusión de todos los aspectos

operativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo (p.80)

Campos S. y Loza P. (2011) en su trabajo de investigación “Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en la mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa.” (Tesis de titulación profesional) por la Universidad Técnica del Norte-Ecuador; cuyo objetivo fue “mejorar los servicios con calidad y calidez en la atención a los usuarios de dicha institución”, con una muestra analizada de 302 personas entre estudiantes y no estudiantes; en sus conclusiones detalla que; no hay participación del personal que labora en la biblioteca en la realización del presupuesto de la jurisdicción; asimismo, resalta la demanda de realizar un manual de gestión administrativa que ayude a implementar los procesos (p.73)

### **A nivel nacional**

Calero, M. (2015) en su trabajo sobre “Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015” (tesis de licenciatura) por la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, con el objetivo de “determinar la relación que existe entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en dicha institución”, con la muestra de 65 trabajadores (nombrados y contratados) y entre sus principales conclusiones destaca que; la gestión administrativa debe ser adecuadamente implementada si contamos con personal adecuado que quiera ofrecer sus servicios sin ningún tipo de problema, donde se planifique, se promueva una buena organización, con liderazgo que promueva el involucramiento de sus colaboradores para tratar de alcanzar los objetivos, y también se impulse la implementación de un sistema de control para realizar seguimiento a las actividades de la organización. Además, concluye que la calidad del servicio en una organización, también comprende a los clientes o usuarios que necesitan de todos nosotros, para brindarle un buen trato y consecuentemente tengamos una buena imagen como institución. (p. 58).

Elera, R. (2010) en su estudio sobre la “Gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao” (tesis de maestría) por la Universidad San Ignacio de Loyola, con el objetivo de “identificar

la relación existente entre la gestión institucional con la calidad del servicio educativo en la I.E. Dora Mayer”, con una muestra analizada fue tomada de los alumnos (148), docentes (63) y padres de familia (142); en sus conclusiones detalla que; existe relación significativa entre la gestión administrativa, expresada en un grado de correlación positiva o directa, pero en un nivel medio, expresado según los usuarios internos y externos. Además, la relación entre el liderazgo directivo y la calidad del servicio educativo es significativa, aunque dicha correlación es débil y positiva, según los docentes. (p. 53).

Tola, I. (2015) en su estudio sobre la “Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los Hospitales III de EsSalud de la región de Puno-2012” (tesis maestría) por la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, con el objetivo de “estudiar la forma en que la gestión administrativa influye en el colaborativo de mejoramiento de los servicios de salud de los Hospitales III de EsSalud de la región Puno-2012”, con una muestra analizada de 121 personas, en sus principales conclusiones se precisa que; la gestión administrativa de los Hospitales III de EsSalud de la región Puno no es eficiente y no es eficaz, por tanto, influye mínimamente en el mejoramiento de los servicios de salud; así mismo la gestión administrativa actual no tiene previsto implementar planes y/o proyectos de mejora continua; es decir, los directivos de las áreas de salud no se preocupan por contar con planes de mejora continua en servicios de salud; pareciera que no desean lograr los estándares de calidad de prestación de servicios de salud (p.176)

Díaz, E. (2014) “La administración como elemento de gestión institucional en la Facultad de Ingeniería de Minas y Metalurgia de la universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica-Nazca, durante el periodo 2012” (tesis de maestría) por la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, con el objetivo de “establecer el grado de relación que existe entre la administración y la proactividad en la gestión institucional en la Facultad de Ingeniería de Minas y Metalurgia de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, en el periodo 2012”, con una muestra analizada de 48 personas entre docentes y directivos; en sus conclusiones detalla que: 1. La gestión administrativa que imparten las autoridades tiene una relación significativa con la proactividad en la gestión institucional. Asimismo, concluye que hay una relación significativa entre el nivel de aplicación de las

normas, directivas y lineamientos administrativos con la regulación de las emociones que poseen las autoridades y la iniciativa de proponer y ejecutar acciones en la gestión institucional de la Facultad de Ingeniería de Minas y Metalurgia. (p. 130).

### **A nivel local y regional**

Gil, Carlos (2015) en su trabajo de investigación sobre la “Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016” (tesis de maestría) por la Universidad César Vallejo, utilizó una metodología descriptiva correlacional y una muestra de estudio de 56 pacientes, en sus conclusiones detalla que, el  $r$  de Pearson es de  $r = 0.911$  entre las variables gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, siendo correlación del tipo lineal positiva alta. El coeficiente de determinación es de  $r^2 = 0.831$ , lo que indica que aproximadamente el 83% de la satisfacción del usuario es como consecuencia de la gestión administrativa que desarrolla el Hospital I EsSalud. La el 60% de los usuarios considera la gestión administrativa como regular y sólo un 34% está satisfecho con los servicios recibidos.

Salas, A. (2016) “La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota, San Martín – 2016” (tesis de maestría) por la Universidad César Vallejo, utilizó una metodología correlacional descriptiva, con una muestra de estudio de 65 trabajadores, en sus conclusiones determina que existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y los servicios educativos que brinda la UGEL Picota, con un valor de correlación de 0,425 y un coeficiente de determinación de 0,180, siendo una correlación positiva baja y que sólo 18% de los servicios educativos brindados es producto de la gestión administrativa que se desarrolla en la UGEL Picota. Existe un 82% de incumplimiento de los indicadores de la gestión administrativa en todas sus dimensiones que son planificación, organización, ejecución y control.

Fasanando, L (2017) “Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio al Socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Limitada Juanjui 2016” (tesis de maestría) por la Universidad César Vallejo, utilizó

una metodología descriptivo correlacional, con una muestra de estudio de 69 socios, en sus conclusiones detalla que el coeficiente de correlación lineal  $r = 0.834$  de Pearson no indica que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito siendo esta correlación del tipo positiva alta, y el coeficiente de determinación (0.697), explica que el 69.70% de la calidad de servicio al socio es correlato de la gestión administrativa. La valoración de los socios de la gestión administrativa es buena en 65%.

### 1.3. Teorías relacionadas al tema

#### **Gestión administrativa:**

Manrique, J (2015, p.15) detalla, la gestión administrativa de una organización está determinada por los elementos constitutivos de la administración como ciencia, los cuales son la planificación, organización, dirección y control, quienes relacionarse bajo criterios normativos o de lineamientos conllevan al logro de la misión y los objetivos, brindando así los bienes y servicios para los cuales fue creado.

Pérez, L (2013, p.11), al referirse a la gestión administrativa en el sector público indica que esta constituye la base de la gestión pública, pues ella permite generar el valor público de bienes y servicios para lo cual se ha creado la institución, por tanto su correcta ejecución conlleva no sólo a aminorar las brechas y cobertura las necesidades de los ciudadanos, sino que genera satisfacción de los usuarios al verse atendidos en sus requerimientos.

#### **Etapas de la gestión de administrativa**

Las etapas de la gestión de administrativa en las instituciones públicas se enmarca dentro de los elementos que conforman la administración como ciencia económica, por tanto incluye la planificación, organización, dirección y control (Salazar, R. 2013,p.9)

- **Planeación.** Los planes establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos y presentan los objetivos de la organización. En base a los planes la organización puede obtener y comprometer recursos que se requieren para alcanzar los objetivos. (George, 1986, p.12)

Desde el punto de vista de la gestión pública, implica a partir de los objetivos y proyectos priorizados en el Plan Estratégico Institucional y el Presupuesto Institucional de Apertura, los lineamientos del sector, establecer los procedimientos de manera anticipada que permitan operativizar lo establecido en estos documentos de gestión. (Salazar, R. 2013, p.12).

La Planificación en la SUTRAN (2015), incluye las acciones de programación de las acciones de supervisión, fiscalización, control y sanción, dado que estas constituyen las funciones de la entidad, definiendo los presupuestos, los bienes e insumos necesarios para el cumplimiento de las acciones.

- **Organización.** Implica este proceso el ordenamiento y distribución de las labores, el diseño del mando y responsabilidades, incluyendo los recursos entre todas las personas que forman parte de la institución, de tal forma que se puedan lograr las metas y objetivos trazados. (George, 1986, p.12)

Desde el punto de vista de la gestión pública, implica organizar el trabajo en función del organigrama estructural de la entidad, designar el personal asignando roles y funciones en base a los manuales organizacionales; pero a la vez asignando el personal en número y capacidad suficientes para llevar adelante los procesos inherentes a la función de la entidad (Salazar, R. 2013, p.12)

- **Dirección.** Conlleva a influenciar, ejecutar y la motivación a los miembros de la organización para que se lleven a cabo las tareas necesarias para el cumplimiento de los procesos productivos (George, 1986, p.12)

Desde el punto de vista de la gestión pública implica involucrar a la parte directiva los trabajadores en los procesos que conllevan a desarrollar las funciones de la entidad, no solo como una unidad orgánica de llevar a cabo funciones preestablecidas, sino como un motivador para generar confianza en los usuarios, elemento que debe partir de la máxima autoridad de la entidad. (Salazar, R. 2013, p.12).

- **Control.** Está constituido por el conjunto de acciones tendientes a verificar el cumplimiento de las metas determinadas en la planificación, incluyendo el cumplimiento de los procesos conducentes a su logro. (George, 1986, p.12)

Desde el punto de vista de la gestión pública, el control involucra comprometer al Sistema de Control Interno como parte del proceso, participando en los controles preventivos, recurrentes y posteriores. Para ello deberá determinarse evaluaciones periódicas de la gestión administrativa de la entidad. Cuando existan denuncias o procesos administrativos por procesos de control, la autoridad de la entidad deberá actuar con imparcialidad, probidad y prontitud. Igual acción deberá tomar en casos de denuncias o procesos judiciales que se originan del control de los procesos (Salazar, R. 2013, p.12).

### **Gestión administrativa en la SUTRAN**

De acuerdo al Manual Procedimientos Administrativos de la SUTRAN, la gestión administrativa tiene 3 líneas de intervención:

- a. Acciones destinadas a la Supervisión, labor que se desarrolla tanto a los servicios de transporte, los conductores, a los titulares de los operadores de infraestructura complementaria y a quienes otorgan certificaciones de transporte. Su objetivo tiene carácter preventivo, es decir alertar a los usuarios de posibles incumplimientos del reglamento nacional de tránsito y detallar recomendaciones para su mejora. (SUTRAN, 2016, p.11)
- b. Acciones destinadas a la Fiscalización y control, su objetivo es verificar in situ el cumplimiento del reglamento nacional de tránsito, por tanto es concurrente y sus hallazgos pueden devenir en un proceso administrativo sancionador. Se aplica también al control de avisos publicitarios en la red vial. (SUTRAN, 2016, p.11)
- c. Acciones destinadas Sancionar a los operadores, su objetivo es corregir las acciones de desviación del cumplimiento del reglamento nacional de tránsito aplicando un procedimiento administrativo sancionador y se aplica a todos quienes desarrollan servicios de transporte de pasajeros, carga y mercancías por la red vial terrestre del país. Las sanciones deben estar motivadas en el reglamento, los manuales y directivas de tránsito y son aplicadas por los inspectores de la entidad. (SUTRAN, 2016, p.11)

### **Importancia de la gestión administrativa**

George, T (1986, p.13) indica que “la tarea de tener un gobierno más eficaz, que se aprueben normas sociales mejoradas y construir una sociedad económicamente mejor, es el reto de la gestión administrativa moderna”

Las labores de supervisión que se desarrollan en las instituciones están íntimamente ligadas a efectividad de la administración; y ésta competencia corresponde a la labor que desempeña el administrador (George, 1986, p.13).

### **Eficiencia de la gestión administrativa**

Manene, L. (2010, p.41) define la eficiencia como, la comparación entre los insumos y recursos de un proyecto al momento de ser utilizados con los logros que se obtuvieron con el mismo. La eficiencia ocurre si y solo si logran utilizarse una menor cantidad de recursos en la consecución de un objetivo determinado, es decir mayor cantidad de objetivos con menor cantidad de recursos ejecutados para el logro previsto.

### **Eficacia de la gestión administrativa**

Manene, L. (2010, p.41) respecto a la eficacia, define como el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace mención a la capacidad que tiene una organización para la consecución del logro propuesto. Conceptualmente la eficacia se contrapone a la eficiencia en la medida la que la eficiencia hace mención a una optimización en el uso de los recursos, en tanto que la eficacia hace mención al potencial para el logro del objetivo sin importar los recursos utilizados (George, 1986, p.18).

Manene, L. (2010, p.42) indica que, el Estado desde la perspectiva de la gestión pública por resultados debe ser eficiente antes que eficaz; donde los resultados a ser obtenidos deben producir un valor público de impacto positivo hacia la población usuaria. Teniendo este escenario, el Estado al no tener como fin el lucro, busca ser eficiente, distribuyendo de forma equitativa los recursos, con políticas de inclusión

social, que contribuyan a contar una sociedad basada en la igualdad de oportunidades y sin diferencias de ninguna clase.

## **Teorías de la gestión administrativa**

### **Gestión productiva por resultados**

Chávez (2012, p.32), indica que este proceso busca generar el máximo de eficiencia en los procesos, optimizando recursos para la obtención de resultados. Los procesos constituyen elementos que se deben tener en cuenta teniendo como rumbo el resultado final. La asignación de recursos se efectúa sobre la base de los resultados y la eficiencia productiva.

Manene, L. (2010, p.43) añade, que bajo esta teoría, se prioriza la clase y calidad de los trabajadores que laboran en la organización, la disponibilidad del personal en el mercado laboral, las limitaciones impuestas por los acuerdos del sindicato, las normas laborales e incluso el clima institucional y cultural en que se ubica la organización y laboran los colaboradores. Añadiéndose, otro punto crítico. En esencia, esta teoría sobre la gestión busca simplificar cuantiosamente la motivación laboral de los trabajadores de todos los niveles de una organización.

### **Gestión por procesos**

Chávez (2012, p. 33), indica que en este tipo de administración se valora mucho los procesos productivos, donde el personal tiene que tener presente que la máxima eficiencia de su labor estará ligado al cumplimiento de los procesos encomendados. Esta teoría es muy aplicada en sistemas como la salud, donde los procedimientos previos son claves para el logro final del objetivo, sin embargo no siempre es válida para la búsqueda de valor público en la gestión pública.

### **Gestión basada en la calidad**

Chávez (2012, p.33), considera a la calidad como una estrategia profesional y tiene como objetivo atraer y retener a los usuarios, pero sobre todo es necesario descubrir y vigilar los aspectos cruciales de la calidad y el servicio.

Manene, L. (2010, p. 43), añade que esta teoría, unifica tanto la gestión basada en la productividad y los procesos, pues centra su accionar en la búsqueda de la calidad en todos los elementos productivos.

## **Calidad del servicio**

### **Servicio**

Es un acto o desempeño que ofrece una parte a otra; aunque el proceso puede estar asociado a un producto físico, el desempeño en esencia es intangible. Los servicios son diligencias económicas que crean valor y generan beneficios a los usuarios en tiempo y lugares específicos como resultado de producir un cambio deseado a favor del servicio. La calidad se refiere al grado en el que el servicio satisface a los usuarios al cumplir sus necesidades, deseos y expectativas. (Chávez (2012, p.53).

### **Calidad del servicio al cliente**

Berry (1994, p. 75), expresa que: La calidad de servicio está fundamentada en un enfoque corporativo en el cliente, cultura y sistema de direcciones. Este enfoque comprende un proceso que abarca desde la preparación y mejoramiento de la organización y del proceso hasta las estrategias, para que además del servicio base, presenten servicios post – venta a través de una comprensión total de las necesidades y expectativas del cliente.

La calidad de servicio es considerada como la satisfacción del usuario, el cual se logra cuando se exceden sus expectativas, deseos y/o percepciones. En este caso, un servicio no es ajustarse a las especificaciones, sino, más bien, ajustarse a las especificaciones de cliente. Hay una gran diferencia entre la primera, y la segunda perspectiva, las organizaciones de servicio que se equivocan con los clientes, independientemente de lo bien que lo realicen, no están dando un servicio de calidad. Por último, calidad de servicio es el gran diferenciador, esta atrae y mantiene la atención al cliente, si es buena, gana clientes y si es pobre, los pierde. (Berry, 1994, p. 76),

### **Escalas de la calidad del servicio al cliente**

Pérez, L (2013, p.32), indica que hay dos escalas primordiales que constituyen la calidad en el servicio al cliente, ambas son de importancia para dar calidad en el servicio:

- Escala de procedimientos: consiste en los sistemas y métodos establecidos para ofrecer los servicios.
- Escala de personal: es la manera en que el personal haciendo uso de sus actitudes, conductas y aptitudes verbales, se relaciona con el cliente.

### **Éxito en la prestación de servicios:**

Terry, G.(2016, p.16), indica que el éxito en la prestación de servicios radica en : La actitud positiva y un carácter alegre ante el usuario, el disfrute del trabajo con y para otras personas, el logro de un alto nivel de energía y disfrute del trabajo a ritmo acelerado; la aceptación que el cliente tiene la razón; preparación para enfrentar situaciones impredecibles, las relaciones con el cliente forman parte del trabajo, no son una extensión del mismo, puesto que sin ellos la empresa no existiera; los clientes satisfechos son esenciales para el éxito de la empresa, un cliente satisfecho no solo regresa, si no también trae nuevos clientes, la calidad en el cliente se aprende, no se hereda, con la práctica y la experiencia se podrá sobresalir y desarrollar la habilidad de las relaciones humanas, y se debe conocer del cliente lo que piensa, sus necesidades, si se sienten satisfechos, si regresaran.

### **Dimensiones de la calidad de servicio**

Pérez, L (2013, p.78), indica los cinco factores de la calidad en el servicio que son:

- Tangibles: la apariencia de las instalaciones físicas, del equipo, del personal, y material de comunicación.
- Confiabilidad: capacidad de ejecutar el servicio prometido de manera confiable y exacta.
- Nivel de Respuesta: deseos de ayudar a los clientes y proporcionar servicio rápido.
  - Seguridad: conocimiento y cortesía por parte de los empleados y su capacidad para inspirar confianza.

- Empatía: atención individualizada y cuidadosa que la organización proporciona a sus clientes.

No todos los clientes ni en todas las organizaciones van a dar la misma importancia a cada uno de los factores. Para algunos la confiabilidad será más importante, y para otros tal vez sea la Seguridad. Pero estos cinco puntos forman parte de lo que los clientes consideran “Servicio” (Terry, G, 2016, p.22),

### **Dimensiones de la calidad del Servicio de la SUTRAN**

Del marco lógico especificado en el Plan Operativo de la SUTRAN para el año 2015, se desprenden las siguientes dimensiones de la calidad del servicio que son:

a. Oportunidad del servicio

Los indicadores están definidos como: Suministro de información solicitada por administrado, capacidad para orientar al usuario para absolver preguntas en las intervenciones, calidad profesional y técnica para brindar el servicio, amabilidad y cordialidad durante la fiscalización (SUTRAN, 2015, p. 54)

b. Elementos del servicio

Los indicadores están definidos por la información contenida en el Sistema SISCOTT de las actas de infracciones, cumplimiento de los plazos para registro de anulación de acuerdo a Ley de Procesos Administrativos- Ley 24444, y fundamentación jurídica y fáctica adecuada en los documentos de supervisión, fiscalización y control. (SUTRAN, 2015, p. 54)

### **Niveles de la calidad del servicio**

Harrington (1997, p. 26), indica que los niveles de la calidad del servicio presentan los siguientes elementos:

- Control de la calidad: es la intervención por la cual el resultado de un procedimiento o de una actividad se mide para comparar los datos con los datos los objetivos propuestos.
- Aseguramiento de la calidad: la dirección verifica el buen funcionamiento del proceso y de los resultados de los procedimientos para alcanzar los resultados previstos.

- Administración de la calidad: es una función de la planificación, organización, dirección, control y seguimiento de la calidad.
- Calidad total: es una filosofía de la administración centrada en la movilización de toda organización hacia la satisfacción, es decir, la captación del cliente, y el uso de técnicas para la detección y análisis de las fallas. Podemos decir también que la calidad total es un concepto, una estrategia, un modelo de hacer negocios y está localizado hacia el cliente. La calidad total es la mejoría permanente del aspecto organizacional, el gerencial, donde cada trabajador, desde el gerente hasta el funcionamiento de más bajo nivel jerárquico está comprometido con los objetivos empresariales. Para lograrla es necesario rescatar los valores básicos de la sociedad.

### **Satisfacción del cliente.**

Harrington (1997, p. 28), señala que “el nivel de satisfacción del cliente es directamente proporcional a la diferencia entre el desempeño percibido de una organización y las expectativas del cliente”. Generalmente, la gestión de calidad enseña a conocer al cliente, las necesidades y que se debe hacer para mejorarlas, especificando la satisfacción y conservación de los clientes activos, la atracción de clientes potenciales, el diseño de estrategias que satisfagan necesidades cambiantes de los nuevos clientes y la reducción de costos al responder quejas y procesar reclamo. La gerencia necesita asegurarse que los empleados hagan lo que sea necesario para agradar a sus clientes.

Sepúlveda, R. (2014, p.77) adiciona, que para ello es necesario que la gerencia cree una cultura de responsabilidad ante el cliente. Para lograr la satisfacción del cliente se es necesario reconocer 4 necesidades básicas:

1. **Necesidad de ser comprendido.** Aquellos que eligen un servicio necesitan sentir que están comunicando en forma efectiva. Esto significa que se interpretan en forma correcta el mensaje que se envían. Las emociones o barreras del lenguaje pueden interponerse e impedir una comprensión adecuada (Sepúlveda, 2014, p.77)

2. **Necesidad de ser bien recibido.** Ninguna persona que esté tratando con usted y se sienta como una extraña regresara, la gente necesita saber que usted se alegra de verla y que su asunto es importante para usted.
3. **Necesidad de sentirse importante.** El ego y la autoestima son poderosas necesidades humanas. A todos nos gusta sentirnos importantes, cualquier cosa que usted haga para hacer que el invitado se sienta especial será un paso en la dirección correcta. (Sepúlveda, 2014, p.78)
4. **Necesidad de comodidad.** Los usuarios requieren comodidad física: un lugar donde esperar, descansar hablar o hacer negocios, también necesitan comodidad psicológica. La seguridad de que les atenderá de una forma adecuada y la confianza en que sus necesidades serán satisfechas (Sepúlveda, 2014, p.77)

#### 1.4. Formulación del problema

Problema general

¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio de la Superintendencia de Transportes de Personas, Carga y Mercancías – San Martín, 2017?

Problemas específicos

- ¿En qué medida la gestión administrativa de supervisión se relaciona con la calidad de servicio de la Superintendencia de Transportes de Personas, Carga y Mercancías – San Martín, 2017?
- ¿En qué medida la gestión administrativa de fiscalización y control se relaciona con la calidad de servicio de la Superintendencia de Transportes de Personas, Carga y Mercancías – San Martín, 2017?
- ¿En qué medida gestión administrativa de sanción se relaciona con la calidad de servicio de la Superintendencia de Transportes de Personas, Carga y Mercancías – San Martín, 2017?

## 1.5. Justificación del estudio

**Conveniencia.** Conviene la investigación a los trabajadores de la SUTRAN para contar con elementos para la mejora de los aspectos administrativos de su gestión y así mejorar la calidad del servicio al usuario. Desde la perspectiva de los operadores del sistema de transporte de pasajeros, carga y mercancías, conviene la investigación porque le permite contar con elementos para plantear mejorar desde la esfera de la vigilancia ciudadana de los servicios prestados por la SUTRAN.

**Relevancia social.** Desde la perspectiva social, los usuarios de los servicios públicos esperan que las entidades cumplan a cabalidad la misión encomendada, y en el caso de la SUTRAN lo que se busca es que la labor de supervisión, fiscalización y control de servicio de pasajeros y carga de transporte terrestre sea llevada a cabo con la finalidad de minimizar accidentes de tránsito, los cuales muchas veces generan no sólo pérdidas económicas, sino de vidas de personas. En este sentido la investigación tiene una justificación social, pues permite a los usuarios contar con elementos para juzgar la calidad del servicio recibido de la SUTRAN en función de los indicadores de la gestión administrativa que le confiere la ley.

**Implicancia práctica.** Desde la práctica la investigación implica proponer espacios de mejora de la gestión administrativa en pro de la calidad del servicio, sobre todo plantear lecciones aprendidas y buenas prácticas de gestión basada en la calidad que el usuario espera de la gestión de la SUTRAN. Todo ello permite plantear estrategias para mejorar continua de la calidad de servicio, optando por una gestión basada en resultados,

**Valor teórico.** El valor teórico de la investigación está relacionado a que nos permite contrastar y validar los conceptos de las variables en estudio, sus dimensiones e indicadores, a fin de corroborar su pertinencia de su aplicación dentro de la gestión administrativa en general y de manera particular en la gestión de la SUTRAN.

Utilidad metodológica. La investigación es del tipo correlacional, por tanto verificar las relaciones entre la gestión administrativa de la SUTRAN y la calidad del servicio

al usuario, permite validar que esta metodología puede ser aplicada para evaluar la gestión de una institución pública, en este caso de la SUTRAN; pero a la vez que contribuirá con elementos académicos en la temática de gestión pública.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Superintendencia de Transporte de Personas, carga y Mercancías – San Martín, 2017.

### **Hipótesis específicas**

- La gestión administrativa de supervisión se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Superintendencia de Transporte de Personas, carga y Mercancías – San Martín, 2017.
- La gestión administrativa de fiscalización y control se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Superintendencia de Transporte de Personas, carga y Mercancías – San Martín, 2017.
- La gestión administrativa de sanción se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Superintendencia de Transporte de Personas, carga y Mercancías – San Martín, 2017.

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo general**

Establecer la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio de la Superintendencia de Transporte de Personas, Carga y Mercancías – San Martín, 2017.

### **Objetivos específicos**

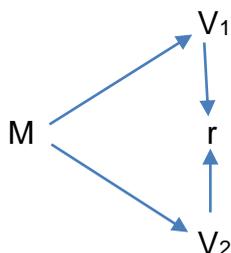
- Determinar la relación entre la gestión administrativa de supervisión con la calidad de servicio de la Superintendencia de Transporte de Personas, Carga y Mercancías – San Martín, 2017
- Determinar la relación entre la gestión administrativa de fiscalización y control con la calidad de servicio de la Superintendencia de Transporte de Personas, Carga y Mercancías – San Martín, 2017
- Determinar la relación entre la gestión administrativa de sanción con la calidad de servicio de la Superintendencia de Transporte de Personas, Carga y Mercancías – San Martín, 2017.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

Según lo indicado por Hernández, Fernández y Baptista (2006, p. 78). El tipo de investigación es correlacional, descriptivo y no experimental, pues a partir del análisis de los indicadores que conforman las variables en estudio se busca encontrar relaciones entre los mismos, en este caso la gestión administrativa y la calidad del servicio que brinda la SUTRAN, para luego desarrollar una descripción de los elementos constituyentes de las variables, recogiendo la información tal como se presentan en la realidad.

Para el presente estudio se empleó el diseño de investigación correlacional; el cual permite examinar la relación o asociación existente entre dos o más variables, en la misma unidad de investigación o sujetos de estudio y se representa en el esquema siguiente:



Dónde:

- M: Muestra representada por los administrados de la SUTRAN
- r: es la relación entre las variables de estudio.
- V<sub>1</sub>: Gestión administrativa
- V<sub>2</sub>: Calidad del servicio

### 2.2. Variables, Operacionalización

Las variables en estudios son:

V<sub>1</sub> := Gestión administrativa

V<sub>2</sub>: = Calidad del servicio

Tabla N° 1: Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Conjunto de elementos que interrelacionados entre sí permiten a una entidad generar el valor público de bienes y servicios para lo cual ha sido creado (Pérez, L, 2013, p.11)	Conjunto de elementos que interrelacionados que desarrolla la SUTRAN como son la supervisión, fiscalización, control y sanción que permiten a la entidad brindar sus servicios, evaluados a partir de una ficha de encuesta dirigida a los trabajadores.	Supervisión  Fiscalización y Control  Sanción	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Supervisión de los servicios de transporte</li> <li>•Supervisión a los conductores</li> <li>•La supervisión a los titulares y operadores de infraestructura complementaria de transporte</li> <li>•Certificaciones del Transporte y Tránsito Terrestre acorde con la supervisión</li>   <li>•Control y fiscalización de avisos publicitarios en la red vial es la adecuada</li> <li>•Fiscalización de la circulación de vehículos en la red vial</li> <li>•Verificaciones y otras relacionadas con el Transporte y Tránsito Terrestre está acorde con la supervisión, fiscalización y sanciones</li>   <li>•Las sanciones que se efectúan por La fiscalización de la circulación de vehículos en la red vial está acorde a lo dispuesto por el Reglamento Nacional de Transporte son los adecuados</li> <li>•Las sanciones son impuestas a partir de inspecciones del Transporte y Tránsito Terrestre</li> <li>•Los procedimientos para las sanciones se sujetan a los manuales, directivas y reglamento de tránsito</li> </ul>	Ordinal
Calidad del servicio	Ees la satisfacción del cliente, la cual se logra cuando se sobrepasan sus expectativas, deseos y/o percepciones; por tanto los resultados de la investigación nos permitirán contrastar estas teorías (Berry, 1994, p. 75)	Conjunto de elementos que interrelacionados que desarrolla la SUTRAN como son la supervisión, fiscalización, control y sanción que permiten a la entidad brindar sus servicios, evaluados a partir de una ficha de encuesta dirigida a los trabajadores.	Oportunidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Información solicitada por el administrado sobre el servicio</li> <li>•Orientación de cómo absolver los puntos contenidos en las actas impuestas es el adecuado</li> <li>•La calidad profesional y técnica del personal de la SUTRAN al brindar el servicio es eficiente</li> <li>•Fiscalización de los vehículos de manera amable y con la cordialidad</li> <li>•Fiscalización a los Centros de Inspección Técnico Vehicular, de manera amable y con cordialidad</li> <li>•Fiscalización de las escuelas de conductores que estén autorizados el servicio de manera amable y con la cordialidad del caso</li> </ul>	Nominal.

			Elementos del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Información de actas con las infracciones determinadas a los transportistas o empresas verificadas en el sistema SISCOTT</li> <li>•Sistema de registro de escritos de anulación de actas según Ley 24444 Ley de Procesos Administrativos es oportuno y sin restricciones, ya sea virtual o por escrito.</li> <li>•Resoluciones de sanciones y apelaciones con fundamentación adecuada</li> </ul>	
--	--	--	------------------------	--	--

Fuente: Elaboración propia, 2017.

### 2.3. Población y Muestra

**Población.** La población está conformada por 400 usuarios de la SUTRAN de la región San Martín, los mismos que se encuentran registrados al 30 de octubre del 2017 en la base de datos de SUTRAN.

**Muestra.** La muestra fue obtenida aplicando el criterio por conveniencia, determinando que esta sea igual al 10% de los usuarios de la SUTRAN de la región San Martín, los mismos que se encuentran registrados al 30 de octubre del 2017 en la base de datos de SUTRAN.

La determinación metodológica de la muestra bajo el procedimiento de conveniencia, se sustenta en lo indicado por Malhotra (2012, p.57) que afirma que esta forma de determinar una muestra se da cuando el tamaño poblacional es relativamente alto y se asume comportamientos similares de los elementos que lo conforman.

Se asumió la conveniencia porque al tratarse de usuarios a quienes se les impuso una sanción administrativa, existe un alto rechazo a brindar información y participar de encuestas o estudios por las molestias que causa la imposición de las sanciones.

Teniendo un tamaño muestral definido como el 10%, se asume que la muestra es de 40 usuarios, y para conocer quiénes son los usuarios de la SUTRAN que participaron del estudio se aplicó el método aleatorio simple, tomando como criterio

de inclusión que el usuario se encuentre en los registros de la SUTRAN, que haya recibido una sanción y que tenga la disponibilidad para responder las preguntas de la encuesta.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica**

Para medir las variables se emplearon la técnica del Cuestionario de preguntas, organizada en una batería de ítems respecto a las variables e indicadores detallados en la operacionalización de las variables, pues tal como lo indica Malhotra (2012, p.34) este tipo de técnicas se utilizan cuando se conoce de manera previa los aspectos a evaluar en función de una escala valorativa.

### **Instrumento**

El instrumento empleado fue la Ficha de Cuestionario de preguntas, elaborado por la investigadora en función de las teorías relacionadas al tema desarrolladas en el acápite 1.3.

Para la variable Gestión administrativa, su objetivo fue que los participantes de la muestra expresen su valoración sobre la gestión administrativa de SUTRAN. Consta de 10 preguntas, distribuidas entre las dimensiones que la conforman; así para la dimensión Supervisión presenta 4 preguntas, Fiscalización y Control 6 preguntas y Sanción 3 preguntas.

Para la variable Calidad del servicio, su objetivo fue que los participantes muestren su valoración sobre los servicios que brinda la SUTRAN desde la perspectiva de la calidad; consta de 9 preguntas, distribuidas para la dimensión Oportunidad del servicio 6 preguntas y la dimensión Elementos del servicio con 3 preguntas

La escala de valoración de las preguntas de ambos instrumentos es 1=Nunca, 2=A veces, 3=Siempre.

En función de ello, se asume el nivel para cada variable de acuerdo a la tabla que aparece a continuación:

Nivel	
Bueno	42 - 56
Aceptable	28 - 41
Deficiente	0 - 27

En el procesamiento de datos se empleó la prueba estadística de r de Pearson, para ello, los datos se organizaron y presentan en tablas y gráficos, utilizando técnicas descriptivas como la frecuencia absoluta y porcentual.

### Validación y confiabilidad de los instrumentos

Los instrumentos de investigación, como medios técnicos que nos permitirán recoger datos e información necesaria, para resolver el problema planteado, deben poseer ciertos requisitos que garanticen su eficacia y efectividad al ser aplicados a la muestra de estudio. Para la presente investigación la validación de los respectivos instrumentos se efectuó por la modalidad de juicio de expertos, procediendo luego a estimar la confiabilidad a partir del coeficiente alfa de Crombach a partir de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

La validez de la investigación nos muestra un valor de 4.73 en promedio, en base a una escala de valoración de 1-5, el mismo que fue efectuado por profesionales concedores del tema, con estudios a nivel de maestría y con conocimiento de investigación científica. Así se tiene.

Experto	Valoración Instrumento 1	Valoración Instrumento 2	Promedio
Experto 1	31	31	31
Experto 2	45	47	46
Experto 3	44	44	44
Promedio	40	40.67	40.33

La confiabilidad fue expresada con el alfa de Cronbach, el mismo que arroja un valor de 0.8095 valor que expresa una alta confiabilidad.

Variable	Alfa de Cronbach
Gestión administrativa	0.8103
Calidad del servicio	0.8016
Ambas variables	0.8095
N° casos evaluados	40

Fuente: Datos de Encuesta procesado con SPSS 23.0

## 2.5. Método de análisis de datos

Los datos recopilados a través de la Ficha de cuestionario fueron procesados siguiendo el procedimiento que se detalla:

- Tabulación de datos: Los valores de los indicadores de la variable y sus respectivas dimensiones recogidas con la Ficha de cuestionario, fueron compiladas en una base de datos, registrando el valor correspondiente a la valoración expresada por cada usuario de la SUTRAN encuestado.
- Procesamiento en software SPSS de datos: Los valores de la encuesta tabulados se procesaron mediante el software SPSS, para el cual se aplicó la prueba de correlación de Pearson, teniendo como fórmula de desarrollo matemático el siguiente:

$$\rho_{X,Y} = \frac{\sigma_{XY}}{\sigma_X \sigma_Y} = \frac{E[(X - \mu_X)(Y - \mu_Y)]}{\sigma_X \sigma_Y},$$

- Comparación de valores calculados: Los resultados de la prueba de Pearson fueron comparados con la tabla de valoración para verificar la relación y significancia y en base a ello, confirmar o rechazar la hipótesis en estudio.
- La Hipótesis en estudio fue analizada en función de los siguientes elementos

$H_0 : r = 0$  No existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte de Personas Carga y Mercancías - San Martín 2007.

$H_1 : r \neq 0$  Existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte de Personas Carga y Mercancías - San Martín 2007.

Donde:

$r$  : Es el grado de correlación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte de Personas Carga y Mercancías - San Martín 2007.

Además, se analizó el coeficiente de correlación de Pearson, mediante los siguientes niveles criterios:

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a - 0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
+1	Correlación positiva grande y perfecta

- Elaboración de tablas y gráficos: Además se construyeron tablas de frecuencias de cada uno de los indicadores que forman las variables en estudio.

- Hipótesis estadística:

-

## **2.6. Aspectos éticos**

La ética como elemento de la investigación científica fue considerada en la presente investigación siendo los elementos a tomados en consideración los siguientes:

- La reserva de la información obtenida, sobre todo procesos administrativos que en muchos de los casos implica confidencialidad.
- Para el desarrollo del presente trabajo, se solicitó la autorización del Gerente de Articulación Territorial (GAT); a fin de intervenir en el recojo de la información, así como para prevenir y cautelar la confidencialidad de los datos.

### III. RESULTADOS

#### Análisis Descriptivo

A continuación se presenta el análisis descriptivo de las variables en estudio en función de las dimensiones que la conforman y la escala de valoración recogida al aplicar el instrumento de la investigación

**Tabla 1**  
**Valoración de Gestión administrativa en la**  
**Superintendencia de Transporte de Personas, Carga y**  
**Mercancías – San Martín**

Escala de Valoración	Dimensión							
	Supervisión		Fiscalización y Control		Sanción		Promedio	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Bueno	12	30.0%	14	35.0%	10.00	25.0%	12.00	30.0%
Aceptable	18	45.0%	19	47.5%	21.00	52.5%	19.33	48.3%
Deficiente	10	25.0%	7	17.5%	9.00	22.5%	8.67	21.7%
Total	40	100.0%	40	100.0%	40.00	100.0%	40.00	100.0%

Fuente. Elaboración propia a partir de los datos procesados con SPSS V.23

La tabla 1 expresa que, la mayoría de los usuarios del servicio de la Superintendencia de Transporte de Personas, Carga y Mercancías - San Martín, consideran que la Gestión administrativa es aceptable para el 48.3% de los usuarios, bueno el 30.0% y deficiente el 21.7%.

Los valores para cada una de las dimensiones expresan para la Supervisión aceptable con 45.0%, bueno, 30.0% y 25% deficiente. Para la Fiscalización y Control aceptable 47.5%, Bueno 35% y Deficiente 17.5%. Para la Sanción aceptable 52.5%, Bueno 25.0% u Deficiente 22.5%.

**Tabla 2**  
**Valoración de la Calidad del servicio de la**  
**Superintendencia de Transporte de Personas, Carga y**  
**Mercancías - San Martín**

Escala de Valoración	Dimensión					
	Oportunidad del Servicio		Elementos del servicio		Promedio	
Bueno	10	25.0%	11	27.5%	10.5	26.3%
Aceptable	18	45.0%	16	40.0%	17	42.5%
Deficiente	12	30.0%	13	32.5%	12.5	31.3%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100.0%</b>	<b>40</b>	<b>100.0%</b>	<b>40</b>	<b>100.0%</b>

Fuente. Elaboración propia a partir de los datos procesados con SPSS V.23

La tabla 2 muestra la valoración porcentual de la percepción de la calidad del servicio de la Superintendencia de Transporte de Personas, Carga y Mercancías - San Martín valorada por los usuarios, en función de la escala de medición se observa, que el 42.5% de los usuarios lo califica Aceptable, 31.3% deficiente y 26.3% Bueno.

Los valores de las dimensiones son similares entre sí, así la dimensión Oportunidad del servicio es Aceptable para 45%, Deficiente 30.0% y Bueno 25.0%. La dimensión Elementos del servicio Aceptable 40.0%, Deficiente 32.5% y Bueno 27.5

## Resultado Inferencial

### De los Objetivos específicos

#### Objetivo específico 1

Este objetivo plantea determinar la relación entre la gestión administrativa de supervisión con la calidad de servicio de la Superintendencia de Transporte de Personas, Carga y Mercancías – San Martín, 2017, y los resultados se expresan a continuación

**Tabla 3**  
**Pruebas de normalidad sobre las puntuaciones de las variables de estudio**

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa de supervisión	,241	39	,000	,752	39	,000
Calidad del servicio	,236	39	,000	,718	39	,000

Fuente. Elaboración propia a partir de los datos procesados con SPSS V.23

Entonces, según la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para muestras mayores o iguales a 30 sujetos ( $n > 30$ ) indican que las puntuaciones asignadas para ambas variables, proceden de una distribución normal ( $p = 0,000 > 0,05$ ); puesto que, se obtuvo un nivel de significancia de 0.00 para ambas variables de estudio, tal como se aprecia en la Tabla 1.

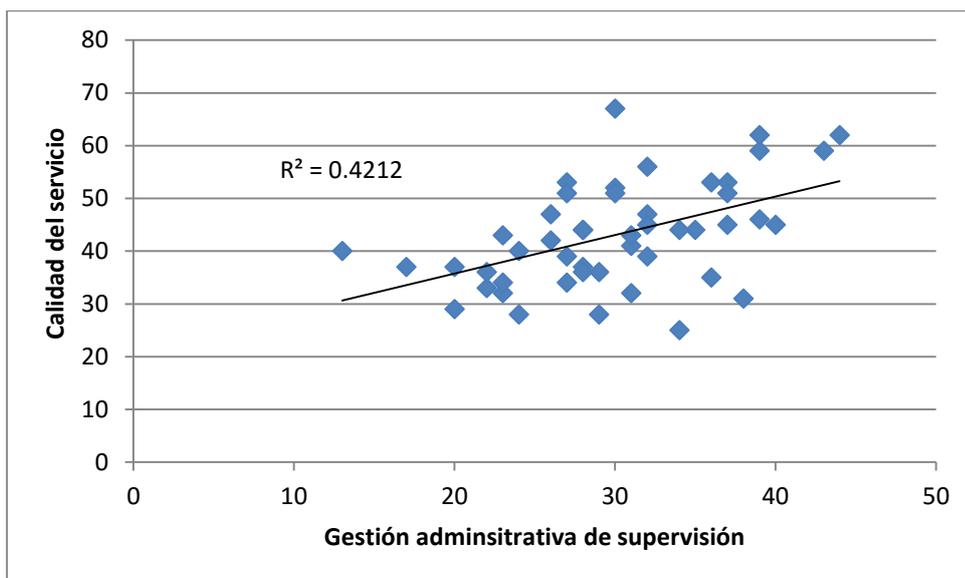
Por tanto, en la Tabla 4 se presentan las correlaciones de Pearson y su respectivo nivel de significancia; en correspondencia con el objetivo específico 1; notándose que el grado de correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Superintendencia de Transporte de Carga, Pasajeros y Mercancías - Moyobamba, año 2017 es de 0,596; es decir, se obtuvo un grado de correlación moderada y con dirección positiva.

**Tabla 4**  
**Pruebas de Correlación para las Dimensión Gestión Administrativa de supervisión y la Calidad del servicio**

Variables y Dimensiones		Calidad del servicio
Gestión administrativa de supervisión	Correlación de Pearson	0.649
	Sig. (bilateral)	0.00
	N	40
	r <sup>2</sup>	0.4212

Fuente. Elaboración propia a partir de los datos procesados con SPSS V.23

Gráfico 1: Coeficiente de determinación de la Gestión administrativa de supervisión y la calidad del servicio



Además, dicha correlación (0,659) es significativa en el nivel 0,01 con un examen estadístico bilateral y según la regla de decisión, frente a un p-valor ( $0.000 \leq 0.01$ ) se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la gestión administrativa de supervisión se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Superintendencia de Transporte de Personas, carga y Mercancías – San Martín, 2017.

El valor del coeficiente de determinación  $r^2 = 0.4212$ , el cual indica que la calidad del servicio depende del 42.12% de la gestión administrativa de supervisión en la Superintendencia de Transporte de Carga, Pasajeros y Mercancías – San Martín y la diferencia (57.88%) se debe a otros factores o causas ajenas a estas. Por tanto, se asume que hay una correlación lineal directa entre ambas variables de estudio.

#### Objetivo Específico 2

Este objetivo plantea determinar la relación entre la gestión administrativa de fiscalización y control con la calidad de servicio de la Superintendencia de Transporte de Personas, Carga y Mercancías – San Martín, 2017, y los resultados se muestran a continuación:

**Tabla 5**  
**Pruebas de normalidad sobre las puntuaciones de las variables de estudio**

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa de fiscalización y control	,252	39	,000	,717	39	,000
Calidad del servicio	,241	39	,000	,721	39	,000

Fuente. Elaboración propia a partir de los datos procesados con SPSS V.23

Entonces, según la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para muestras mayores o iguales a 30 sujetos ( $n > 30$ ) indican que las puntuaciones asignadas para ambas variables, proceden de una distribución normal ( $p = 0.00 > 0.05$ ); puesto que, se obtuvo un nivel de significancia de 0.00 para ambas variables de estudio, tal como se aprecia en la Tabla 3.

Por tanto, en la Tabla 6 se presentan las correlaciones de Pearson y su respectivo nivel de significancia; en correspondencia con el objetivo específico 2; notándose que el grado de correlación entre la gestión administrativa de fiscalización y control y la calidad del servicio en la Superintendencia de Transporte de Carga, Pasajeros

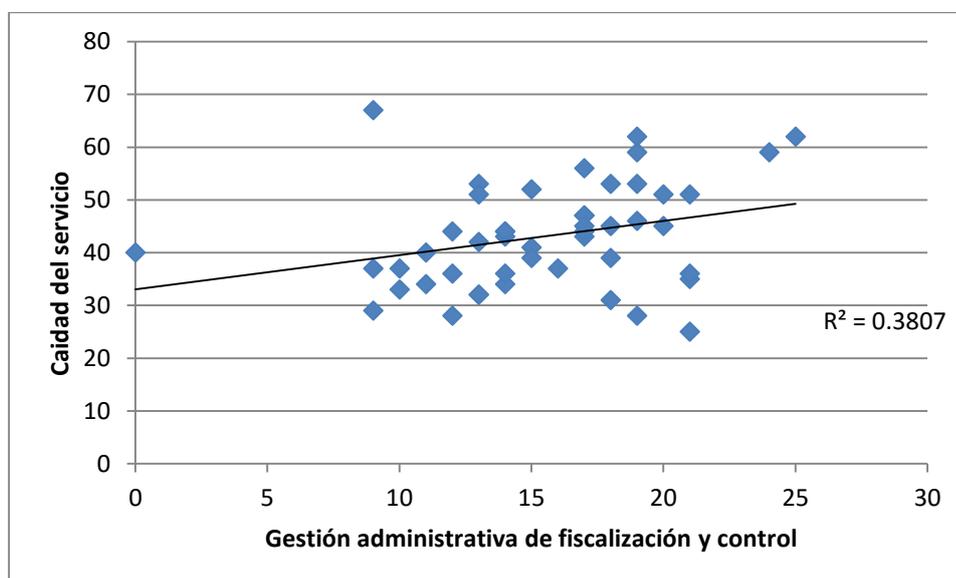
y Mercancías - Moyobamba, año 2017 es de 0,617; es decir, se obtuvo un grado de correlación moderada y con dirección positiva.

**Tabla 6**  
**Pruebas de Correlación para las Dimensión Gestión Administrativa de fiscalización y control y la Calidad del servicio**

Variables y Dimensiones		Calidad del servicio
Gestión administrativa de fiscalización y control	Correlación de Pearson	0.617
	Sig. (bilateral)	0.00
	N	40
	r <sup>2</sup>	0.3807

Fuente. Elaboración propia a partir de los datos procesados con SPSS V.23

**Gráfico 2: Coeficiente de determinación de la Gestión administrativa de fiscalización y control y la calidad del servicio**



Además, dicha correlación (0,617) es significativa en el nivel 0,01 con un examen estadístico bilateral y según la regla de decisión, frente a un p-valor ( $0.000 \leq 0.01$ ) se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la gestión administrativa de fiscalización y control se relaciona significativamente con la calidad de servicio de

la Superintendencia de Transporte de Personas, carga y Mercancías – San Martín, 2017.

El valor del coeficiente de determinación  $r^2= 0.3807$ , el cual indica que la calidad del servicio depende del 38.07% de la gestión administrativa de fiscalización y control en la Superintendencia de Transporte de Carga, Pasajeros y Mercancías – San Martín y la diferencia (61.93%) se debe a otros factores o causas ajenas a estas. Por tanto, se asume que hay una correlación lineal directa entre ambas variables de estudio.

### Objetivo Específico 3

Este objetivo busca determinar la relación entre la gestión administrativa de sanción con la calidad de servicio de la Superintendencia de Transporte de Personas, Carga y Mercancías – San Martín, 2017, y los resultados se presentan a continuación.

**Tabla 7**  
**Pruebas de normalidad sobre las puntuaciones de las variables de estudio**

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa de sanción	,248	39	,000	,728	39	,000
Calidad del servicio	,240	39	,000	,731	39	,000

Fuente. Elaboración propia a partir de los datos procesados con SPSS V.23

Entonces, según la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para muestras mayores o iguales a 30 sujetos ( $n > 30$ ) indican que las puntuaciones asignadas para ambas variables, proceden de una distribución normal ( $p=000 > 0.05$ ); puesto que, se obtuvo un nivel de significancia de 0.00 para ambas variables de estudio, tal como se aprecia en la Tabla 5.

Por tanto, en la Tabla 8 se presentan las correlaciones de Pearson y su respectivo nivel de significancia; en correspondencia con el objetivo específico 3; notándose que el grado de correlación entre la gestión administrativa de sanción y la calidad

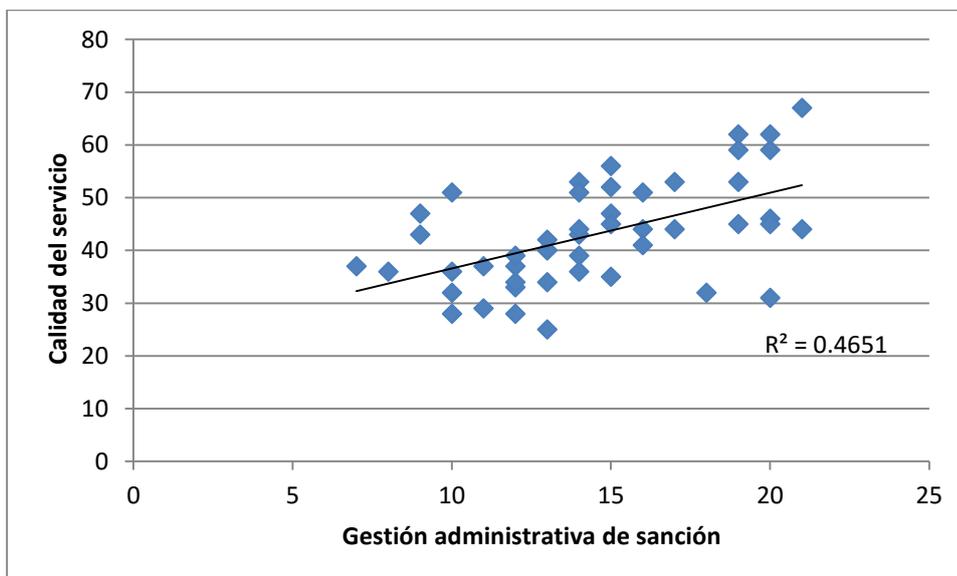
del servicio en la Superintendencia de Transporte de Carga, Pasajeros y Mercancías - Moyobamba, año 2017 es de 0,682; es decir, se obtuvo un grado de correlación moderada y con dirección positiva.

**Tabla 8**  
**Pruebas de Correlación para las Dimensión Gestión Administrativa de sanción y la Calidad del servicio**

Variables y Dimensiones		Calidad del servicio
Gestión administrativa de sanción	Correlación de Pearson	0.682
	Sig. (bilateral)	0.00
	N	40
	r <sup>2</sup>	0.4651

Fuente. Elaboración propia a partir de los datos procesados con SPSS V.23

Gráfico 3: Coeficiente de determinación de la Gestión administrativa de sanción y la calidad del servicio



Además, dicha correlación (0,682) es significativa en el nivel 0,01 con un examen estadístico bilateral y según la regla de decisión, frente a un p-valor ( $0.000 \leq 0.01$ ) se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la gestión administrativa de

fiscalización y control se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Superintendencia de Transporte de Personas, carga y Mercancías – San Martín, 2017.

El valor del coeficiente de determinación  $r^2= 0.4651$ , el cual indica que la calidad del servicio depende del 46.51% de la gestión administrativa de fiscalización y control en la Superintendencia de Transporte de Carga, Pasajeros y Mercancías – San Martín y la diferencia (53.49%) se debe a otros factores o causas ajenas a estas. Por tanto, se asume que hay una correlación lineal directa entre ambas variables de estudio.

Del objetivo general

La investigación busca establecer la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio de la Superintendencia de Transporte de Personas, Carga y Mercancías – San Martín, 2017 y los resultados se muestran a continuación

**Tabla 9**  
**Pruebas de normalidad sobre las puntuaciones de las variables de estudio**

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,231	39	,000	,882	39	,000
Calidad del servicio	,238	39	,000	,884	39	,000

Fuente. Elaboración propia a partir de los datos procesados con SPSS V.23

Entonces, según la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para muestras mayores o iguales a 30 sujetos ( $n > 30$ ) indican que las puntuaciones asignadas para ambas variables, proceden de una distribución normal ( $p=000 > 0.05$ ); puesto que, se obtuvo un nivel de significancia de 0.00 para ambas variables de estudio, tal como se aprecia en la Tabla 7

Por tanto, en la Tabla 10 se presentan las correlaciones de Pearson y su respectivo nivel de significancia; en correspondencia con el objetivo general; notándose que

el grado de correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Superintendencia de Transporte de Carga, Pasajeros y Mercancías - Moyobamba, año 2017 es de 0,678; es decir, se obtuvo un grado de correlación moderada y con dirección positiva.

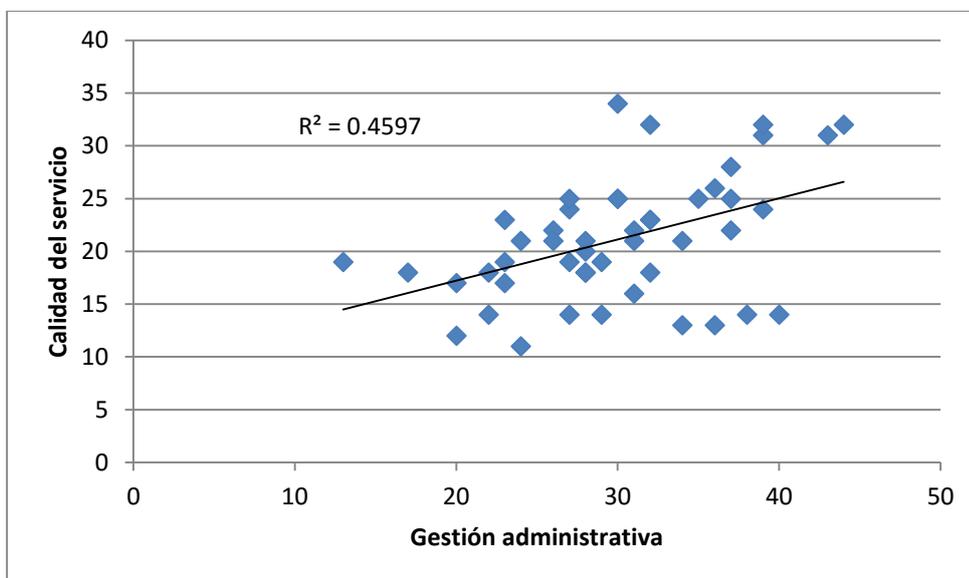
**Tabla 10**

**Pruebas de Correlación para las variables Gestión Administrativa y la Calidad del servicio**

Variables y Dimensiones		Calidad del servicio
Gestión administrativa de sanción	Correlación de Pearson	0.678
	Sig. (bilateral)	0.00
	N	40
	r <sup>2</sup>	0.4597

Fuente. Elaboración propia a partir de los datos procesados con SPSS V.23

Gráfico 4: Coeficiente de determinación de la Gestión administrativa y la calidad del servicio



Además, dicha correlación (0,678) es significativa en el nivel 0,01 con un examen estadístico bilateral y según la regla de decisión, frente a un p-valor ( $0.000 \leq 0.01$ ) se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la gestión administrativa se relaciona

significativamente con la calidad de servicio de la Superintendencia de Transporte de Personas, carga y Mercancías – San Martín, 2017.

El valor del coeficiente de determinación  $r^2= 0.4597$ , el cual indica que la calidad del servicio depende del 45.97% de la gestión administrativa en la Superintendencia de Transporte de Carga, Pasajeros y Mercancías – San Martín y la diferencia (54.03%) se debe a otros factores o causas ajenas a estas. Por tanto, se asume que hay una correlación lineal directa entre ambas variables de estudio.

Con la finalidad de complementar los resultados de la correlación a continuación se muestran los valores de cada de las variables en función de la valoración expresada por los usuarios que conforman la muestra de la investigación.

#### **IV. DISCUSIÓN.**

Los resultados de la investigación determinan que existe correlación positiva moderada entre las variables gestión de administrativa y la calidad del servicio, por tanto se acepta la variable  $H_1$  que indica que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Superintendencia de Transporte de Personas, carga y Mercancías – San Martín, 2017.

Los valores de correlación positiva muestran valores similares al evaluar cada una de las dimensiones de la gestión administrativa con la calidad del servicio, por tanto se puede considerar que de manera integral las acciones que forman parte de la gestión administrativa de la institución evaluada no está siendo llevada eficientemente, lo que a la postre repercute en los factores de la calidad del servicio percibida por el usuario.

Estos valores concuerdan con lo indicado por Elera, R. (2010), quien menciona en su investigación que la gestión administrativa existe relación significativa con la calidad del servicio educativo, con una correlación positiva, pero en un nivel medio, expresando que los usuarios internos y externos evidencian satisfacción en un nivel medio por el servicio que está brindando la institución.

El coeficiente de determinación, el cual indica que la calidad del servicio depende del 41.96% de la gestión administrativa en la Superintendencia de Transporte de Carga, Pasajeros y Mercancías – San Martín y la diferencia (58.04%) se debe a otros factores o causas ajenas a estas, como pueden ser los factores subjetivos de los evaluados, pues al ser una institución de supervisión, y control, no siempre esta actividad es bien valorada por los usuarios que por lo general tratan de evadir los controles y la supervisión, y mucho más cuando estas acciones terminan en sanciones.

La gestión administrativa es aceptable para el 48.5% de los usuarios, lo que indica que aproximadamente 5 de cada 10 usuarios determina que los indicadores de gestión administrativas se cumplen sin que estos sean buenos, elementos que

conlleven a que los servicios que presta la institución no sean valorados como tal por la población.

Estos valores guardan congruencia con lo indicado por Millan C., Córdoba S. y Ávila L. (2012) que indica que la gestión administrativa constituye el factor esencial en el direccionamiento de la calidad de servicios de la escuela, en la medida que impulsa su organización a través de procesos de planeación, organización, control y evaluación. (p.125).

Una buena gestión administrativa genera que los procesos de producción de valor público por la entidad se enmarquen dentro de la planificación y los objetivos esperados por la población, sin embargo en la institución evaluada no viene siendo cumplida, por tanto se evidencia lo indicado por Díaz, E. (2014) que dice que existe relación significativa entre el nivel de aplicación de las normas, directivas y lineamientos administrativos con la regulación de las emociones que poseen las autoridades y la iniciativa de proponer y ejecutar acciones en la gestión institucional de la Facultad de Ingeniería de Minas y Metalurgia. (p. 130).

Así mismo, en la gestión pública la administración de los procesos productivos para el logro de los objetivos institucionales deben estar alineados a la calidad del servicio esperado, por tanto no se aprecia de forma eficiente lo indicado por Pérez, L (2013), al referirse a la gestión administrativa en el sector público indica que esta constituye la base de la gestión pública, pues ella permite generar el valor público de bienes y servicios para lo cual se ha creado la institución, por tanto su correcta ejecución conlleva no sólo a aminorar las brechas y cobertura las necesidades de los ciudadanos, sino que genera satisfacción de los usuarios al verse atendidos en sus requerimientos. (p.11)

La valoración porcentual de la percepción de la calidad del servicio de la Superintendencia de Transporte de Personas, Carga y Mercancías - San Martín valorada por los usuarios, en función de la escala de medición se observa, que el 42.5% lo cataloga como aceptable, es decir poco más de 6 de cada 10 usuarios no está satisfecho de los servicios brindados.

Este factor, puede estar catalogado por el rol que cumple la institución evaluada y por algunas deficiencias para cumplir con la gestión encomendada, como son la poca disponibilidad de personal para coberturar las carreteras de la región, aspecto que guarda relación con lo indicado por Pérez J. (2010) que indica que la calidad del servicio educativo no solo depende de los factores pedagógicos, sino de los procesos y lineamientos administrativos impartidos por los directivos.(p.130), es decir la calidad no siempre depende de la calidad profesional de los trabajadores, sino de factores como liderazgo, herramientas de gestión puestas a disposición para el cumplimiento de metas, entre otros.

La calidad del servicio, visto desde la gestión pública por resultados constituye un indicador clave de desempeño institucional, pues la satisfacción de las necesidades de los usuarios es el fin último del Estado al intervenir con políticas públicas a través de sus entidades, lo que guarda relación con lo indicado por Calero, M. (2015) que menciona que la calidad de servicios, en toda organización, también es importante, porque los clientes o usuarios necesitan de todos nosotros, que les brindemos un buen trato y darle lo que ellos necesitan, de eso dependerá que vuelvan o en todo caso tengamos una buena imagen como institución. (p. 58).

## V. CONCLUSIONES

- 5.1. La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Superintendencia de Transporte de Personas, carga y Mercancías – San Martín, 2017, donde la correlación de Pearson es positiva moderada y un valor de 0,678.
- 5.2. La gestión administrativa de supervisión se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Superintendencia de Transporte de Personas, carga y Mercancías – San Martín, 2017, donde la correlación de Pearson positiva moderada y un valor de 0.649.
- 5.3. La gestión administrativa de fiscalización y control se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Superintendencia de Transporte de Personas, carga y Mercancías – San Martín, 2017, donde la correlación de Pearson positiva moderada y un valor de 0.617.
- 5.4. La gestión administrativa de sanción se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Superintendencia de Transporte de Personas, carga y Mercancías – San Martín, 2017, donde la correlación de Pearson es positiva moderada y un valor de 0.682.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1. Al Gerente de la Superintendencia de Transporte de Personas, carga y Mercancías – San Martín, 2017, a desarrollar un plan de mejora de la gestión administrativa basada en la gestión pública de resultados y que involucre la participación de todas las instancias de la institución teniendo como indicador de eficiencia la calidad del servicio.
- 6.2. Al Jefe de Supervisión de la Superintendencia de Transporte de Personas, carga y Mercancías – San Martín, 2017, para aplicar correctamente los protocolos de supervisión de forma uniforme, generando predictibilidad en sus decisiones y a la vez informar al usuario de sus deberes y, derechos que le asisten.
- 6.3. Al Gerente de la Superintendencia de Transporte de Personas, carga y Mercancías – San Martín, para que implementen un plan de marketing comunicacional dirigido a los usuarios del sistema de transporte, a fin de que conozcan los procedimientos de fiscalización y control al que se encuentran sujetos.
- 6.4. Al Jefe de INDECOPI, para que implemente un sistema de control de las sanciones impuestas por la Superintendencia de Transporte de Personas, carga y Mercancías – San Martín, 2017, tendientes a desarrollar lecciones aprendidas y buenas prácticas de gestión.

## VII. REFERENCIAS

- Calero, M. (2015) "Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015". (Tesis de Licenciatura) Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Ancash. Perú. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/573/CALERO\\_MORA\\_JANETH\\_DEL\\_PILAR\\_GESTION\\_CALIDAD\\_HUARAL.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/573/CALERO_MORA_JANETH_DEL_PILAR_GESTION_CALIDAD_HUARAL.pdf?sequence=1)
- Campos S. y Loza P. (2011) "Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la Ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa." (Tesis de licenciatura) Universidad Técnica del Norte. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/1945>.
- Chávez, M. (2012). "La gestión de procesos las entidades públicas" Universidad Nacional de Ingeniería, Lima, Perú.
- Díaz, E. (2014) "La gestión administrativa y la proactividad en la gestión institucional en la Facultad de Ingeniería de Minas y Metalurgia de la universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica-Nazca, durante el periodo 2012" (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Lima. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/940/TM%20CE-Ge%20D71%202014.pdf?sequence=1>
- Elera, R. (2010) "Gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio en una institución educativa pública de Callao". (Tesis de maestría) Universidad San Ignacio de Loyola. Lima. Perú. Recuperado de: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1149/1/2010\\_Elera\\_Gesti%C3%B3n%20institucional%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20la%20calidad%20del%20servicio%20en%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20p%C3%ABlica%20de%20Callao.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1149/1/2010_Elera_Gesti%C3%B3n%20institucional%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20la%20calidad%20del%20servicio%20en%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20p%C3%ABlica%20de%20Callao.pdf).

- Fasanando, Luz (2017) "Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio al Socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Limitada Juanjui 2016 (tesis de maestría) Universidad César Vallejo-Tarapoto. Escuela de Posgrado. Tarapoto. Perú.
- George, T.R. (1986). Principios de Administración, México D.F: Continental
- Gil, Carlos (2015) Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016 (tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Escuela de Posgrado. Tarapoto.
- González, J (2014) "Los sistemas de supervisión de transporte en Colombia". Instituto de Transporte y Seguridad Pública de Colombia. Bogotá. Colombia.
- Guillen, C. (2016) "Gestión administrativa y clima institucional en la Autoridad Administrativa del Agua Chaparra Chíncha, Ica-2015". (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Lima. Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/129/quillen\\_sc.pdf;jsessionid=3630AE1E34390735EFC9DA2073FC96BB?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/129/quillen_sc.pdf;jsessionid=3630AE1E34390735EFC9DA2073FC96BB?sequence=1).
- Harrington (1997) La Satisfacción del cliente de servicios. Editorial Planeta. Madrid. España.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2006). "Metodología de la investigación". Cuarta edición. Editorial Mc Graw Hill. México DF. México
- Malhotra, N. (2012). "Investigación de Mercados. Un enfoque práctico". 4ta Edición. Prentice Hall Hispanoamericana, SA.

- Manene, L. (19 de agosto de 2010). La eficiencia y la eficacia en administraciones públicas y organizaciones empresariales [mensaje en un blog]. Recuperado de [http:// www.luismiguelmanene.wordpress.com](http://www.luismiguelmanene.wordpress.com)
- Manrique, J (2015) “La administración de las organizaciones”. Editorial Limusa. Buenos Aires. Argentina.
- Millan C., Córdoba S. y Ávila L. (2019) “Gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad del servicio educativo en las instituciones distritales República de Panamá y Manuelita Sáenz” (Tesis de maestría) Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/gerenciaproy/gestin-administrativa-para-el-mejoramiento-de-la-calidad-educativa-en-las-instituciones-distrita>.
- Pérez J. (2010) “Administración y gestión del servicio educativo desde la perspectiva de las prácticas de liderazgo y el ejercicio de los derechos humanos en la Escuela Normal Mixta Pedro Nufio” (Tesis de maestría) Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán. Tegucigalpa, Honduras. Recuperado de: <http://www.cervantesvirtual.com/obra/administracion-y-gestion-educativa-desde-la-perspectiva-de-las-practicas-de-liderazgo-y-el-ejercicio-de-los-derechos-humanos-en-la-escuela-nomal-mixta-pedro-nufio/>
- Pérez, L (2013), “La administración de los servicios públicos”. Legis editores. Lima. Perú.
- Ramos J. (2015) “Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario de GADM Cantón Babahoyo” (tesis de licenciatura) por la Universidad Regional Autónoma de los Andes-Ecuador, con el objetivo de “diseñar un modelo de gestión para el mejoramiento de la calidad de atención al usuario del GADM del Cantón Babahoyo” (Tesis de licenciatura) Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ambato,

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1090/1/TUBADM09-2015.pdf>.

Salas, Ayli (2016) “La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota, San Martín – 2016” (tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Escuela de Posgrado. Tarapoto. Perú.

Salazar Chávez, R (2013). “Curso de Gestión Estratégica del Estado”. Capítulo 1, Módulo 1”. CEPLAN. Lima. Perú.

Sepúlveda, R (2014) La calidad de los servicios al cliente. Editorial Paidós. Barcelona. España.

SUPERTINTENDENCIA DE TRANSPORTE DE PERSONAS, CARGA Y MERCANCIAS – SUTRAN (2016) Memoria Anual 2015. Dirección de Presupuesto y Planeamiento. Lima. Perú.

SUPERTINTENDENCIA DE TRANSPORTE DE PERSONAS, CARGA Y MERCANCIAS – SUTRAN (2016) Manual de Procedimientos Administrativos. Dirección de Administración y Gerencia Operativa. Lima. Perú.

SUPERTINTENDENCIA DE TRANSPORTE DE PERSONAS, CARGA Y MERCANCIAS – SUTRAN (2016) Manual de Procedimientos Administrativos. Dirección de Administración y Gerencia Operativa. Lima. Perú.

SUPERTINTENDENCIA DE TRANSPORTE DE PERSONAS, CARGA Y MERCANCIAS – SUTRAN (2015) Plan Operativo Institucional 2015. Dirección de Administración y Gerencia Operativa. Lima. Perú.

Terry, G. (2016) Planeación, organización, ejecución. 2da. Edición. México, Editorial Prentice-Hall.

Tola, I. (2015) “Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los Hospitales III de EsSalud de la región de Puno-2012”. (Tesis de maestría) Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Puno. Perú.

Recuperado

de:

<http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/348/P27-004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

# **ANEXO**

- Anexo N° 01 Instrumentos de recolección de datos

**FICHA CUESTIONARIO  
PARA LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA**

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Empresa: \_\_\_\_\_

Instrucciones:

Con la finalidad de conocer la gestión administrativa de la SUTRAN San Martín, se presenta a continuación una batería de preguntas, las mismas que se solicita responder con la sinceridad del caso.

Este corresponde a una investigación con fines académicos y no está enmarcada dentro de algún proceso de fiscalización o control gubernamental a la gestión que realiza la SUTRAN.

La escala de medición para cada una de las preguntas es:

1= Nunca, 2=A Veces, 3=Siempre

Item	Dimension / Indicador	Valoración		
		Nunca (1)	A veces (2)	Siempre (3)
<b>Supervisión</b>				
1	¿La gestión de supervisión de los servicios de transporte es la adecuada?			
2	¿La gestión de supervisión a los conductores es la adecuada?			
3	¿La supervisión a los titulares y operadores de infraestructura complementaria de transporte es la adecuada?			
4	Las certificaciones del transporte y tránsito terrestre acorde con la supervisión, fiscalizaciones y sanciones?			
<b>Fiscalización y control</b>				
5	¿El control y fiscalización de avisos publicitarios en la red vial es la adecuada?			
6	¿La fiscalización de la circulación de vehículos en la red vial acorde con el Reglamento Nacional de Transporte?			
7	¿Las Verificaciones y otras relacionadas con el Transporte y Tránsito Terrestre está acorde con la supervisión, fiscalización y sanciones?			
<b>Sanción</b>				
8	¿Las sanciones que se efectúan por La fiscalización de la circulación de vehículos en la red vial está acorde a lo dispuesto por el Reglamento Nacional de Transporte son los adecuados?			
9	¿Las sanciones son impuestas a partir de inspecciones del Transporte y Tránsito Terrestre?			
10	¿Los procedimientos para las sanciones se sujetan a los manuales, directivas y reglamento de tránsito?			

**FICHA CUESTIONARIO  
PARA LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO**

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Empresa: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:**

Con la finalidad de conocer la calidad del servicio al usuario de la SUTRAN San Martín, se presenta a continuación una batería de preguntas, las mismas que se solicita responder con la sinceridad del caso.

Este corresponde a una investigación con fines académicos y no está enmarcada dentro de algún proceso de fiscalización o control gubernamental a la gestión que realiza la SUTRAN.

La escala de medición para cada una de las preguntas es:

1= Nunca, 2=A Veces, 3=Siempre

Item	Dimension / Indicador	Valoración		
		Nunca (1)	A veces (2)	Siempre (3)
<b>Oportunidad del servicio</b>				
1	¿La información solicitada por el administrado sobre el servicio es el adecuado?			
2	¿La orientación de cómo absolver los puntos contenidos en las actas impuestas es el adecuado?			
3	¿La calidad profesional y técnica del personal de la SUTRAN al brindar el servicio es eficiente?			
4	¿La fiscalización de los vehículos de manera amable y con la cordialidad?			
5	¿La fiscalización a los Centros de Inspección Técnico Vehicular, de manera amable y con cordialidad?			
7	¿La fiscalización de las escuelas de conductores que estén autorizados el servicio de manera amable y con la cordialidad del caso?			
<b>De los procedimientos del servicio</b>				
8	¿La información de actas con las infracciones determinadas a los transportistas o empresas se pueden verificar en el sistema SISCOTT?			
9	¿El sistema de registro de escritos de anulación de actas según Ley 24444 Ley de Procesos Administrativos es oportuno y sin restricciones, ya sea virtual o por escrito.?			
10	¿Las resoluciones de sanciones y apelaciones con fundamentación adecuada?			

## CONFIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN – ALFA DE CRONBACH

La fórmula de cálculo es:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

- $S_i^2$  = Es la varianza del ítem  $i$   
 $S_t^2$  = Es la varianza de los valores totales observados  
 $K$  = Es número de preguntas o ítems

Luego de efectuado el cálculo con el soporte del software SPSS se tiene:

Variable	Alfa de Cronbach
Gestión administrativa	0.8103
Calidad del servicio	0.8016
Ambas variables	0.8095
Nº casos evaluados	40

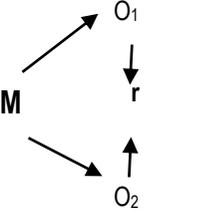
- Anexo N° 02 Matriz de consistencia

### La gestión administrativa y la calidad de servicio de la Superintendencia de Transporte de personas, carga y mercancías – San Martín, 2017

AUTOR: Carmen Rosa Izquierdo Córdova.

DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA. ¿Cómo relaciona la gestión administrativa en la calidad de servicio de la Superintendencia de Transporte de Personas, carga y mercancías – San Martín, 2017.									
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES DE ESTUDIO						
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLE 1: Gestión Administrativa.</b> <b>Definición operacional.- Según George Terry, es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupo los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.</b> <table border="1" data-bbox="1393 576 1874 810"> <thead> <tr> <th>Variable 1</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Gestión Administrativa</td> <td>Supervisión</td> </tr> <tr> <td>Fiscalización y control</td> </tr> <tr> <td>Sanción</td> </tr> </tbody> </table>	Variable 1	Dimensiones	Gestión Administrativa	Supervisión	Fiscalización y control	Sanción
Variable 1	Dimensiones								
Gestión Administrativa	Supervisión								
	Fiscalización y control								
	Sanción								
¿En qué medida la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio de la Superintendencia de Transportes de Personas, Carga y Mercancías – San Martín, 2017?	Establecer la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio de la Superintendencia de Transporte de Personas, Carga y Mercancías – San Martín, 2017.	La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Superintendencia de Transporte de Personas, carga y Mercancías – San Martín, 2017.							
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>							
¿En qué medida supervisión se relaciona con la calidad de servicio de la Superintendencia de Transportes de Personas,	¿Cuál es la relación entre la supervisión con la calidad de servicio de la Superintendencia de	¿La supervisión se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Superintendencia de							

<p>Carga y Mercancías – San Martín, 2017? ¿En qué medida fiscalización se relaciona con la calidad de servicio de la Superintendencia de Transportes de Personas, Carga y Mercancías – San Martín, 2017? ¿En qué medida control se relaciona con la calidad de servicio de la Superintendencia de Transportes de Personas, Carga y Mercancías – San Martín, 2017? ¿En qué medida sanción se relaciona con la calidad de servicio de la Superintendencia de Transportes de Personas, Carga y Mercancías – San Martín, 2017?</p>	<p>Transporte de Personas, Carga y Mercancías – San Martín, 2017? ¿Cuál es la relación entre la fiscalización con la calidad de servicio de la Superintendencia de Transporte de Personas, Carga y Mercancías – San Martín, 2017? ¿Cuál es la relación entre el control con la calidad de servicio de la Superintendencia de Transporte de Personas, Carga y Mercancías – San Martín, 2017? ¿Cuál es la relación entre la sanción con la calidad de servicio de la Superintendencia de Transporte de Personas, Carga y Mercancías – San Martín, 2017.</p>	<p>Transporte de Personas, carga y Mercancías – San Martín, 2017? ¿La fiscalización se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Superintendencia de Transporte de Personas, carga y Mercancías – San Martín, 2017? ¿El control se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Superintendencia de Transporte de Personas, carga y Mercancías – San Martín, 2017? ¿La sanción se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Superintendencia de Transporte de Personas, carga y Mercancías – San Martín, 2017?</p>	<p align="center"><b>VARIABLE 2: Calidad de Servicio.</b></p> <p><b>Definición operacional.-</b> Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtengan el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.(Brow Andrew. 2006)</p> <table border="1" data-bbox="1357 336 1912 533"> <thead> <tr> <th>Variable 2</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Calidad de servicio</td> <td>Oportunidad del servicio</td> </tr> <tr> <td>De los procedimientos del servicio</td> </tr> </tbody> </table>	Variable 2	Dimensiones	Calidad de servicio	Oportunidad del servicio	De los procedimientos del servicio
Variable 2	Dimensiones							
Calidad de servicio	Oportunidad del servicio							
	De los procedimientos del servicio							

<b>METODOLOGÍA</b>			
<p><b>Tipo de investigación.</b> El presente estudio corresponde a una investigación descriptiva correlacional.</p> <p><b>Diseño de investigación.</b> Se empleará el diseño correlacional, representado en el siguiente esquema: Donde:</p> <p><i>M: Es la muestra, representada por los administrados de la Región San Martín</i> <i>O<sub>1</sub>: Observaciones sobre gestión administrativa.</i> <i>O<sub>2</sub>: Observaciones sobre la calidad de servicio.</i> <i>r : grado de correlación entre ambas variables.</i></p>	 <pre> graph TD     M --&gt; O1     M --&gt; O2     O1 &lt;--&gt;  r  O2 </pre>	<p><b>POBLACIÓN.</b> Estará conformada por 400 usuarios de la Región San Martín.</p> <p><b>MUESTRA.</b> Estará conformada por todos los usuarios que son impuestos actas; seleccionados de manera no probabilística e intencional.</p>	<p>Para medir la variable referida a los procesos de gestión administrativa se empleara como técnica la entrevista mediante dos cuestionarios respectivamente, organizada en un conjunto de ítems respecto a las su variables e indicadores.</p> <p>Para medir la variable gestión administrativa se empleará un cuestionario, organizada en una batería de ítems respecto a las su variables e indicadores.</p> <p>En el procesamiento de datos se empleará la prueba estadística de r de Pearson o Chi cuadrado, para ello, los datos se organizarán y presentarán en tablas y gráficas, utilizando técnicas descriptivas como la frecuencia absoluta y porcentual; así como la media y la desviación estándar.</p>

Anexo N°3: Ficha de validación

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

Nombres y apellidos del experto : Hipólito Benigno Barbañán Mozo  
 Institución en la que trabaja /Cargo : UCV-EPB / DOCENTE  
 Nombre del Instrumento : Cuestionario sobre Gestión Administrativa  
 Autor del instrumento : Dr. Carmen Rosa Izquierdo Córdova

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

**I. CRITERIOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.			X		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.			X		
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la Gestión Administrativa.			X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			X		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.		X			
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.			X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento se relacionan con los indicadores de cada dimensión de la implementación de la Gestión Administrativa.			X		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumentos propuestos responden al propósito de la investigación.			X		
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.				X	
<b>TOTAL</b>				<b>3</b>		

**II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

El cuestionario cumple sus fines en los criterios de validación, por ende se puede tomar las observaciones

PROMEDIO DE VALORACIÓN : 31 pts / Bueno

T: 15/10/2017

  
 Dr. Hipólito Benigno Barbañán Mozo  
 C.P.P. N° 357054

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
CIENTÍFICA**

Nombres y apellidos del experto : Hipólito Pery Barbacenas Moro  
 Institución en la que trabaja /Cargo : UCV/EPG - DOCENTE  
 Nombre del Instrumento : Cuestionario sobre Calidad de Servicio  
 Autor del Instrumento : Dr. Caecilio Rosa Izquierdo Córdova

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

**III. CRITERIOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.			✓		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.			✓		
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la Encuesta de Calidad de Servicio.			✓		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			✓		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.		✓			
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se recoge a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.			✓		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento se relacionan con los indicadores de cada dimensión de la implementación de la Encuesta de Calidad de Servicio.			✓		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumentos propuestos responden al propósito de la investigación.			✓		
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					✓
<b>TOTAL</b>						<b>31.</b>

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

El cuestionario cumple de manera aceptable con los criterios de validación; pero debe seguir las observaciones señaladas.

PROMEDIO DE VALORACIÓN : Bueno (31 pts)

T: 15-10-2017

  
 Dr. Hipólito Pery Barbacenas Moro  
 CPP N° 357054

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
CIENTÍFICA**

Nombres y apellidos del experto : Luis Alberto Pretell Parades  
 Institución en la que trabaja /Cargo: UCV - EPG / Docente.  
 Nombre del Instrumento : Cuestionario Gestión Administrativa  
 Autor del instrumento : Br. Carmen Rosa Izquierdo Córdoba

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

**I. CRITERIOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la Gestión Administrativa					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento se relacionan con los indicadores de cada dimensión de la implementación de la Gestión Administrativa					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumentos propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					X
<b>TOTAL</b>					<b>46</b>	

**II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

El instrumento evaluado es coherente con los objetivos de la investigación el cual se expresa Válidamente

PROMEDIO DE VALORACIÓN : 46

24/10/17

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
CIENTÍFICA**

Nombres y apellidos del experto : Luis Alberto Pretell Paredes  
 Institución en la que trabaja /Cargo: Ucv - EPG / Docente  
 Nombre del Instrumento : Cuestionario Calidad de Servicio  
 Autor del instrumento : Br. Carmen Rosa Izquierdo Córdova

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

**III. CRITERIOS DE VALIDACIÓN**

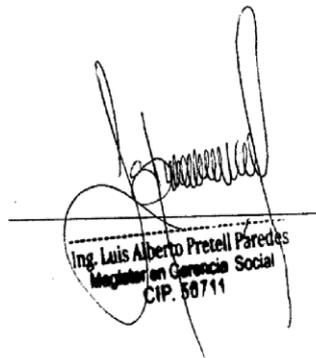
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la Encuesta de Calidad de Servicio				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento se relacionan con los indicadores de cada dimensión de la implementación de la Encuesta de Calidad de Servicio					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumentos propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					X
<b>TOTAL</b>						<b>47</b>

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

El instrumento evaluado es coherente con los objetivos de la investigación el cual expresa validez

PROMEDIO DE VALORACIÓN : 47

24/10/17

  
 Ing. Luis Alberto Pretell Paredes  
 Magister en Gerencia Social  
 CIP. 50711

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
CIENTÍFICA**

Nombres y apellidos del experto : Meliska Judith Victoria Apudá Montoya  
 Institución en la que trabaja /Cargo : Dirección Regional de Agricultura / Cámara de Comercio Tumbaco - SA  
 Nombre del Instrumento : Cuestionario sobre Gestión Administrativa  
 Autor del instrumento : Dr. Carmelo Rosa Tapuero Córdova

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

**I. CRITERIOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la Gestión Administrativa				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento se relacionan con los indicadores de cada dimensión de la implementación de la Gestión de Administrativa					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumentos propuestos responden al propósito de la investigación					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento					X
<b>TOTAL</b>						<b>45.</b>

**II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

El instrumento muestra congruencia y precisión con los objetivos, se expresa válido

PROMEDIO DE VALORACIÓN : 45.

26/10/17

**MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

  
**MELISKA JUDITH V. APUDÁ MONTAYA**  
 DNI. 73001690  
 ABOGADA CABM N° 884

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
CIENTÍFICA**

Nombres y apellidos del experto : Miluska Montoya y Abelardo Montoya  
 Institución en la que trabaja /Cargo : Asesoría Regional de Agricultura San Rafael / Asesor de C-TSA  
 Nombre del instrumento : Cuestionario sobre Calidad de Servicio  
 Autor del instrumento : Dr. Fausto Ríos Figueroa, Cordova

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

**III. CRITERIOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	INDICADORES				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la Encuesta de Calidad de servicio				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento se relacionan con los indicadores de cada dimensión de la implementación de la Encuesta de Calidad de servicio					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumentos propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					X
<b>TOTAL</b>						<b>44</b>

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

El instrumento muestra congruencia y precisión con los objetivos, se expresa balance

PROMEDIO DE VALORACIÓN : 44

26/10/17

**MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**MILUSKA MONTYA Y ABELARDO MONTYA**  
DNI. 73081960  
ASOCIADA C.A.B.M. N° 824

Anexo N°4: Autorización para aplicar instrumentos

 **PERÚ** Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías

“DECENIO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL PERÚ”  
“AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU”

## CONSTANCIA

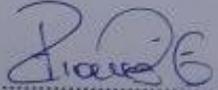
**El coordinador Operativo de la Unidad Desconcentrada Región San Martín – SUTRAN**

**HACE CONSTAR:**

Que, la Br. Carmen Rosa Izquierdo Córdova, con DNI N° 41386378, profesional de la carrera de Administración, con domicilio fiscal en el Jr. Coronel Secada N° 255, distrito de Moyobamba, Provincia de Moyobamba, departamento de San Martín, ha desarrollado el proyecto de investigación titulado “La gestión administrativa y la calidad de servicio de la Superintendencia de Transporte de personas, carga y mercancías – San Martín, 2017”, con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública, en la Universidad Cesar Vallejo – Sede Tarapoto, según consta en la carta de solicitud de fecha 22/10/2017, documento que fue aprobado por el cual se autorizó la aplicación de los instrumentos de recolección de datos – cuestionarios, a partir del 01/11/2017 al 22/11/2017.

Se expide la presente a solicitud del interesado.

Moyobamba, 22 de noviembre 2017

  
.....  
**Jhonny A. Chávez Torres**  
Coordinador Operativo de la UD. Región San Martín  
SUTRAN

 **SUTRAN**  
SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PERSONAS, CARGA Y MERCANCÍAS

Jr. Varacallo N° 162  
Moyobamba, San Martín, Perú  
(042) 561820  
[www.sutran.gob.pe](http://www.sutran.gob.pe)

## Anexo N°5: Informe de similar

### La gestión administrativa y la calidad de servicio de la superintendencia de transporte de personas, carga y mercancías – San Martín, 2017

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

**23%**

INDICE DE SIMILITUD

**23%**

FUENTES DE INTERNET

**0%**

PUBLICACIONES

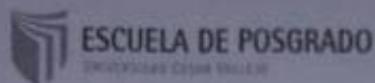
**0%**

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>www.scribd.com</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>spij.minjus.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>ri.ues.edu.sv</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>cdigital.uv.mx</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>repo.uta.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>6</b>	<b>es.slideshare.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>plusformacion.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>dspace.uniandes.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

Anexo N°6: Acta de aprobación de originalidad



### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, **Hipólito Percy Barbarán Mozo**, docente de la **Experiencia Curricular: Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación** correspondiente al III y IV ciclo académico y revisor de la Tesis: **"La gestión administrativa y la calidad de servicio de la superintendencia de transporte de personas, carga y mercancías – San Martín, 2017"**; he sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin y comprobado lo siguiente:

Que el referido trabajo académico tiene un **índice de similitud de 23%**, verificable en el reporte de originalidad del Programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas de uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 10 de mayo de 2018

Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo  
E.P.P. N° 357054

Anexo N°7: Autorización de Publicación de Tesis

**Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV**

Yo **CARMEN ROSA IZQUIERDO CÓRDOVA**, identificado con DNI N° **41386378**, egresado de la Escuela de POSGRADO de la Universidad César Vallejo, autorizo la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE DE PERSONAS, CARGA Y MERCANCIAS - SAN MARTÍN, 2017** en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://dspace.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Observaciones:

.....  
.....  
.....



FIRMA

DNI: 41386378

FECHA: 10/05/18



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“La gestión administrativa y la calidad de servicio de la superintendencia  
de transporte de personas, carga y mercancías – San Martín, 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

**Br. Carmen Rosa Izquierdo Córdova**

**ASESOR:**

**Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión administrativa**

**TARAPOTO - PERÚ**

**2018**



