



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Procesos Administrativos y Calidad del Servicio de la Sub gerencia de  
Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad de Ate 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORES:

Fernández Mejía, María Del Pilar (ORCID: 0000-0001-6332-4393)

Zeña Prieto, Carmen del Pilar (ORCID: 0000-0003-2709-6164)

ASESOR:

Dra. Calanchez Urribarri, África del Valle (ORCID:0000-0002-9246-9927)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mis padres, Pilar Mejia, Luis Fernandez y a mi hermana Maria del Carmen por brindarme todo el apoyo que me dieron y me vienen dando para que pueda crecer día a día como persona y profesional.

### **Maria del Pilar Fernandez Mejia**

A mis padres, Marleny Prieto y Juan Zeña, que me han formado con buenos valores, los cuales me han ayudado a seguir adelante.

A mis hermanas Yessica, Maria y Rosa, por su apoyo incondicional a

lo largo de mis estudios y a Dios quien es mi guía y fortaleza.

**Carmen del Pilar Zeña Prieto**

## **Agradecimiento**

A mi familia por ser mi pilar fundamental y mis guías para que pueda cumplir con mis objetivos propuestos que me encaminaron a seguir para cumplir con éxito esta meta propuesta.

**Maria del Pilar Fernandez Mejia**

A mi familia por su apoyo y comprensión, el cual fue un estímulo constante para creer en mí y en la realización de mis anhelos, mis logros se los debo a ustedes.

**Carmen del Pilar Zeña Prieto**

Queremos expresar nuestro agradecimiento infinito a la Universidad Cesar Vallejo y en especial a la Dra. África Calanchez Urribarri por impartir su conocimiento y hacer posible el desarrollo de esta investigación. Asimismo, agradecer a la Sub

Gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad de Ate por permitirnos realizar esta investigación.

## Índice de contenidos

Índice de tablas	6
Índice de figuras	7
Resumen	8
Abstract	9
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
Tipo de investigación:	21
Diseño de investigación:	22
3.2. Variables y operacionalización	22
Definición Conceptual	23
Definición Operacional	23
Indicadores	23
Definición Conceptual	23
3.3. Población, muestra y muestreo	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5. Procedimientos	28
3.6. Método de análisis de datos	28
3.7. Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	47
VI. CONCLUSIONES	49
VII. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	52
ANEXOS	60

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Denominaciones en la escala de Likert	25
<b>Tabla 2</b> Validación de Expertos	25
<b>Tabla 3</b> Alpha de Cronbach para la variable Proceso Administrativo	26
<b>Tabla 4</b> Alpha de Cronbach para la variable Calidad de Servicio	27
<b>Tabla 5</b> Tabla de frecuencias de la variable Proceso Administrativo	29
<b>Tabla 6</b> Tabla de frecuencia de la dimensión planeación	30
<b>Tabla 7</b> Tabla de frecuencia de la dimensión Organización	31
<b>Tabla 8</b> Tabla de frecuencia de la dimensión Dirección	32
<b>Tabla 9</b> Tabla de frecuencia de la dimensión Control	33
<b>Tabla 10</b> Tabla de frecuencia de la variable Calidad de Servicio	34
<b>Tabla 11</b> Tabla de frecuencia de la dimensión Elemento Tangible	35
<b>Tabla 12</b> Tabla de frecuencia de la dimensión Fiabilidad	36
<b>Tabla 13</b> Tabla de frecuencia de la dimensión Capacidad de Respuesta	37
<b>Tabla 14</b> Tabla de frecuencia de la dimensión Seguridad	38
<b>Tabla 15</b> Tabla de frecuencia de la dimensión Empatía	39
<b>Tabla 16</b> Tabla de evaluación de normalidad	40
<b>Tabla 17</b> Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman	42
<b>Tabla 18</b> Tabla de correlación de la dimensión de la Planeación y la variable de la Calidad de Servicio	42
<b>Tabla 19</b> Tabla de correlación de la dimensión de la Organización y la variable de la Calidad de Servicio	43
<b>Tabla 20</b> Tabla de correlación de la dimensión y la variable de la Calidad de Servicio	43
<b>Tabla 21</b> Tabla de correlación de la dimensión Control y la variable Control de Calidad	44
<b>Tabla 22</b> Tabla de correlación de la Variable Proceso Administrativo y la variable de la Calidad de Servicio aplicando la técnica de Rho. de Spearman	45

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b>	Frecuencia de la variable Proceso Administrativo	29
<b>Figura 2</b>	Frecuencia de la dimensión Planeación	30
<b>Figura 3</b>	Frecuencia de la dimensión Organización	31
<b>Figura 4</b>	Histograma de frecuencia de la dimensión Dirección	32
<b>Figura 5</b>	Histograma de frecuencia de la dimensión Control	33
<b>Figura 6</b>	Histograma de frecuencia de la variable Calidad de Servicio	34
<b>Figura 7</b>	Histograma de frecuencia de la dimensión Elemento Tangible	35
<b>Figura 8</b>	Histograma de frecuencia de la dimensión Fiabilidad	36
<b>Figura 9</b>	Histograma de frecuencia de la dimensión Capacidad de Respuesta	37
<b>Figura 10</b>	Histograma de frecuencia de la dimensión Seguridad	38
<b>Figura 11</b>	Histograma de frecuencia de la dimensión Empatía	39
<b>Figura 12</b>	Histograma de frecuencia de la Variable Proceso Administrativo	41
<b>Figura 13</b>	Histograma de frecuencia de la Variable Calidad de Servicio	41

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el proceso administrativo y la calidad del servicio en la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad Distrital de Ate, 2022. Esta investigación fue de un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo - correlacional. Teniendo una población por un total de 160 servidores públicos y la muestra un total de 60 servidores públicos que laboran en la oficina de la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Viabilidad de la Municipalidad de Ate. Se empleó el cuestionario aplicado en forma indirecta a través de internet, las cuales fueron validadas por tres especialistas de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo. La fiabilidad del instrumento se ejecutó con el test de Alfa de Cronbach, obteniendo un resultado de  $0,972 > 0,90$  para el cuestionario de la variable proceso administrativo y  $0,981 > 0,90$  para el cuestionario de la variable calidad de servicio. Por otro lado, se empleó la técnica de Rho. de Spearman para la prueba de la hipótesis, donde se obtuvo un grado de incertidumbre o nivel de significancia o error es 0.000, siendo este menor a 0.05, es por eso que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, significando esto que, se acepta la hipótesis "Existe relación significativa las variables de estudio.

*Palabras clave:* Proceso administrativo, calidad de servicio, Planeación, organización, dirección y control.



## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between the administrative process and the quality of the service in the Deputy Management of Transit, Transportation, and Roads of the District Municipality of Ate, 2022. This research was of a quantitative approach, of an applied type. Type, non-experimental design, cross-sectional descriptive-correlational. Having a population of 160 public servants, the sample is a total of 60 public servants who work in the office of the Deputy Management of Transit, Transportation, and Viability of the Municipality of Ate. The questionnaire was applied indirectly through the Internet, which were validated by three specialists from the Professional School of Administration of the César Vallejo University. The reliability of the instrument was performed with the Cronbach's Alpha test, obtaining a result of  $0.972 > 0.90$  for the administrative process questionnaire variable and  $0.981 > 0.90$  for the service quality questionnaire variable. On the other hand, the Rho technique was used. Spearman for the hypothesis test, where a degree of uncertainty or level of significance or error was obtained is 0.000, this being less than 0.05, so the null hypothesis is rejected, and the alternative hypothesis is accepted, that is, the hypothesis "There is a significant relationship between the study variables.

*Keywords:* Administrative process, service quality, Planning, organization, direction, and control.

## I. INTRODUCCIÓN

En estos tiempos todas las entidades, sean privadas o públicas, sobresalen por la calidad del servicio, ya que al avance del crecimiento económico y social de toda nación obliga a estar en un constante cambio en los procesos administrativos, empleando diferentes métodos acordes a las necesidades para optimizar la calidad de servicio al beneficiario, visualizándose en las respuestas inmediatas que se ofrecen al usuario. Cardozo & Bulcourf (2016), señalaron que luego de la democratización, la preparación o formación en el sector público es algo indispensable para la evolución de la administración pública. Se debe realizar varios esfuerzos para llevar a cabo procesos para conseguir un progreso continuo de la calidad del servicio. Asimismo, Sharma et al. (2020), indicó que, en tanto de los países subdesarrollados, el motivo de la mala calidad en los servicios es a razón de la negligencia hacia la asistencia de servicios conforme a las perspectivas de los clientes.

La gestión pública, especialmente en Latinoamérica y en particular las que ofrecen un servicio, presentan un gran desafío, puesto que, en el marco de la democracia, los usuarios deben exigir un trato de calidad, eficiente y eficaz, transparente para poder obtener soluciones a los problemas que tenemos; pero en la mayoría de los casos no es así, y estas entidades públicas no les presta la debida atención. Es por ello que Terán et al. (2021), señaló que la investigación y la evaluación ayuda a identificar la sensación que tienen los consumidores frente a la excelencia del servicio que proveen a las instituciones. Así como también May et al. (2021) indicaron que el proceso administrativo es una gama de aspectos que se utilizan en la práctica administrativa.

En nuestro país, pese a que la Presidencia de Consejo de Ministros (PNCM, 2019) puso en marcha la Norma Técnica para el procedimiento de la calidad de servicios en el Sector Público, para medir la calidad de bienes y servicios, y poder poner en marcha un procedimiento de dirección de la calidad; se logra evidenciar el lento crecimiento de la administración pública basada en la calidad de servicio, puesto que el gobierno nacional se maneja a través de los ministerios, municipios regionales o distritales y en la mayoría de las ocasiones estas entidades

gubernamentales no brindan la debida importancia a los temas referentes a la calidad de servicio, pese a que intentan realizar debidos procedimientos administrativos con los mejores resultados. Por eso es necesario evidenciar todas estas incapacidades que tienen a fin de llevar a cabo una estrategia que ayude a disminuir esta falta de capacidad de calidad de servicio. Asimismo, Minaya (2017), señaló que el Perú es uno de los países más burocráticos y considerado con más carga gubernamental, ya que los procesos administrativos demuestran demasiadas barreras en vez de ayudar a fomentar un estado competente y sustentable.

En ese sentido, la calidad del servicio en la Sub gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad Distrital de Ate es importante e indispensable, puesto que tienen la obligación de prestar la atención eficiente y eficaz, pero presenta un alto índice (70%) de reclamos por parte de los usuarios que son originados especialmente por el escaso grado de calidad de servicio de los empleadores, poca información sobre la documentación a presentar y la falta de incumplimiento de los horarios de atención, así como también las instalaciones físicas. De lo anteriormente señalado, se indagó sobre los procedimientos a realizar ante cada situación presentada, se identificó la ausencia de gestión en la falta de políticas y planes programados al año.

Por esa razón, se establece que la problemática gira en torno a los Procesos Administrativos y la calidad del servicio que brinda la Sub gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad Distrital de Ate, incluyendo la pregunta de investigación general: ¿De qué manera los Procesos Administrativos se relacionan con la calidad del servicio de la Sub gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad Distrital de Ate, 2022? Mientras que, como problemas específicos, se presentaron: ¿Cuál es la relación entre la planeación y la calidad de servicio de la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad Distrital de Ate, 2022?, ¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicio de la Sub Gerencia de Tránsito Transporte y Vialidad de la Municipalidad Distrital de Ate, 2022?, ¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de servicio hacia el contribuyente, la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad Distrital de Ate, 2022?, ¿Cuál? es la relación entre el control y la

calidad de servicio en la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad Distrital de Ate, 2022?

La concurrente investigación se justifica en mejorar el proceso administrativo de la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad de Ate, es un tema de interés e impacto en la actualidad debido a las constantes quejas de los administrados al no recibir atención oportuna y solución a sus necesidades. Justificación por conveniencia, el presente estudio contribuirá a posibles soluciones en mejora de atención y servicio, el cual servirá como antecedente para futuras investigaciones. Justificación práctica, en este caso se analizará la calidad de servicio, la cual permitirá realizar una mejora en esmero a las solicitudes de los contribuyentes, del mismo modo creando políticas y lineamientos a seguir sobre el procedimiento de las frecuentes interrogantes.

En lo que respecta a Justificación social, en este estudio se beneficiará a la Municipalidad de Ate, reduciendo la brecha que existe en el debido manejo administrativo, como también al gobernado para que pueda hacer sus trámites en un corto tiempo y recibir la aplicación adecuada. Justificación Metodología, en este estudio científico que se ejecutará a todo el personal de la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Viabilidad de la Municipalidad de Ate. Justificación teórica, de la presente tesis, recopila información teórica existente de las variables y de esa manera poder determinar su relación.

Por lo que, de lo anteriormente planteado, en esta investigación establece como objetivo general: Determinar la relación entre el proceso administrativo y la calidad del servicio en la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad de Ate, 2022. Asimismo, considera dentro de sus objetivos específicos los siguientes: Demostrar la relación entre la planeación y la calidad de servicio en la Sub gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad de Ate, 2022; el siguiente objetivo es indicar la relación entre la organización y la calidad de servicio en la Sub gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad de Ate, 2022; como otro objetivo es indicar la relación entre la dirección y la calidad de servicio que influye hacia el contribuyente en la Sub gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad de Ate, 2022;

además, se tiene como objetivo saber cuál es la relación entre el control y la calidad de servicio en la Sub gerencia de Tránsito, Transporte y Viabilidad de la Municipalidad de Ate, 2022.

Las hipótesis más acordes a esta investigación serían: Existe relación significativa entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad Distrital de Ate, 2022. Del mismo modo. No existe relación significativa entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad de Ate, 2022.

## **II. MARCO TEÓRICO**

En la búsqueda de investigaciones anteriores, se ha encontrado una gama de estudios de investigación que refleja la situación desde un ámbito internacional y nacional del proceso administrativo y la calidad del servicio.

Las cuales, dentro del ámbito internacional, podemos citar a: Barreto et al. (2022), dentro de su artículo de indagación denominado: "Propuesta de Manual de Procedimientos con enfoque de bioseguridad post Covid-19". Cuyo objetivo general fue mejorar el establecimiento Mi Gallito a través de un manual de procedimiento administrativo; teniendo como metodología la investigación descriptiva y realizando una entrevista y encuesta. De los resultados obtenidos se indicó que decidieron reconvertir su negocio de diferentes formas, entre ellas el servicio a domicilio, para que los clientes puedan estar seguros en casa y el restaurante obtener ingresos mientras genera ventas. Concluyendo, que el restaurante Mi Gallito no cuenta con un plan estructurado de procesos de venta y distribución.

Así como también, Mayo et al. (2020), en su artículo de estudio nombrado; "La evaluación de la calidad del servicio en el contexto de los servicios bancarios", teniendo como fin principal estimar la calidad del servicio en torno de los servicios bancarios. Utilizando una metodología sistémica teórica; de la cual se tuvo como resultado que todas las acciones deben ser aplicadas para aumentar la capacidad para cumplir una calidad de la banca valorada, es decir, la mejora continua. Concluyendo que los patrones más peculiares de establecer la calidad de los

servicios y su situación por los beneficios bancarios son restringidos sobre la exigencia de elaborar este procedimiento desde un pensamiento consecuente con la perspectiva en los fundamentos de total gestión de la calidad.

En cuanto a, Andrade et al. (2021), en su artículo de análisis denominado “Resiliencia de los valores públicos y su permanencia: un análisis de dos contratos administrativos en Brasil”; teniendo como objetivo general examinar la resiliencia de los valores públicos existentes en los prototipos de diligencia del gobierno brasilero, por medio de las normas realizadas para los contratos administrativos; el tipo de análisis utilizado fue cualitativa y con alcance descriptivo; teniendo como resultado que entre las normas estudiadas sobresale la presencia de las características de los modelos burocráticos y gerenciales. Concluyendo, que la investigación determinó los valores públicos que marcaron patrones de gestión en la administración gubernamental brasileña.

Además, Barrera et al. (2019), en su artículo de investigación nombrada: “Procesos de Negocio en Tecnología y Servicios de Información”; su objetivo general fue proporcionar servicios y productos de alto nivel. Aplicando un método de investigación basado en el modelo de gestión y simulación de procesos de negocios; de la cual se obtuvo como resultado que los datos de entrada proporcionados resultaron que se atiende a un cliente en 14 minutos si el producto o servicio está disponible y si el cliente no necesita factura. Concluyendo, establecer procesos que permitan realizar actividades y tareas en menor tiempo. También se identificó los procesos y actividades que requieren cantidades excesivas de tiempo o de bajo rendimiento. Se debe señalar que algunos procesos o actividades están bajo el control de la organización y otras no.

Adicionalmente, González et al. (2020), en su estudio de indagación titulado: “Influencia de las TIC en el proceso administrativo de la tabacalera Perdomo Cigars S.A. del municipio de Estelí en el primer semestre de 2019”, cuyo objetivo general es distinguir el predominio de las TIC en el proceso administrativo de la tabacalera Perdomo Cigars S.A. del municipio de Estelí en el primer semestre de 2019. Asimismo, aplicando una metodología de investigación aplicada, con un enfoque cualitativo. Teniendo como resultado que el real interés de las TIC no está en las tecnologías por sí solas, sino en la utilización que se hace de ellas. Concluyendo

que el uso efectivo de las Tecnologías de Información y Comunicación repercutió eficientemente en los procesos administrativos de la empresa Perdomo Cigars en relación con la repercusión en virtud de los procesos administrativos, las TIC son socios que brindan un contundente apoyo, pero para que actúen bien se debe conferir a los aliados una tarea notable.

Dentro de la investigación nacional se pudo identificar la realizada por Llacas (2018), en su artículo de indagación nombrado: “Procesos administrativos y la calidad de servicio en la oficina de Gestión y Soporte de la Procuraduría Pública de la SUNAT, Lima 2018”. Su finalidad general es definir si existe conexión dentro de las variables presentadas en este estudio; utilizando como metodología el diseño no experimental y transversal con un enfoque descriptivo correlacional. El mecanismo de indagación usado fue el cuestionario. Sus resultados extraídos demostraron una confiabilidad del alfa de Cronbach. Concluyendo, que no se halla significativa conexión entre los Procesos administrativos y la calidad de servicio. Que de acuerdo a Spearman ( $\rho$  0,520) para ( $p = 0,000$ ), a por lo cual no cumple con lo propuesto por el investigador, el aporte proporcionado es la ejecución de talleres conducidos a socializar y concientizar a sus colaboradores con la visión y misión de la entidad.

Del mismo modo, Huamán (2022), en su de investigación denominada: “Proceso administrativo y calidad de servicio en el otorgamiento de subvenciones a las federaciones deportivas nacionales, año 2021”. Teniendo como objetivo general reconocer el nexo que hay entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en la licencia de donaciones a las asociaciones deportivas de ámbito nacional. Aplicando una metodología de forma básica, con diseño no experimental, de corte transaccional, con nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, que obtuvo de técnica la encuesta y como instrumento al cuestionario. De la cual sus resultados indicaron que ambas variables, se ubican en un nivel intermedio. Concluyendo, una relación positiva media entre ambas variables.

Así como también, Bravo (2020), en su estudio de investigación nombrado: “Procesos Administrativos y Calidad de Servicio de la Junta Provincial Cruz roja del Guayas, Año 2019”. Cuyo objetivo general fue precisar cierta conexión entre las variables estudiadas; usando un método de investigación no experimental, con un

corte transversal y correlacional, con un punto de vista cuantitativo. Empleando de instrumento al cuestionario y de técnica a la encuesta. De los resultados alcanzados se comprobó que ambas variables tienen una alta conexión positiva. Concluyendo que los procesos administrativos si influyen de todas formas a través de la calidad de servicio brindada.

Del mismo modo, Vargas y Zapata (2019), en su artículo de investigación titulada: “Análisis del proceso administrativo en la empresa TECMEIN E.I.R.L. - Espinar, 2019”; su objetivo general fue examinar el valor de los procesos administrativos de la empresa TECMEIN E.I.R.L. Espinar – 2019; utilizando como metodología el diseño experimental y no experimental, prospectiva y retrospectiva o transaccional, enfoque cualitativo o mixto. Cuyo instrumento usado fue la recopilación de datos mediante la encuesta como técnica. Del resultado obtenido de la variable, proceso administrativo se coloca en buen grado. Concluyendo que hay algunos errores en las dimensiones, planeación, organización y dirección, las cuales se exponen en un valor regular, colocando en peligro el desarrollo de esta compañía y en lo que se refiere al control, esta se localiza en un nivel excelente, habiendo un resultado favorable, referente de las otras fases del proceso.

Agregando lo anterior, González y Huanca (2020), mencionan que su estudio titulado: “La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa, 2018”. Cual finalidad general fue disponer el vínculo existente entre ambas variables. Como metodología usada fue un diseño no experimental de modo descriptivo - correlacional con análisis cuantitativo. Empleando la técnica del cuestionario. Como respuesta se obtuvo la relación de forma positiva moderada de calidad de servicio y la satisfacción de los clientes. Concluyendo, que la primera variable se encuentra conectada en modo positivo con respecto a la segunda variable.

En relación con las bases teóricas de la presente investigación, se llevó a cabo conceptos y teorías asociadas a las variables estudiadas. Por la cual acerca de las teorías vinculadas a la variable proceso administrativo. De acuerdo con Bright et al. (2019) el proceso administrativo está planeado para identificar que es lo que afecta, cuando, donde y porque de la organización, así como también



identificar las técnicas para lograr y superar los objetivos de manera efectiva y eficiente a todas las áreas de la organización.

Por su parte, Laxmikanth (2011) lo señaló como un esfuerzo cooperativo de un conjunto de personas en pos de un fin colectivo. Y que es un proceso universal y ocurre en diversos escenarios institucionales que son la administración pública y la administración privada.

Seguidamente, se expresan las variables de la investigación que desprendemos; tanto a la variable Proceso Administrativo, Avalos et al. (2017), mencionó que el proceso administrativo es un grupo de procedimientos a seguir para resolver dificultades de una organización, teniendo un plan a seguir, conocimientos previos y los objetivos al que queremos llegar. Así como también, Mendoza – Briones (2017), refirió que el proceso administrativo es de índole estructural, puesto que las acciones que se realizan están dirigidas al cumplimiento de los objetivos y por medio de sus procesos: planear, organizar, dirigir y controlar. Finalmente, Riquelme (2022), señaló que el procedimiento administrativo es una correlación enlazada de los procesos de planificación, organización, dirección y control dirigidos a explotar los recursos de la entidad para efectuar un trabajo de una manera efectiva.

Es así que, la finalidad del Proceso Administrativo Francisco (2019), indicó que contribuye a conseguir los objetivos planteados, siendo esta una hoja de ruta a seguir que favorecerá a la entidad a aumentar su eficiencia, evitando que surjan acontecimientos perjudiciales para la entidad, por lo que señala que por ejemplo somos montañeros que se tiene como objetivo llegar a la cima de cinco montañas; en consecuencia se necesita un proceso para alcanzar ese objetivo, tratando de que sea lo más segura posible. Asimismo, Deen (2021) señaló que tiene como objetivo impulsar la eficiencia, estabilidad y cuentas de los recursos humanos, técnicos y materiales.

Posteriormente, se establece las dimensiones del Proceso Administrativo, que se apoya bajo lo mencionado por Riquelme (2022), que lo definió como fin la obtención de las metas planeadas y satisfacer sus necesidades. Como primera dimensión se considera la planeación, según Quiroga (2021), en la planeación

administrativa se consolidan los propósitos y fines que se quieren alcanzar; asimismo, las políticas y procedimientos que servirán como guía. Asimismo, Isabella (2019) señaló que la planeación es la fijación de las metas organizacionales, desarrollo de estrategias a fin de lograr límites y objetivos. Además, para Riquelme (2022), se refirió en conocer anticipadamente qué es lo que se quiere y cómo lograrlo. De este modo, se presentan los indicadores que la conforman. Implementar una estrategia: hace referencia a los métodos y técnicas apropiados para llevar a cabo. Implantar las condiciones de trabajo: se refiere a la elaboración del cronograma y las actividades a realizar en un corto, mediano y largo plazo.

La siguiente dimensión es la organización, para Argudo (2018), indicó que este proceso administrativo tiene relación con los hechos o actos que se llevarán a cabo de una manera eficiente. Igualmente, Belyh (2019), señaló que en este proceso se trata de utilizar el plan para reunir los recursos físicos, financieros y otros para lograr los objetivos. Por otro lado, según Riquelme (2022), señaló que es el procedimiento de distribuir y asignar las actividades que se deben de efectuar y suministrar los recursos necesarios. De esta forma se establecen los indicadores que se adecuan. Subdividir las tareas: contempla la delegación de funciones de acuerdo al perfil requerido. Selección minuciosa y detallada de cada trabajador: considera si el personal cumple con el perfil necesario.

Como tercera dimensión se tiene a la dirección, conforme a Sánchez (2021), la dirección administrativa es el grupo de funciones que tiene como fin la toma de decisiones y tácticas a realizar. También Norman (2019), señaló que se requiere de un guía para lograr los fines y la comunicación. Por otro lado, Riquelme (2022), alude que en este procedimiento la realización de los planes, coordinación y la incentivación necesarios para lograr las metas de la entidad. Los indicadores que lo conforman. La comunicación: indica mantener una buena comunicación entre todas las áreas y trabajadores de la entidad. Motivación: estipula el reconocimiento y recompensa por una buena labor. Liderazgo: indica la influencia que se debe de tener para que los empleadores ejecuten el máximo esfuerzo de su trabajo.

Como última dimensión es el Control, en ese sentido, Castro (2021), indicó que el control administrativo apoya a los líderes a identificar los errores y aplicar acciones correctivas y sostener la administración del trabajo a proceder por la vía adecuada. Asimismo, este proceso se encarga de medir el proceso establecido y los objetivos (HARAPPA, 2020). Pero, según Riquelme (2022), señaló que dentro de este se lleva a realizar la evaluación de las labores que se han llevado a cabo. Por consiguiente, se detalla los indicadores que la contemplan. Evaluación del desempeño: destaca la comunicación y participación a los trabajadores de las evaluaciones de trabajo. Retroalimentación: expone la transferencia de información de las variaciones y comparaciones efectuadas. Supervisión: se refiere al seguimiento, revisión y análisis de los logros conseguidos.

Por otro lado, las teorías relacionadas con la variable Calidad de Servicio, según Chowdhary & Prakash (2021) la calidad de servicio debe comprender que los clientes son generalmente menos tolerantes al desempeño inadecuado. Así como también, Yarimoglu (2014) la calidad de servicio aporta una ventaja sostenible y competitiva y son factores críticos de éxito para las entidades que piensan en el desarrollo y crecimiento.

Seguidamente, se muestran las bases teóricas que apoyan a la variable Calidad de Servicio, Cardozo (2021), señaló que la calidad de servicio es un grupo de tácticas y actos que buscan optimizar el servicio al cliente, teniendo como clave las buenas relaciones. Además, Izquierdo (2021), señaló que desde el punto de los servicios se necesita tener una mayor perspectiva para poder medirla. Asimismo, la calidad de servicio permite medir como la entidad brinda sus servicios en comparación de la opinión de los clientes (Indeed, 20221). Así como también, Anierte (2020) manifiesto que es el procedimiento adecuado para atender las exigencias de los clientes y los trabajadores con los costes adecuados, logrando el éxito de la entidad.

De modo que, la finalidad de la calidad de servicio, según Ventura (2020), definió que la Política Nacional de la Modernización de la Gestión Pública tiene como panorama a un estado contemporáneo que se identifica al servicio de las personas, impulsando la mejora de las prestaciones públicas y la atención al

usuario, pero con calidad de servicio y cuya propuesta de la administración pública será contribuir con los ciudadanos. Además, el Estado deberá replantear sus procedimientos y de ser pertinente, automatizarlos para generar sus bienes y servicios con efectividad, pues esto será posible si se cuenta con el personal que posea las capacidades dentro de la elaboración de sus deberes encaminados a servir al ciudadano.

Lo mismo que, Pública (2020), nos dice que la calidad de atención al ciudadano es prioritaria de las Instituciones Gubernamentales y como objetivo se deberá constituir a un estado moderno orientado al ciudadano y a través de ello dar cumplimiento con la Política de Modernización de la Gestión Pública. Asimismo, la Autoridad del Servicio Civil (SERVIR), como institución que impone y simplifica los métodos de reclutamiento de los servicios públicos, menciona que los trabajadores del sector público deben estar debidamente capacitados para de esta manera acreditar sus habilidades orientadas al ciudadano.

De igual modo, se fundamentan las dimensiones de la calidad del servicio que sostiene, según lo indicado por Anierte (2020), tiene como primera dimensión los elementos tangibles, Hernández et al. (2014), infirió que este comprende desde los materiales, equipos, infraestructura, es decir todo lo que el usuario percibe. También, se refiere a lo que percibe el cliente, desde las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación (UKEssays, 2021). Igualmente, para Anierte (2020), se refirió a los recursos que debe de tener la entidad. Teniendo como indicadores a instalaciones físicas: da a entender que se refiere a la infraestructura, así como también los equipos: de la cual lo relaciona con la tecnología que maneja cada entidad.

Posteriormente, es la fiabilidad, para Martin (2018), señaló que es la probabilidad que el trabajo no fracase; Por otro lado, Kobiruzzamán (2020), indicó que permite confirmar la capacidad de brindar servicios de manera exacta, oportuna y creíble. Asimismo, Anierte (2020), aludió a la capacidad de hacer el trabajo de forma fiable y minuciosa, sosteniendo como indicador la eficiencia: insinuando al cumplimiento de las metas, optimizando los recursos; eficacia: entrevé el cumplimiento del servicio sin importar los recursos.

Mientras que la siguiente dimensión sería la capacidad de respuesta, donde Bautista (2021), señala que es facilitar una respuesta exacta en el momento pertinente, del mismo modo, Aniorte (2020), se refirió a la disposición de atención al usuario, sustentando como indicadores a compromiso: conciencia que tiene el trabajador a cumplir con su trabajo; y también control de las interacciones: guardar un lineamiento de comportamiento ante el usuario.

Contando además como otra dimensión a la seguridad, Hernández et al. (2017), mencionó que es la credibilidad que tiene el usuario ante la entidad, sintiéndose seguros que resolverán sus problemas; por otro lado, Aniorte (2020), indicó que es la capacidad de respuesta de parte de los empleados; teniendo como indicador la seguridad en la respuesta obtenida: habilidad de respuesta al usuario.

Por último, como última dimensión es la empatía; Guzmán (2020), dijo que la empatía, puede confundirse con la simpatía o quizá malinterpretada como amabilidad, Por otro lado, para Aniorte (2020), expone como atención personalizada de parte de la entidad a los usuarios. Refiriéndose como indicador a la orientación al usuario: guiar al procedimiento a seguir para cumplir el servicio, así como también conocimiento de las necesidades: infiere el saber de qué es lo necesita el usuario a causa de las experiencias, percepciones y enseñanzas que se obtienen en la práctica y el tiempo.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y Diseño de Investigación**

##### **Tipo de Investigación.**

La indagación fue de enfoque cuantitativo; para ello se estudió las variables Proceso Administrativo y Calidad del Servicio y sus respectivas dimensiones e indicadores. Para, Hernández et al. (2014), señalaron que es un proceso sucesivo y justificante; iniciando de una idea, conduciendo a objetivos e interrogantes, asimismo, estableciendo hipótesis y variables.

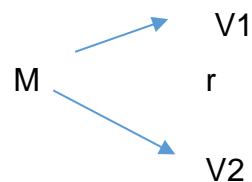
Asimismo, de tipo aplicada, observando que se puso en práctica la teoría de la administración y la calidad del servicio y asimismo plantea soluciones aplicadas a la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad de Ate. En

tal sentido, se ha utilizado medios estadísticos por medio de las cuales permitió definir la relación entre las variables estudiadas con el método hipotético – deductivo. Conforme, Arias & Covinos (2021), señaló que la investigación aplicada sirve para resolver problemas prácticos que se basó en objetivos de estudio.

### **Diseño de Investigación.**

Para esta indagación se empleó el diseño no experimental, de corte transversal descriptivo - correlacional. Este diseño es estudiado en un entorno natural sin influir o modificar alguna situación, siendo como principal característica la recolección de datos en un solo momento para luego estudiarlas (Arias & Covinos, 2021).

### **Representación Esquemática:**



### **Donde:**

M = 160 Servidores de la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad de Ate

V1 = Variable Proceso Administrativo

V2 = Variable Calidad de Servicio

r = Relación entre las variables de estudio

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

La presente investigación determinó dos variables: Variable independiente: a) Proceso Administrativo; Variable dependiente: b) Calidad del Servicio; la cual se plasman en la matriz de operacionalización (Anexo 1).

## **Variable I: Proceso Administrativo.**

### **Definición Conceptual.**

Es un grupo de procedimientos a seguir para resolver dificultades de una organización, teniendo un plan a seguir, conocimientos previos y los objetivos al que queremos llegar (Avalos et al., 2017).

### **Definición Operacional.**

Se estudió esta variable con sus dimensiones: Planeación, Organización, Dirección y Control.

### **Indicadores.**

Este estudio fue efectuado sobre la base de la variable Proceso Administrativo, tomando como indicadores los siguientes: Implementación de una estrategia, Implementación de las condiciones de trabajo, Subdivisión de las tareas, Selección minuciosa y detallada de cada trabajador, comunicación, motivación, liderazgo, evaluación del desempeño, retroalimentación y supervisión.

### **Escala de Medición.**

Se expresó en escala de tipo ordinal, por dar un ordenamiento a las respuestas de las encuestas.

## **Variable II: Calidad de Servicio.**

### **Definición Conceptual.**

Es el procedimiento adecuado para velar las necesidades de los consumidores y los trabajadores con los costes adecuados, logrando el éxito de la entidad (Aniorte, 2020).

### **Definición operacional.**

Esta variable fue analizada por medio de sus dimensiones: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía.

## **Indicadores.**

Este estudio abordó el fundamento de la variable Calidad de Servicio, considerando como indicadores los siguientes: Instalaciones físicas, equipos, eficiencia, eficacia, compromiso, control de las interacciones, seguridad en la respuesta obtenida, orientación al usuario y conocimiento de las necesidades.

## **Escala de medición.**

La escala fue ordinal, puesto que nos brinda una facilidad de clasificación y categorización.

### **3.3. Población, Muestra y Muestreo**

#### **Población.**

Martínez (2019), expresó que la población es un conjunto de aspectos estudiados (personas, objetos o cosas), mediante el cual se extraerá la muestra. En este estudio de investigación se pudo señalar que en la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad de Ate, se tuvo un total de 160 servidores públicos que vienen laborando en esta área.

#### **Criterios de inclusión.**

La característica principal que tuvo nuestra principal población es aquella que labora en oficina (personal administrativo) y tiene relación directa con el usuario.

#### **Criterios de exclusión.**

No se consideró a los servidores públicos que realizan sus labores en campo.

#### **Muestra.**

Continuando con Martínez (2019), definió que la muestra es una parte de los aspectos atinentes a la población, que serán seleccionadas para la indagación. Cuyo caso del presente estudio, la muestra estuvo constituida por un total de 60 servidores públicos que trabajan en la oficina de la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Viabilidad de la Municipalidad de Ate.



### **Muestreo.**

Por su parte, Gutiérrez (2016), indicó que el muestreo es la selección de las características de estudio de una población llamada muestra. Optando por el muestreo no probabilístico por conveniencia, porque no depende de una probabilidad sino de las similitudes que tiene la población y son convenientes para nuestra investigación.

### **Unidad de análisis.**

Para Hernández et al. (2014) Es la relación entre los participantes seleccionados para el estudio. En el caso de esta investigación fueron los servidores públicos que integran la oficina administrativa de la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad, cada uno contesta a las preguntas del cuestionario respecto los procesos administrativos y la calidad de servicio.

### **3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

La técnica usada que determino la relación entre las variables de estudio fue en primer lugar el análisis documental, Sánchez et al. (2021) señaló que mediante esta técnica se obtienen las especificaciones de los acontecimientos habituales, tanto como los problemas y soluciones; asimismo, comprender la realidad. Por lo cual, se determinó que el instrumento empleado fue el registro de páginas electrónicas, que se ha identificado y señalado en el marco teórico del presente estudio.

De igual modo, se utilizó la encuesta como técnica, Arias & Covinos (2021) señalan que es una herramienta que se lleva a cabo mediante el cuestionario, estando está direccionada a personas que proporcionan información, obteniendo resultados. Por lo que se empleó el cuestionario como instrumento, puesto que esta toma datos útiles e importantes para la investigación. Siendo este instrumento aplicado en forma indirecta a través de internet, que está constituida alrededor de 38 preguntas.

## Instrumento de Recolección de Datos.

**Tabla 1**

*Denominaciones en la escala de Likert*

<b>Puntuación</b>	<b>Denominación</b>
5	Siempre
4	Casi Siempre
3	A Veces
2	Casi Nunca
1	Nunca

*Nota.* Describe los valores que se aplicó para la recolección de datos.

### **Validación del Instrumento.**

Escobar & Cuervo (2008), señalaron que existen puntos de vista que se tiene como experto dentro del aspecto metodológico y estadístico, que no pueden ser examinados por el investigador.

**Tabla 2**

*Validación de Expertos*

<b>N</b>	<b>Experto</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Calificación de Instrumento</b>	<b>Calificación</b>
1	Dra. Stephanie Erazo Romaní	MBA	Aplicable	47
2	Mg. Gabriela Medina Guizado	Administración de Negocios – MBA	Aplicable	41
3	Dra. África del Valle Calanchez Urribarri	Licenciada en Administración. Doctora en Ciencias. Docente Investigador Concytec	Aplicable	46

*Nota.* Relación de expertos

Se obtuvo un promedio de 44.67 de la validación de expertos, por la cual nos permitió ejecutar el instrumento a la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Viabilidad de la Municipalidad de Ate.

### **Confiabilidad del Instrumento.**

Para calcular la confiabilidad va desde 0 y 1, donde 0 significa confiabilidad nula y 1 representa una perfecta confiabilidad, (Hernández et al. 2014). De modo que se empleó el Programa Estadístico SPSS para dicho análisis, resultándonos lo siguiente:

**Tabla 3**

*Alpha de Cronbach para la variable Proceso Administrativo*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
,972	20

*Nota.* Datos recabados mediante el cuestionario Google Forms y del procesamiento del Programa Estadístico SPSS.

Interpretación: Como se visualiza en la tabla 3 antes mencionada, correspondiente al estudio de la confiabilidad de la primera variable, siendo esta el Proceso Administrativo que fue analizado por el programa SPSS, de la muestra de 60 trabajadores de la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad de Ate, se obtuvo la valuación de  $0,972 > 0,90$  indicando que el nivel del test es excelente; teniendo como conclusión la confiabilidad del instrumento.

### **Prueba de Confiabilidad para la Variable Calidad de Servicio.**

**Tabla 4**

*Alpha de Cronbach para la variable Calidad de Servicio*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
,981	18

*Nota.* Datos recabados mediante el cuestionario Google Forms y del procesamiento del Programa Estadístico SPSS.

Interpretación: Como se nota en la tabla 4 antes mencionada, correspondiente al estudio de la confiabilidad de la segunda variable, siendo esta la Calidad de Servicio que fue analizado por el programa SPSS, de la muestra de

60 trabajadores de la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad de Ate, se obtuvo una valuación de  $0,981 > 0,90$  indicando que el nivel del test es notable; teniendo como conclusión la confiabilidad del instrumento.

### **3.5. Procedimientos**

Para adaptar el instrumento de medición, la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad de Ate, autorizó el permiso y brindó las facilidades para recabar información.

Se inició con la formulación del cuestionario, para que posteriormente sea empleado en la plataforma Google Forms para remitir la encuesta al personal que labora en la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad de Ate.

Después de acopiar los datos, se continuó con la preparación de la base de datos en un formato Excel, que posteriormente fue desplazada al programa SPSS. Por lo que finalmente se procedió a analizar e interpretar los resultados alcanzados.

### **3.6. Método de Análisis de Datos**

La estadística descriptiva se ocupa de recopilar y analizar los criterios de una base de datos, obteniendo la frecuencia y tendencia de los datos obtenidos (López, 2019).

Es por ello que, se aplicó el método estadístico descriptivo, realizado mediante fórmulas y técnicas para analizar los datos estadísticos obtenidos, con el objetivo de identificar la conexión entre las dos variables.

Por otro lado, se procedió a un análisis inferencial, puesto que este se lleva a cabo a través de predicciones y juicios valorativos con relación a una información obtenida (Grudemi, 2021).

Asimismo, se empleó la técnica de significancia del coeficiente de Correlación de Spearman, dado que tal como señala Roy et al. (2019) esta correlación se emplea para las variables con una distribución no normal y con escalas ordinales.

### **3.7. Aspectos Éticos**

En este trabajo se contempló el código de ética y las normas de estudio de la Universidad César Vallejo, impulsando la virtud científica sobre los estudios actuados en la institución con honestidad y responsabilidad. Preservando el bienestar y los derechos de los investigadores.

Esta investigación contiene todos los aspectos éticos en estricto cumplimiento de las reglas establecidas por la universidad, cumpliendo entre ellas el principio de veracidad, fidelidad, autonomía, beneficencia, justicia y anonimato; además se hace referencia que los encuestados participaron de manera voluntaria. Toda esta información recopilada no fue modificada, siendo esta aplicada conforme a la que fue tomada.

Asimismo, se efectuó la estricta aplicación de las normas determinadas para la formulación de los trabajos científicos, entre ellos la consideración de la propiedad intelectual de los autores consultados conforme a las normas APA, séptima edición.

## IV. RESULTADOS

### Análisis Descriptivo

**Tabla 5**

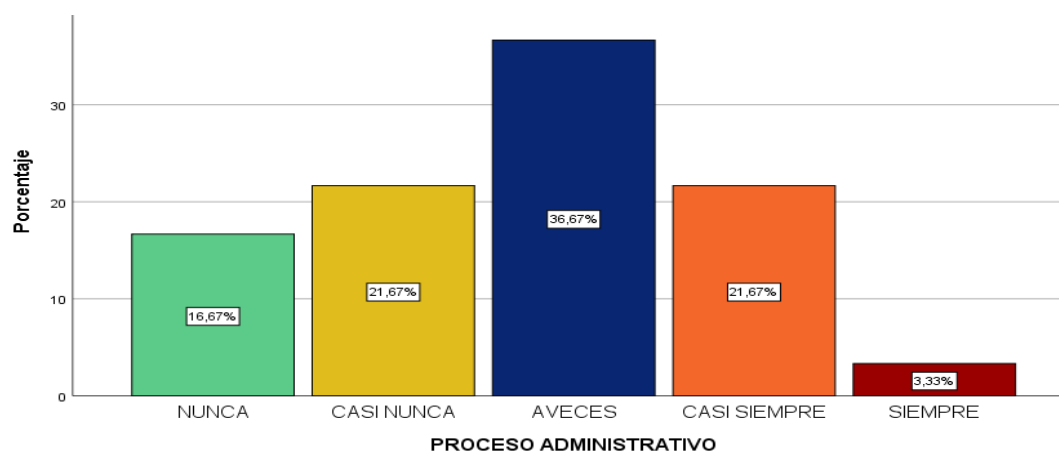
*Tabla de frecuencias de la variable Proceso Administrativo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	16,7	16,7	16,7
	Casi Nunca	13	21,7	21,7	38,3
	A Veces	22	36,7	36,7	75,0
	Casi Siempre	13	21,7	21,7	96,7
	Siempre	2	3,3	3,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

*Nota.* Datos recabados de la observación del Proceso Administrativo y del procesamiento del Programa Estadístico SPSS.

**Figura 1**

*Frecuencia de la variable Proceso Administrativo*



*Nota.* La figura denota los porcentajes del promedio de medición del Proceso Administrativo, utilizando el Programa Estadístico SPSS.

Interpretación: En la tabla 5 y figura 1, se demuestra que de un total de 60 encuestados respecto de la observación del Proceso Administrativo, el 36.7% de estos dieron como respuesta “a veces”, además el 21.7% dieron como respuesta “casi siempre” y “casi nunca”, mientras que el 16.7% dieron como respuesta “nunca”, por último el 3.3% indicaron “siempre” sobre la variable evaluada.

**Tabla 6**

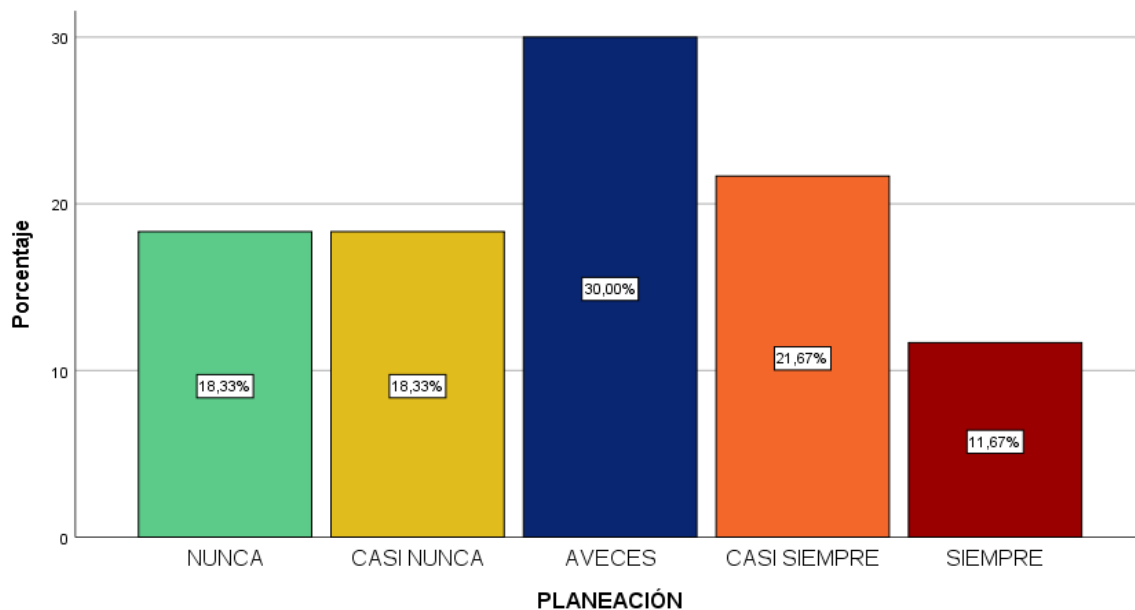
*Tabla de frecuencia de la dimensión planeación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	18,3	18,3	18,3
	Casi Nunca	11	18,3	18,3	36,7
	A Veces	18	30,0	30,0	66,7
	Casi Siempre	13	21,7	21,7	88,3
	Siempre	7	11,7	11,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

*Nota.* Datos recabados de la observación de la dimensión de la Planeación y del procesamiento del Programa Estadístico SPSS.

**Figura 2**

*Frecuencia de la dimensión Planeación*



*Nota.* La figura indica los porcentajes del promedio de medición de la Planeación, utilizando el Programa Estadístico SPSS.

Interpretación: En la tabla 6 y figura 2, se advierte que, de un total de 60 encuestados respecto de la observación de la dimensión de la planeación, el 30% de estos dieron como respuesta “a veces”, además el 21.7% dieron como respuesta “casi siempre”, mientras que el 18.3% dieron como respuesta “nunca”, por último, el 11.7% indicaron “siempre” sobre la dimensión estudiada.

**Tabla 7**

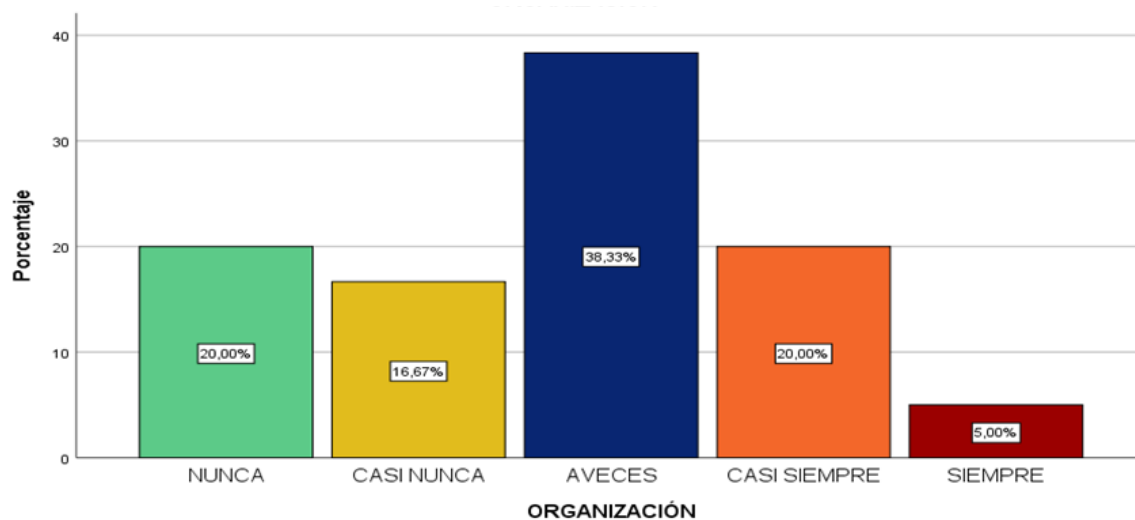
*Tabla de frecuencia de la dimensión Organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	20,0	20,0	20,0
	Casi Nunca	10	16,7	16,7	36,7
	A Veces	23	38,3	38,3	75,0
	Casi Siempre	12	20,0	20,0	95,0
	Siempre	3	5,0	5,0	100,0
Total		60	100,0	100,0	

*Nota.* Datos recabados de la observación de la dimensión de la Organización y del procesamiento del Programa Estadístico SPSS.

**Figura 3**

*Frecuencia de la dimensión Organización*



*Nota.* La figura indica los porcentajes del promedio de medición de la Organización, utilizando el Programa Estadístico SPSS.

Interpretación: En la tabla 7 y figura 3, se advierte que, de un total de 60 encuestados respecto de la división de las tareas y la selección de cada trabajador que permiten evaluar la dimensión de la organización, el 38.3% de estos dieron como respuesta “a veces”, además el 20% dieron como respuesta “nunca” y “casi siempre”, mientras que el 16.7% dieron como respuesta “casi nunca”, por último, el 5% indicaron “siempre” sobre la dimensión analizada.



**Tabla 8**

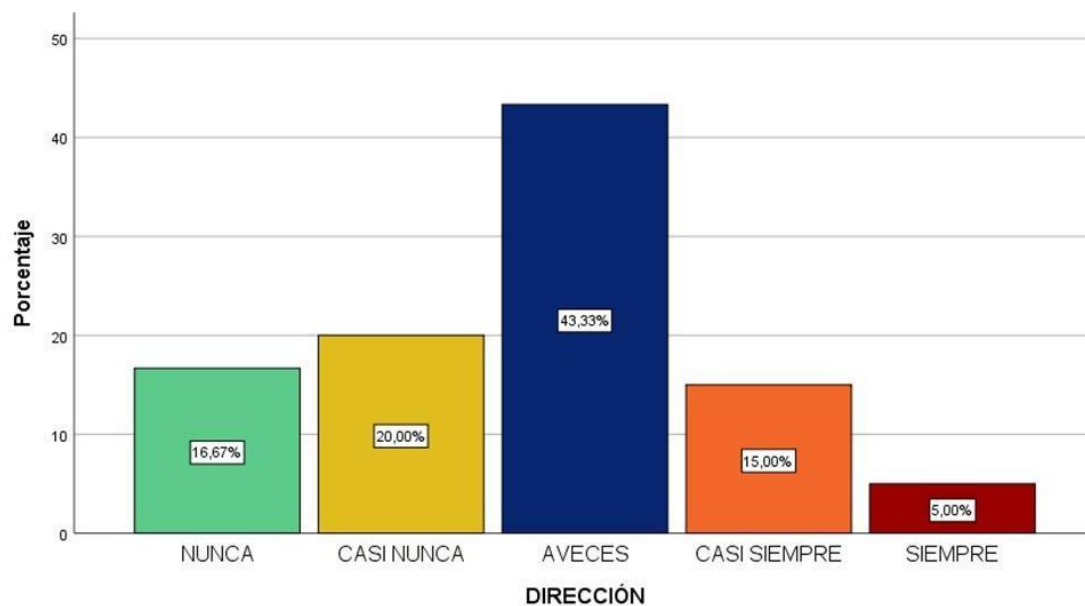
*Tabla de frecuencia de la dimensión Dirección*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	16,7	16,7	16,7
	Casi Nunca	12	20,0	20,0	36,7
	A Veces	26	43,3	43,3	80,0
	Casi Siempre	9	15,0	15,0	95,0
	Siempre	3	5,0	5,0	100,0
Total		60	100,0	100,0	

*Nota. Datos recabados de la observación de la dimensión de la Dirección y del procesamiento del Programa Estadístico SPSS.*

**Figura 4**

*Histograma de frecuencia de la dimensión Dirección*



*Nota.* La figura indica los porcentajes del promedio de medición de la Dirección, utilizando el Programa Estadístico SPSS.

Interpretación: En la tabla 8 y figura 4, se advierte que, de un total de 60 encuestados respecto de la evaluación de la dimensión de la dirección, el 43.3% de estos dieron como respuesta “a veces”, además el 20% dieron como respuesta “casi nunca”, mientras que el 16.7% dieron como respuesta “nunca”, asimismo el 15%; por último, el 5% señalo “siempre”, respecto de la dimensión estudiada.

**Tabla 9**

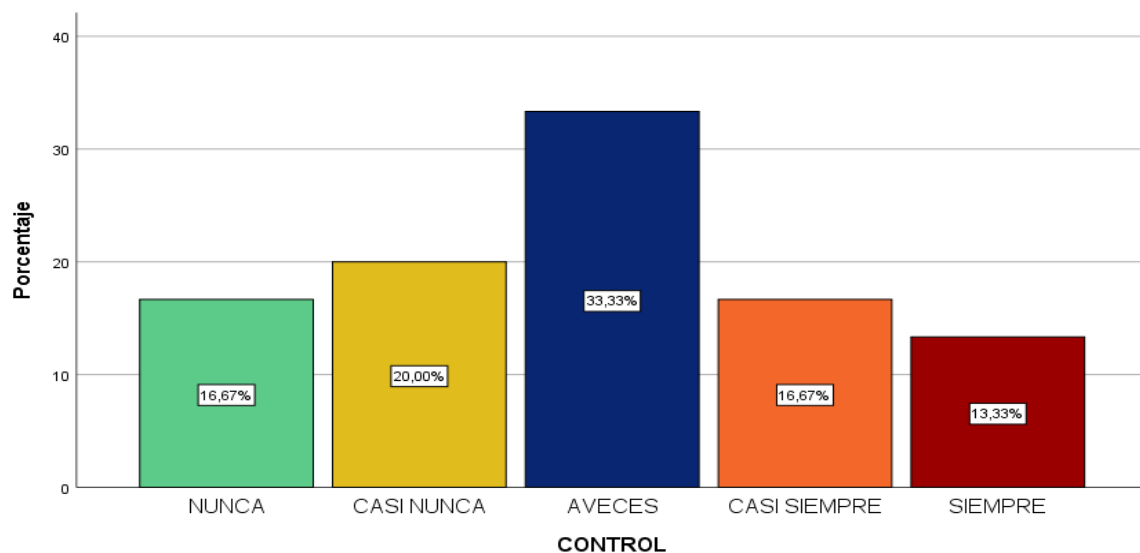
*Tabla de frecuencia de la dimensión Control*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	16,7	16,7	16,7
	Casi Nunca	12	20,0	20,0	36,7
	A Veces	20	33,3	33,3	70,0
	Casi Siempre	10	16,7	16,7	86,7
	Siempre	8	13,3	13,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

*Nota. Datos recabados de la observación de la dimensión de la Dirección y del procesamiento del Programa Estadístico SPSS.*

**Figura 5**

*Histograma de frecuencia de la dimensión Control*



*Nota.* La figura indica los porcentajes del promedio de medición del Control, utilizando el Programa Estadístico SPSS.

Interpretación: En la tabla 9 y figura 5, se visualiza que, de un total de 60 encuestados respecto de la evaluación del desempeño, retroalimentación y supervisión que mide la dimensión del control, el 33.3% de estos dieron como respuesta “a veces”, además el 20% dieron como respuesta “casi nunca”, mientras que el 16.7% dieron como respuesta “nunca” y “casi siempre”, mientras que el 13.3% indicó “siempre”, respecto de la dimensión analizada.

**Tabla 10**

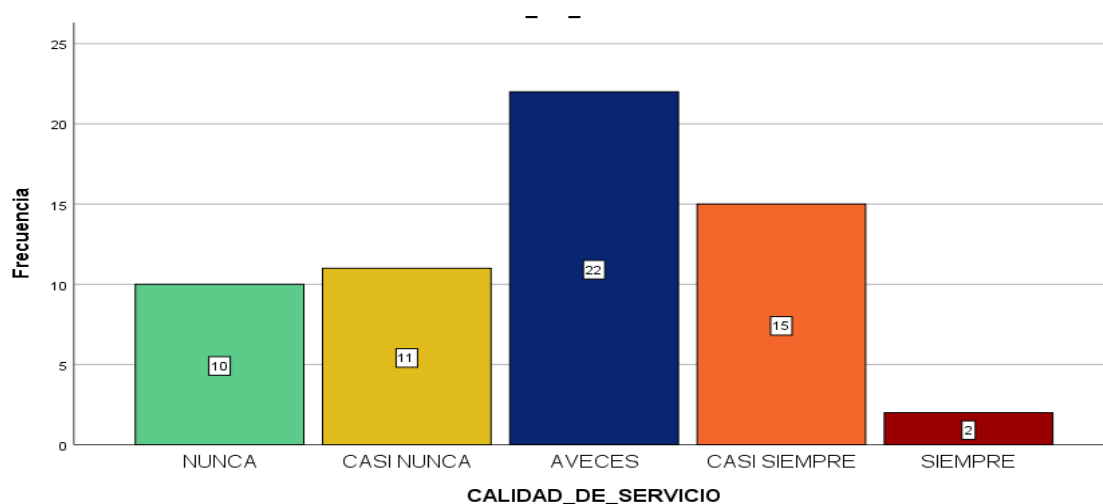
*Tabla de frecuencia de la variable Calidad de Servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	16,7	16,7	16,7
	Casi Nunca	11	18,3	18,3	35,0
	A Veces	21	35,0	35,0	70,0
	Casi Siempre	15	25,0	25,0	95,0
	Siempre	3	5,0	5,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

*Nota. Datos recabados de la observación de la variable de la Calidad del Servicio y del procesamiento del Programa Estadístico SPSS.*

**Figura 6**

*Histograma de frecuencia de la variable Calidad de Servicio*



*Nota. La figura indica los porcentajes del promedio de medición de la Calidad del Servicio, utilizando el Programa Estadístico SPSS.*

Interpretación: En la tabla 10 y figura 6, se visualiza que, de un total de 60 encuestados respecto del análisis de la variable calidad de servicio, se obtuvo como resultado que el 35% de estos dieron como respuesta “a veces”, asimismo el 25% dieron como respuesta “casi siempre”, mientras que el 18.3% dieron como respuesta “casi nunca” y el 16.7% “nunca”, mientras que, por otro lado, el 5% indicó “siempre”, respecto de lo examinado.

**Tabla 11**

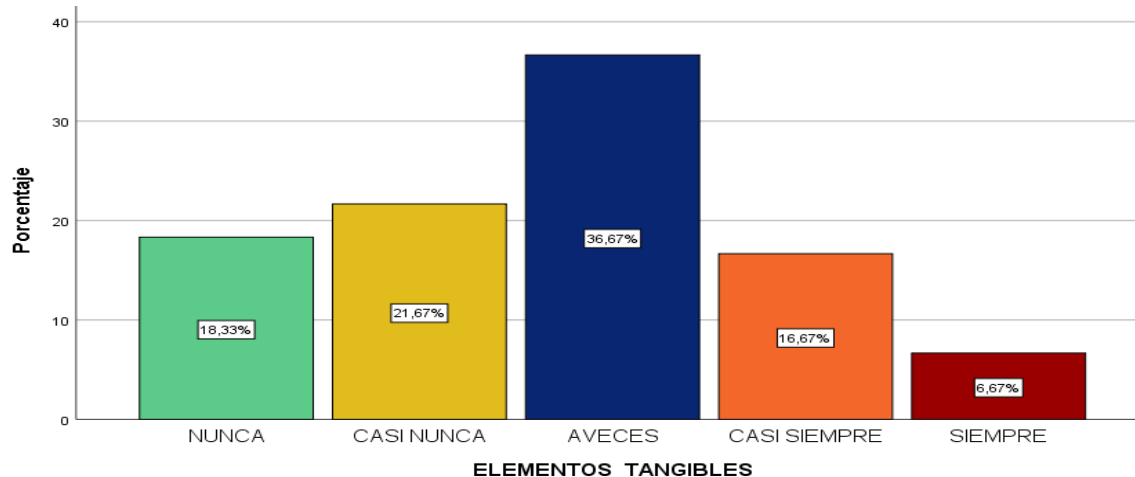
Tabla de frecuencia de la dimensión Elemento Tangible

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	18,3	18,3	18,3
	Casi Nunca	13	21,7	21,7	40,0
	A Veces	22	36,7	36,7	76,7
	Casi Siempre	10	16,7	16,7	93,3
	Siempre	4	6,7	6,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

*Nota. Datos recabados de la observación de la dimensión Elemento Tangible y del procesamiento del Programa Estadístico SPSS.*

**Figura 7**

*Histograma de frecuencia de la dimensión Elemento Tangible*



*Nota.* La figura indica los porcentajes del promedio de medición de los elementos tangibles, utilizando el Programa Estadístico SPSS.

Interpretación: En la tabla 11 y figura 7, se plasma que, de un total de 60 encuestados respecto de la observación de las instalaciones físicas y equipos que corresponden al estudio de la dimensión elemento tangible, se obtuvo como resultado que el 36.7% de estos dieron como respuesta “a veces”, asimismo el 21.7% dieron como respuesta “casi nunca”, mientras que el 18.3% dieron como respuesta “nunca”, por otro lado, el 16.7% dieron como respuesta “casi siempre” y el 6.7 “siempre”, respecto de la dimensión estudiada.

**Tabla 12**

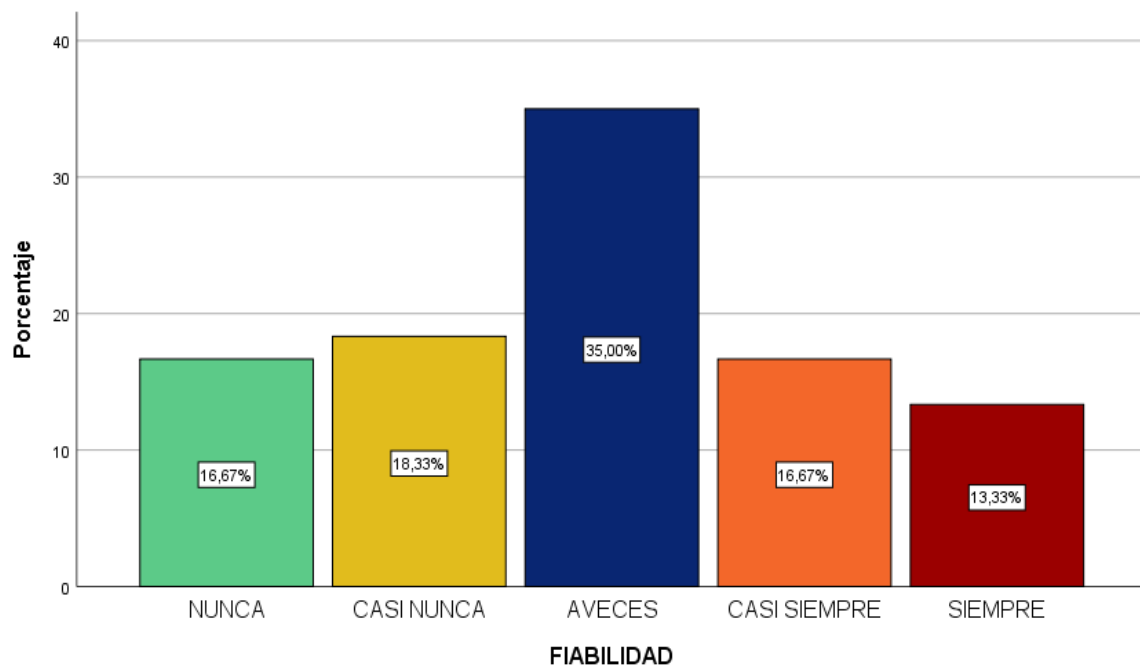
*Tabla de frecuencia de la dimensión Fiabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	16,7	16,7	16,7
	Casi Nunca	11	18,3	18,3	35,0
	A Veces	21	35,0	35,0	70,0
	Casi Siempre	10	16,7	16,7	86,7
	Siempre	8	13,3	13,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

*Nota. Datos recabados de la observación de la dimensión Fiabilidad y del procesamiento del Programa Estadístico SPSS.*

**Figura 8**

*Histograma de frecuencia de la dimensión Fiabilidad*



*Nota. La figura indica los porcentajes del promedio de medición de la Fiabilidad, utilizando el Programa Estadístico SPSS.*

Interpretación: De la tabla 12 y figura 8, se advierte que el 35% de los encuestados respondieron “a veces” sobre la fiabilidad de parte de la Sub Gerencia, asimismo el 18.3% respondieron “casi nunca”, el 16.7% considero “nunca” y “casi siempre”, luego el 13.3 % señaló “siempre”, todo lo anterior sobre la dimensión analizada.

**Tabla 13**

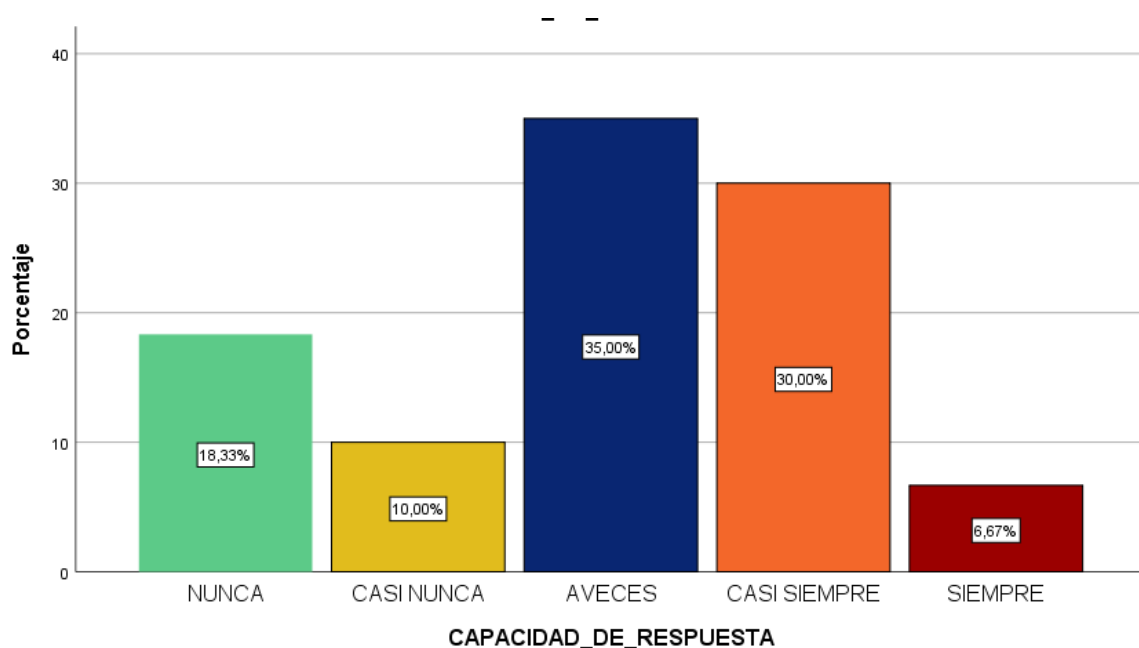
*Tabla de frecuencia de la dimensión Capacidad de Respuesta*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	18,3	18,3	18,3
	Casi Nunca	6	10,0	10,0	28,3
	A Veces	21	35,0	35,0	63,3
	Casi Siempre	18	30,0	30,0	93,3
	Siempre	4	6,7	6,7	100,0
Total		60	100,0	100,0	

*Nota. Datos recabados de la observación de la dimensión Capacidad de Respuesta y del procesamiento del Programa Estadístico SPSS.*

**Figura 9**

*Histograma de frecuencia de la dimensión Capacidad de Respuesta*



*Nota. La figura indica los porcentajes del promedio de medición de la Capacidad de Respuesta, utilizando el Programa Estadístico SPSS.*

Interpretación: De la tabla 13 y figura 9, se advierte que el 35 % de los entrevistados respondieron “a veces” sobre la capacidad de respuesta que se tiene hacia los usuarios, asimismo el 30% “casi siempre”, 18.3% respondieron “nunca”, el 10% casi nunca contestaron “casi nunca y por último el 6.7% respondieron “siempre” respecto de la dimensión examinada.

**Tabla 14**

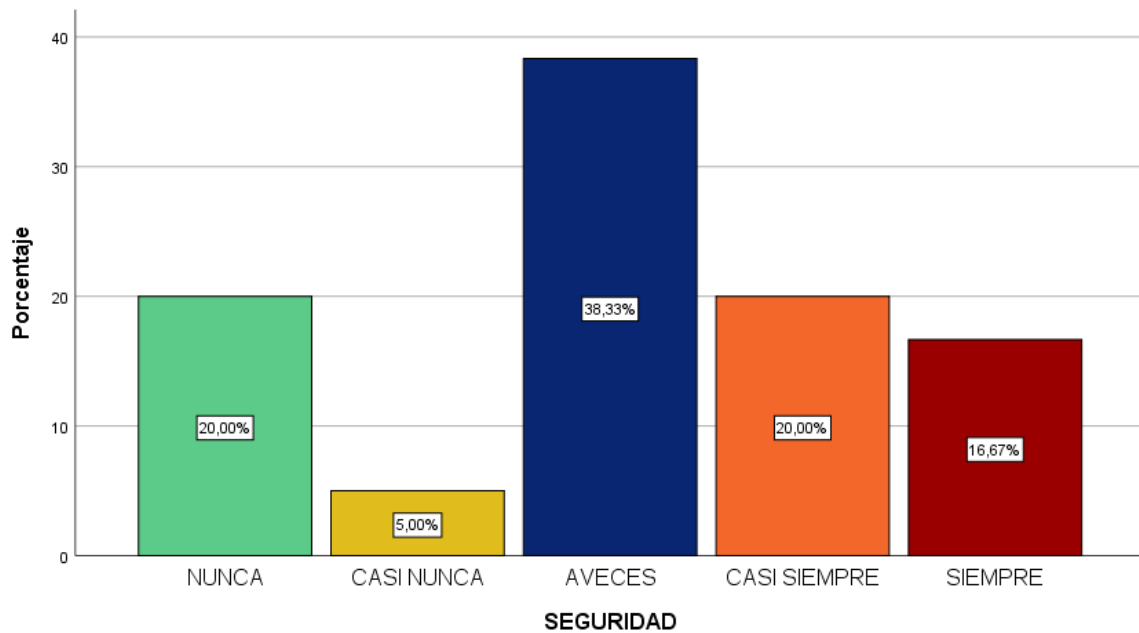
*Tabla de frecuencia de la dimensión Seguridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	20,0	20,0	20,0
	Casi Nunca	3	5,0	5,0	25,0
	A Veces	23	38,3	38,3	63,3
	Casi Siempre	12	20,0	20,0	83,3
	Siempre	10	16,7	16,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

*Nota. Datos recabados de la observación de la dimensión Seguridad y del procesamiento del Programa Estadístico SPSS.*

**Figura 10**

*Histograma de frecuencia de la dimensión Seguridad*



*Nota.* La figura indica los porcentajes del promedio de medición de la Seguridad, utilizando el Programa Estadístico SPSS.

Interpretación: De la tabla 14 y figura 10, se advierte que el 38.3% indicaron “a veces”, mientras que el 20% indicaron “nunca” y “casi siempre”, el 16.7% señalaron “siempre” y por último el 5 % “casi nunca”, todo ello sobre la dimensión seguridad.

**Tabla 15**

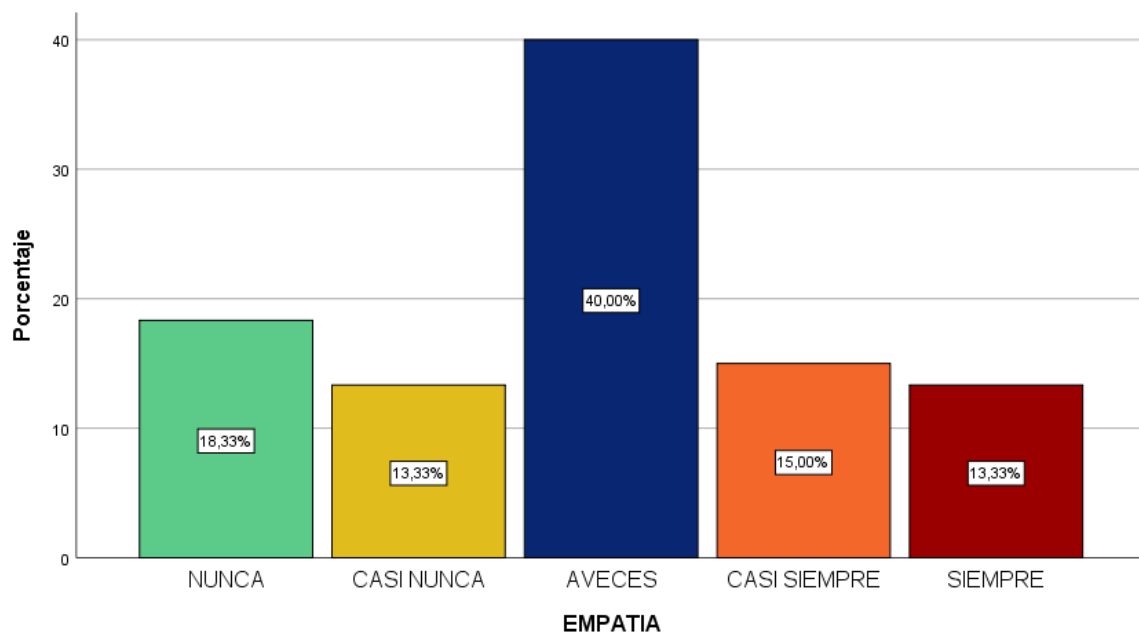
*Tabla de frecuencia de la dimensión Empatía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	18,3	18,3	18,3
	Casi Nunca	8	13,3	13,3	31,7
	A Veces	24	40,0	40,0	71,7
	Casi Siempre	9	15,0	15,0	86,7
	Siempre	8	13,3	13,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

*Nota. Datos recabados de la observación de la dimensión Seguridad y del procesamiento del Programa Estadístico SPSS*

**Figura 11**

*Histograma de frecuencia de la dimensión Empatía*



*Nota.* La figura indica los porcentajes del promedio de medición de la Empatía, utilizando el Programa Estadístico SPSS.

Interpretación: En la tabla 15 y figura 11, se manifiesta que el 40% de los encuestados señalaron que “a veces” la entidad tiene empatía hacia los trabajadores, mientras que el 18.3% respondió que nunca, por otro lado, el 15% señaló “casi siempre” y finalmente el 13.3% precisó “casi nunca” y “siempre”.



## Prueba de Normalidad

Proseguimos a, abordar las hipótesis de normalidad:

H<sub>0</sub>: Los datos siguen una distribución normal

H<sub>a</sub>: Los datos no siguen una distribución normal

**nc**= 0.95 (Nivel de Confianza)

**α**= 0.05 (Margen de error)

Si  $n > 50$  se aplica Kolmogorov — Smirnov

Si  $n < 50$  se aplica Shapiro — Wilk

### **N = Población**

Si p—valor  $< 0.05$  se rechaza la H<sub>0</sub>

Si p—valor  $> 0.05$  se acepta la H<sub>0</sub> y se rechaza la H<sub>1</sub>

### **P = Significancia (Sig)**

#### **Tabla 16**

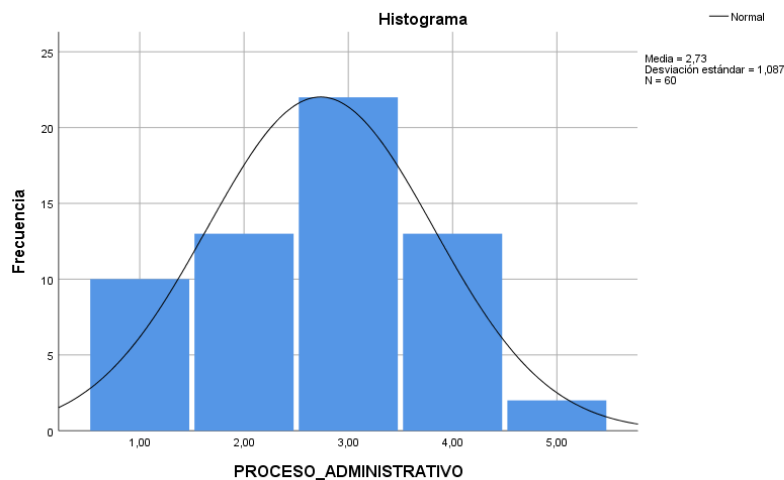
*Tabla de evaluación de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístic o	gl	Sig.	Estadístic o	gl	Sig.
Proceso Administrativo	,214	60	,000	,903	60	,000
Calidad de Servicio	,222	60	,000	,896	60	,000

*Nota. Datos recabados de la observación de la variable Proceso Administrativo y la Calidad del Servicio en el procesamiento del Programa Estadístico SPSS.*

**Figura 12**

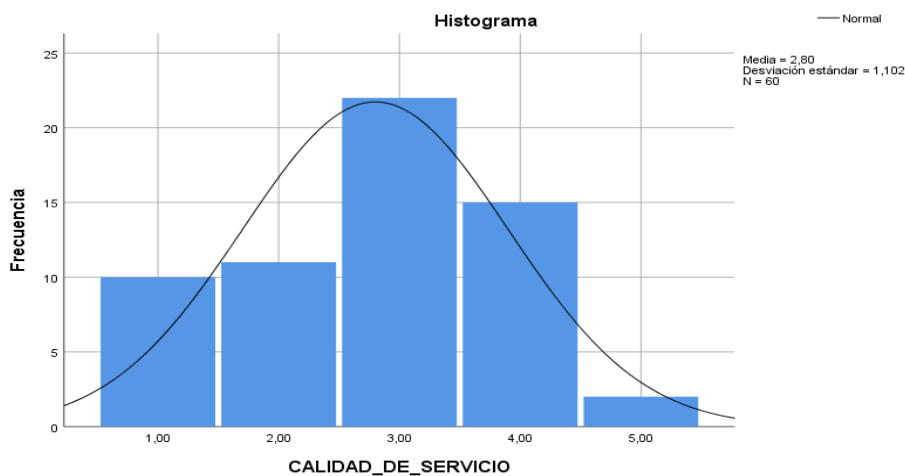
*Histograma de frecuencia de la Variable Proceso Administrativo*



*Nota.* La figura indica la frecuencia de la medición del Proceso Administrativo, utilizando el Programa Estadístico SPSS.

**Figura 13**

*Histograma de frecuencia de la Variable Calidad de Servicio*



*Nota.* La figura indica la frecuencia de la medición del Proceso Administrativo, utilizando el Programa Estadístico SPSS.

Interpretación: Según la tabla 16, figura 12 y 13, se determinó la frecuencia entre las variables, proceso administrativo y la calidad de servicio, se plantea aplicar la prueba de Kolmogorov-Smirnov al ser una muestra > a 50, asimismo se evidenció que el nivel de significancia es menor que 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula de la normalidad por ende es una distribución no normal y se empleó el coeficiente de correlación de Spearman.

**Tabla 17***Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman*

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable.
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media.
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil.
0.00	No existe correlación.
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil.
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media.
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable.
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta.

*Nota.* Tomada Hernández et al (2014)**Análisis de Correlación**

En esta sección se realiza el cruce de las dimensiones del Proceso administrativo con las variables de la Calidad de Servicio, de lo obtenido de la encuesta realizada a la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad de Ate, con el fin de obtener respuestas de los objetivos planteados de la investigación.

**Objetivo Específico 1.**

Demostrar la relación entre la planeación y la calidad de servicio en la Sub gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad Distrital de Ate, 2022.

**Tabla 18***Tabla de correlación de la dimensión de la Planeación y la variable de la Calidad de Servicio*

			Planeación	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,807**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,807**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

*Nota.* Datos recabados de la observación de la correlación de la dimensión de la Planeación y de la variable Calidad de Servicio y del procesamiento del Programa Estadístico SPSS

Interpretación: La tabla 18, manifiesta que, según el coeficiente de correlación de Spearman, tanto para la dimensión de la Planeación y la variable Calidad de Servicio, el coeficiente de correlación dio 0,807; por consiguiente, denota que tiene una relación significativa positiva muy fuerte.

### **Objetivo Específico 2.**

Indicar la relación entre la organización y la calidad de servicio en la Sub gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad Distrital de Ate, 2022

### **Tabla 19**

*Tabla de correlación de la dimensión de la Organización y la variable de la Calidad de Servicio*

			Organización	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,857**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,857**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

*Nota. Datos recabados de la observación de la correlación de la dimensión de la Organización y de la variable Calidad de Servicio y del procesamiento del Programa Estadístico SPSS*

Interpretación: La tabla 19, expresa que, según el coeficiente de correlación de Spearman, tanto para la dimensión de la Organización y la variable Calidad de Servicio, el coeficiente de correlación dio 0,857; es así que tiene una relación significativa positiva muy fuerte.

### **Objetivo Específico 3.**

Indicar la relación entre la dirección y la calidad de servicio que influye hacia el contribuyente en la Sub gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad Distrital de Ate, 2022.

**Tabla 20**

*Tabla de correlación de la dimensión de la dirección y la variable de la Calidad de Servicio*

			Dirección	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,854**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,854**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

*Nota. Datos recabados de la observación de la correlación de la dimensión de la Dirección y de la variable Calidad de Servicio y del procesamiento del Programa Estadístico SPSS*

Interpretación: La tabla 20, señala que, según el coeficiente de correlación de Spearman, tanto para la dimensión de la Dirección y la variable Calidad de Servicio, el coeficiente de correlación dio 0,854; por esa razón expresa que tiene una relación significativa positiva muy fuerte.

#### **Objetivo Específico 4.**

Saber cuál es la relación entre el control y la calidad de servicio en la Subgerencia de Tránsito, Transporte y Viabilidad de la Municipalidad Distrital de Ate, 2022

**Tabla 21**

*Tabla de correlación de la dimensión Control y la variable Control de Calidad*

			Control	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,913**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,913**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

*Nota. Datos recabados de la observación de la correlación de la dimensión de la Dirección y de la variable Calidad de Servicio y del procesamiento del Programa Estadístico SPSS*

Interpretación: La tabla 21, demuestra que, según el coeficiente de correlación de Spearman, tanto para la dimensión de la Dirección y la variable Calidad de Servicio, el coeficiente de correlación dio 0,913; de manera que señala que tiene una relación significativa positiva perfecta.

## Análisis Inferencial

### Prueba de Hipótesis.

**H1:** Existe relación significativa entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad Distrital de Ate, 2022

**H0:** No existe relación significativa entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad Distrital de Ate, 2022

### Tabla 22

*Tabla de correlación de la Variable Proceso Administrativo y la variable de la Calidad de Servicio aplicando la técnica de Rho. de Spearman*

			Proceso Administrativo	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Proceso Administrativo	Coeficiente de correlación	1,000	,916**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,916**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

*Nota. Datos recabados de la observación de la correlación de la variable Proceso Administrativo y de la variable Calidad de Servicio y del procesamiento del Programa Estadístico SPSS.*

Interpretación: La tabla 22, procesa la respuesta a la relación del proceso administrativo y la calidad de servicio, en el que el nivel de relación “positiva perfecta” expresa que el 91.6% de los datos demuestran la vinculación. Por otro lado, el nivel de incertidumbre o nivel de significancia o error es 0.000, ya que este menor a 0.05, es por eso que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, significando esto que, se acepta la hipótesis “Existe relación significativa

entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad Distrital de Ate, 2022". Asimismo, se expresa que la probabilidad de acertar es 1,000 o la confiabilidad es del 100%.

## **V. DISCUSIÓN**

La discusión de resultados se ejecutó con el fin de efectuar una comparación de información que se consiguieron de los antecedentes, teoría y enfoque conceptual del presente estudio. Por lo que la problemática en discusión se ha comparado con el objetivo general, siendo este Determinar la relación entre el proceso administrativo y la calidad del servicio en la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad Distrital de Ate, 2022 y para analizar e interpretar la conexión entre ambas variables se aplicó la técnica de Rho. De Spearman, presentando un nivel de asociación de 0,916, siendo esta positiva perfecta y un nivel de significancia de 0,000, por lo tanto, se acepta la hipótesis. Dentro de la cual, siendo este resultado semejante al de Bravo (2020) quien obtuvo una correlación positiva fuerte entre sus variables de 0,964 y un nivel de significancia de 0,000, utilizando la técnica de Rho. Spearman, por lo que logra comprobar el estudio y la hipótesis general establecida. Igualmente, Bright et al. (2019) refiere que el proceso administrativo permite identificar los procedimientos para alcanzar los objetivos. Además, Cardozo (2021), manifestó que la calidad de servicio es un grupo de actos que tiene como fin enriquecer el servicio al cliente.

Por otro lado, referente a lo establecido en el objetivo específico 1 es: Demostrar la relación entre la planeación y la calidad de servicio en la Sub gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad Distrital de Ate, 2022, se empleó la técnica de Rho. de Spearman resultando como escala de 0,807, resultando una relación muy fuerte, asimismo un nivel de significancia de 0,000, la cual se acepta la conexión entre la planeación y la calidad del servicio. Siendo este resultado similar al de Huamán (2022) indicando un nivel de relación intermedia entre los componentes de estudio, siendo este un valor de 22.9%. Por otro lado, Quiroga (2021), identificó que en la planeación administrativa se realiza el plan a

seguir. Y, asimismo, Aniorte (2020) señaló a la calidad de servicio como los recursos que debe tener la entidad para brindar la calidad de servicio.

Asimismo, referente a lo implantado en el objetivo específico 2 es: Indicar la relación entre la organización y la calidad de servicio en la Sub gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad Distrital de Ate, se aplicó la técnica de Rho. Spearman identificando una correlación de 0,857, siendo esta una relación significativa muy fuerte y con un rango de significancia de 0,000. Mayo et al. (2020) señaló que las dimensiones del proceso es un requisito para la calidad. Barrera et al. (2019) indicó que los procesos son muy importantes, puesto que esto permite efectuar las actividades de manera eficiente y eficaz y obteniendo una respuesta positiva con los clientes.

Además, referente a lo establecido en el objetivo específico 3 es: Indicar la relación entre la dirección y la calidad de servicio que influye hacia el contribuyente en la Sub gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad de Ate, 2022, se obtuvo una relación de datos muy fuerte, en la cual se utilizó la técnica de Rho. Spearman, siendo esta una escala de 0,854 sobre los componentes analizados con un nivel de significancia de 0,000, por la cual se confirma un nexo entre ellos, se tiene un nivel considerado. Obteniendo un resultado similar al de Vargas y Zapata (2019) demostrando que la relación entre los componentes fue favorable, siendo este el 40.9%. Asimismo, Sánchez (2021) señaló que la dirección administrativa tiene como objetivo la toma de decisiones. Por otro lado, Cardozo (2021) indicó que la calidad de servicio se sustenta en las buenas relaciones que se posee con el usuario.

Finalmente, concerniente a lo establecido en el objetivo específico 4 es: Saber cuál es la relación entre el control y la calidad de servicio en la Sub gerencia de Tránsito, Transporte y Viabilidad de la Municipalidad Distrital de Ate, 2022, entre los componentes de estudio se alcanzó un coeficiente de correlación de 0.913, siendo esta una relación perfecta, con ello se comprueba la aceptación de la relación del control y la calidad de servicio. Teniendo como teoría lo mencionado por Castro (2021) que indicó que el control administrativo ayuda a reconocer los errores y saber las acciones correctivas; así como también Yarimoglu (2014)



manifestó que la calidad de servicio añade ventaja para el éxito, desarrollo y crecimiento. Por lo que se tuvo una similitud con el resultado de Vargas y Zapata (2019) en el cual se tiene un nivel bueno, siendo este 54.5% indicando que la retroalimentación ayuda a mejorar las competencias de los trabajadores hacia los usuarios.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 1) Se ha definido la correlación de los Procesos Administrativos y la calidad de Servicio en la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad de Ate, 2022, obteniendo un nivel de significancia de 0,000 y con un nivel de asociación de 91.6%. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Después de haber realizado la prueba de Rho. De Spearman se indica una correlación positiva perfecta entre la variable procesos administrativos con sus dimensiones e indicadores y la calidad de servicio con sus correspondientes dimensiones e indicadores, por tal motivo se exhorta que en aplicación de la variable proceso administrativo, el nivel de los indicadores de las dimensiones como implementación de una estrategia, implantar condiciones de trabajo, subdividir tareas, selección minuciosa y detallada de cada trabajador, comunicación, motivación, liderazgo, evaluación del desempeño, retroalimentación y supervisión muestran un resultado propicio.

Asimismo, la variable calidad de servicio tiene resultados óptimos en los indicadores de instalaciones físicas, equipos, eficiencia, eficacia, compromiso, control de las interacciones, seguridad en la respuesta obtenida, orientación al usuario y conocimiento de las necesidades.

- 2) Por otro lado, se ha determinado la correlación de la planeación y la calidad de servicio de la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad de Ate 2022, resultando un coeficiente de 0,807, siendo esta una relación significativa muy fuerte, obteniendo este resultado del uso de la prueba estadística de Rho. de Spearman en la Tabla 18. Es por ello que, de acuerdo a los indicadores de la dimensión de la planeación, como implementar una estrategia e implementar las condiciones de trabajo,

revelan resultados óptimos, siendo el mayor porcentaje casi siempre y a veces de este modo la planeación ayuda a incrementar la calidad del servicio.

- 3) Además, se ha establecido la relación de la organización y la calidad de servicio por la cual de la aplicación de la técnica de Rho. de Spearman, se obtuvo una relación significativa muy fuerte, siendo este equivalente a 0,857, en la Tabla 19. Por ese motivo, conforme a los indicadores de la organización, siendo estos subdividir tareas y la selección minuciosa y detallada de cada trabajador indica un mayor porcentaje, casi siempre y a veces, de este modo se identifica que la organización se vincula con la calidad del servicio.
- 4) Además, se comprobó la conexión entre la dirección y la calidad de servicio, alcanzando como resultado un coeficiente de correlación de 0,854, significando una asociación significativa muy fuerte, en la tabla 20. En atención a los indicadores de la dimensión de la dirección como comunicación, motivación y liderazgo demuestran resultados óptimos, siendo este importante para asegurar la calidad del servicio.
- 5) Por último, se definió la correlación entre el control y la calidad, el servicio en la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad de Ate 2022, en el cual aplicando la prueba estadística Rho de Spearman indica una correlación significativa positiva perfecta, entre la dimensión control y calidad del servicio con sus dimensiones e indicadores señaladas en la tabla 21. En ese mismo sentido, los resultados manifiestan que los indicadores de la dimensión control como evaluación del desempeño, retroalimentación y supervisión evidencian resultados considerables, en tal razón la confiabilidad revelada entre los indicadores del control asegura la calidad del servicio.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se propone a la Sub Gerencia hacer un diagnóstico consolidado de los actuales procesos que utilizan para regenerar continuamente la calidad del servicio mediante los indicadores de planeación, organización, dirección y control.

Se sugiere tomar en cuenta la planeación, sobre todo orientada a lo que se quiere llegar, como lograrlo y el tiempo que se tomara a fin de que puedan mostrar el compromiso que se tiene.

Se recomienda mejorar la organización a fin de distribuir y asignar el trabajo equitativamente para que puedan cumplir con los objetivos planteados.

Se propone que la dirección como son la comunicación, motivación y liderazgo mejore a fin de elevar los niveles de empatía entre todos los trabajadores a fin de que realicen una buena labor.

Por último, se recomienda tener en consideración el control para que puedan identificar si lograron sus objetivos y así mismo identifiquen sus errores y puedan aplicar técnicas correctivas ante ellos.

## REFERENCIAS

- Andrade, F., Da Silva, E., & Costa, M. (2021). Resilience and permanence of public alues: an analysis of administrative contracts in Brazil. Brasil. *Fundacao Getulio Vargas*. <https://www.redalyc.org/journal/3232/323269840010/>
- Aniorte-Hernandez, N. (2020). *Servicio de Calidad*. [http://www.aniorte-nic.net/apunt\\_gest\\_serv\\_sanit\\_4.htm](http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm)
- Argudo, C. (2018). Etapas del Proceso Administrativo. *Emprende PYME*. Net <https://www.emprendepyme.net/la-organizacion-del-proceso-administrativo.html>
- Arias, J., y Covinos, M. (2021). Diseño y Metodología de la Investigación *Enfoques Consulting* EIRL. [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o\\_y\\_metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Avalos, J., Puente, M., Viñan, J., y Carrasco, V. (2017). *Elementos de Ingenieria Administrativa*. Epoch. <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-203616-Libro%20Elemento%20De%20Ing%20Administracion.pdf>
- Barrera, R., Canepa, A., Santiago, J., Barrientos, V., Ruiz, J., & Díaz, O. (2019). Business Processes in Technology and Information Services. *Universidad & Empresa*, 21(37), 204 - 227. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187260206009>
- Barreto, C., Pazmiño, A., Meneses, W., & Mera, E. (2022) Proposal for an administrative produres manual with a biosafety approach after Covid-19 *Journal of business and entrepreneurial studies* <https://www.redalyc.org/journal/5736/573669776002/573669776002.pdf>
- Bautista-García, I. (2021). ¿Por qué es tan importante la capacidad de atención al cliente? *SERVNET*, <https://www.servnet.mx/blog/por-que-es-tan-importante-la-capacidad-de-atencion-al-cliente>

- Belyh, A. (2019). Functions of Management - Planning, Organizing, Staffing and More. *CLEVER/SM*, <https://www.cleverism.com/functions-of-management-planning-organizing-staffing/>
- Bravo-Sesme, C.C. (2020). *Procesos administrativos y calidad de servicio de la junta provincial Cruz Roja del Guayas, año 2019* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50699>
- Bright, D., Cortes, A., Hartmann, E., Praveen, K., Pierce, J., Reece, M., . . . O'Rourke, J. (2019). Principles of Management, *Openstax* [https://assets.openstax.org/oscms-prodcms/media/documents/PrinciplesofManagement-OP\\_mGBMvoU.pdf](https://assets.openstax.org/oscms-prodcms/media/documents/PrinciplesofManagement-OP_mGBMvoU.pdf)
- Cardozo, N. y Bulcourf, P. (2016). El desarrollo institucional de la Administración y Políticas Públicas en Argentina. Un estudio de la enseñanza desde el proceso democratizador hasta nuestros días. *Estudios Políticos*, 49, 216-238. <https://doi.org/10.17533/udea.espo.n49a12>
- Cardozo, L. (2021). Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales. *Zenvia*. <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- Castro, J. (2021). La importancia del Control Administrativo. *Blog Corponet*. <https://blog.corponet.com/la-importancia-del-control-administrativo>
- Chowdhary, N., & Prakash, M. (2021). Service Quality: Revisiting the two factors theory, <http://iceb.johogo.com/poceedings/2001/pdf/235.PDF>
- Deen, A. (2021). What is administrative process? Definition / principles / planning / process / phases / funstions / organization / execution / control / benefits / examples. *WhatMaster*, <https://whatmaster.com/administrative-process/>
- Editorial Grudemi. (2021). Estadística Inferencial. *Enciclopedia Económica*. <https://enciclopediaeconomica.com/estadistica-inferencia/>

- Escobar, J. y Cuervo, Á. (2008). Validez de Contenido y Juicio de Expertos: Una Aproximación a su utilización, *Avances en Medición*, 6, 27-36  
[https://www.researchgate.net/publication/302438451\\_Validez\\_de\\_contenido\\_y\\_juicio\\_de\\_expertos\\_Una\\_aproximacion\\_a\\_su\\_utilizacionn](https://www.researchgate.net/publication/302438451_Validez_de_contenido_y_juicio_de_expertos_Una_aproximacion_a_su_utilizacionn)
- Francisco López, J. (2019). Proceso Administrativo. *Economipedia.com*.  
<https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html#:~:text=El%20proceso%20administrativo%20es%20un,la%20forma%20m%C3%A1s%20eficiente%20posible>
- González, A., Machado, J., Talavera, M. y Sevilla, A. (2020). Influencia de las TIC en el proceso administrativo. *Revista científica de FAREM-Esteli*  
<https://rcientificaesteli.unan.edu.ni/index.php/RCientifica/article/view/978/967>
- Gonzales, L., y Huanca, E. (2020). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú]  
[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales\\_Elena%20Huanca\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_Titulo%20Profesional\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gutiérrez-Rojas, Andrés. (2016). *Estrategias de muestreo: Diseño de encuestas y estimación de parámetros*. Ediciones de la U  
<https://books.google.com.pe/books?id=zzOjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Guzmán, B. (2020), La Empatía como Motor de la Innovación en las Empresas, *People & Business* <https://pbacr.com/blog/importancia-empatia-innovacion-negocios.html>
- HARAPPA. (2020). What are the functions of management? *Harappa Diaries*,  
<https://harappa.education/harappa-diaries/functions-of-management/>

- Hernández, C., Prieto, A., y Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas, *Impacto Científico - Revista Arbitrada Venezolana del Núcleo Luz-Costa Oriental del Lago*, 12(2), 127 - 141. de <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
- Hernandez, R., Fénandez, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación, *Mc Graw Hill* <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huamán-Rivas, E.S. (2022). *Proceso administrativo y calidad de servicio en el otorgamiento de subvenciones a las federaciones deportivas nacionales, año 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]
- Indeed. (2021). Service Quality: Definition, Impoortance and Implemetation. *Indeed Editorial Tem*, <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/service-quality>
- Isabella. (2019). Administrative Process (Stages And Characteristics). *Take Care Of Money*, <https://www.takecareofmoney.com/administrative-proces/>
- Izquierdo-Espinoza, J. R. (30 de junio de 2021). La Calidad de Servicio en la Administración Pública, *Revista Científica Horizonte Empresarial* <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2401>
- Kobiruzzamán, M. (2020). Five Dimensions of Service Quality - Servqual Model of Service Quality, <https://newsmoor.com/servqual-model-five-key-service-dimensions-servqual-gaps-reasons/>
- Laxmikanth, M. (2011). Public Administration, *Tata Mc Graw Hill Education Private Limited*, <https://books.google.com.pe/books?id=K7t-Nc4iykC&pg=PA2&lpg=PA2&dq=Ordway+Tead+%E2%80%9CAministrati+on+is+a+variety+of+component+elements+which+together+in+action,+prod+uce+the+result+of+a+defined+task+done.+Administration+primarily,+is+the+direction+of+p>

- Llacas-Valverde, M.A. (2018). *Procesos Administrativos y Calidad de Servicio en la oficina de Gestión y Soporte de la Procuraduría Pública de la SUNAT, Lima 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19927/LLACA\\_S\\_VMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19927/LLACA_S_VMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López-Francisco, J. (2019). Estadística Descriptiva. *Economipedia.com*. <https://economipedia.com/definiciones/estadistica-descriptiva.html>
- Martin, J. (2018). Las 8 dimensiones de Calidad Total de Garvin. *Cerem International Business School*. <https://www.cerem.pe/blog/las-8-dimensiones-de-calidad-total-de-garvin>
- Martinez-Bencardino, C. (2019). *Estadística Básica Aplicada*. Ecoe Ediciones. [https://books.google.com.pe/books?id=WlckEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_vpt\\_reviews#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=WlckEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_vpt_reviews#v=onepage&q&f=false)
- May, J., Romero, D., Herrera, D., y Cruz, M. (2021). *Temas de Administración*. Cec y Tec. [https://www.cecytcampeche.edu.mx/BibliotecaVirtual/6toSemestrePropedeutico/06\\_PROP\\_Temas\\_de\\_Administracion\\_2do\\_parcial.pdf](https://www.cecytcampeche.edu.mx/BibliotecaVirtual/6toSemestrePropedeutico/06_PROP_Temas_de_Administracion_2do_parcial.pdf)
- Mayo, J., Loredó, N., Fernández, L., & Bauzá, E. (2020). The service quality assessment in the banking services context. *Universidad del Valle*, 36(68), 58-70. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225070049006>
- Mendoza - Briones, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Revista Científica Dominio de la Ciencia*, 3(2), 952. <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaGestionAdministrativaParaLaInnovaci-6325898.pdf>
- Minaya, M. (2017). *Gestión Pública y Burocracia: ¿Problema de nunca acabar?* Stakeholders <https://stakeholders.com.pe/informes/gestion-publica-y-burocracia-problema-de-nunca-acabar/>



- Norman, L. (2019). What are the four basic functions that make up the management process?, *CHRON*, <https://smallbusiness.chron.com/four-basic-functions-make-up-management-process-23852.html>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2019). *Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*. Perú. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Norma-T%C3%A9cnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>
- Pública, R. C.–E. (2020). ¿QUÉ ES LA CALIDAD DE SERVICIO AL CIUDADANO? Obtenido de <https://rc-consulting.org/blog/2020/03/calidad-de-servicio-al-ciudadano/>
- Quiroga, M. (2021). Planeación Administrativa. *Economipedia.com*. <https://economipedia.com/definiciones/planeacion-administrativa.html>
- Resolución de Consejo Universitario N°0126-2017/UVC, 23 de mayo de 2017, <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1.pdf>
- Riquelme, M. (2022), Proceso Administrativo: Sus 4 Etapas, Fases y Características, *WEB y empresas* <https://www.webyempresas.com/proceso-administrativo/>
- Roy, I., Rivas, R., Pérez, M., y Palacios, L. (2019). Correlación: no toda correlación implica causalidad, *Revista Alergia México*, 66, 3, 354-360. <https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/651/1059>
- Sánchez-Galán, J. (2021). Dirección Administrativa. *Economipedia.com*. <https://economipedia.com/definiciones/direccion-administrativa.html>
- Sánchez, M., Fernández, M., y Díaz, J. (2021). Técnicas e Instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Uisrael Revista Científica*. <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/400/197>

- Sharma, D. P. (2020). Determination of service quality attributes based on user perception for paratransit services in developing contry like India, Elsevier <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2352146520305093?token=06573D9A28CE8972FC844B58AE98B899AFE9AF7A4269BEB957803E08D16AF5B017E503561AD1585A35E52C21C29843B3&originRegion=us-east-1&originCreation=20220628135559>
- Terán, N., Gonzales, J., Ramírez, R., y Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar* <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320/418>
- UKEssays. (2021). The Five Dimensions Of Service Quality. <https://www.ukessays.com/essays/marketing/the-five-dimensions-of-service-quality-measured-marketing-essay.php>
- Vargas, N. y Zapata, S. (2019). *Análisis del proceso administrativo en la empresa TECMEIN E.I.R.L-ESPINAR, 2019* [Tesis de bachiller, Universidad Tecnológica del Perú] [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3034/Nuria%20Vargas\\_Sady%20Zapata\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Bachiller\\_2019.pdf](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3034/Nuria%20Vargas_Sady%20Zapata_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2019.pdf)
- Ventura, W. (2020). La calidad de los servicios públicos en el Perú. *Blog Escuela de Posgrado Universidad Continental* <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru>
- Yarimoglu, E. (June de 2014). A Review on Dimensions of Service Quality Models, *American Research Institute* 2(2), 79-93, [http://jmm-net.com/journals/jmm/Vol\\_2\\_No\\_2\\_June\\_2014/5.pdf](http://jmm-net.com/journals/jmm/Vol_2_No_2_June_2014/5.pdf)

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz Operacionalización de la variable Proceso Administrativo y la Calidad del Servicio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítem	Nivel de medición
Proceso Administrativo	El procedimiento administrativo es una correlación enlazada de los procesos de planificación, organización, dirección y control con el fin de explotar los recursos de la entidad para realizar el trabajo de una manera efectiva. Riquelme (2022)	Esta variable será estudiada a través de las dimensiones: Planeación, Organización, Dirección y Control. Utilizando la técnica de la encuesta, cuyo instrumento es el cuestionario.	Planeación	Implementar una estrategia	1,2	Ordinal  Nunca = 1 Casi Nunca = 2 A Veces = 3 Casi Siempre = 4 Siempre = 5
				Implantar las condiciones de trabajo	3,4	
			Organización	Subdividir las tareas	5,6	
				Selección minuciosa y detallada de cada trabajador	7,8	
			Dirección	Comunicación	9,10	
				Motivación	11,12	
				Liderazgo	13,14	
			Control	Evaluación del desempeño	15,16	
				Retroalimentación	17,18	
				Supervisión	19,20	
Calidad de Servicio	Es el procedimiento adecuado para satisfacer las necesidades de los clientes y los trabajadores con los costes adecuados, logrando el éxito de la entidad. Aniorte (2020)	Esta variable será estudiada a través de las dimensiones: Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía. Utilizando la técnica de la encuesta, cuyo instrumento es el cuestionario.	Elementos Tangibles	Instalaciones Físicas	21,22	Ordinal  Nunca = 1 Casi Nunca = 2 A Veces = 3 Casi Siempre = 4 Siempre = 5
				Equipos	23,24	
			Fiabilidad	Eficiencia	25,26	
				Eficacia	27,28	
			Capacidad de respuesta	Compromiso	29,30	
				Control de las Interacciones	31,32	
			Seguridad	Seguridad en la respuesta obtenida	33,34	
			Empatía	Orientación al usuario	35,36	
Conocimiento de las necesidades	37,38					

## Anexo 2: Matriz Consistencia de la variable Proceso Administrativo y la Calidad del Servicio

TITULO	FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO	ESPECÍFICO	VARIABLES	DIMENSION	INDICADOR	POBLACION Y MUESTRA	TIPO DE INVESTIGACION	
Procesos Administrativos y Calidad del Servicio de la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad de Ate 2022	¿De qué manera los Procesos Administrativos se relacionan con la calidad del servicio de la Sub gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad Distrital de Ate, 2022?	Determinar la relación entre el proceso administrativo y la calidad del servicio en la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad Distrital de Ate, 2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demostrar la relación entre la planeación y la calidad de servicio en la Sub gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad Distrital de Ate, 2022</li> <li>• Indicar la relación entre la organización y la calidad de servicio en la Sub gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad Distrital de Ate</li> <li>• Indicar la relación entre la</li> </ul>	<p>H1: Si existe relación significativa entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad Distrital de Ate, 2022</p> <p>H2: No existe relación significativa entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad</p>	Proceso Administrativo	Planeación	Implementar una estrategia	<p>P: Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad de Ate</p> <p>M: Personal Administrativo y que tienen relación directa con el usuario, que son 60</p>	Correlacional	
							Implantar las condiciones de trabajo			
							Subdividir las tareas			
						Organización	Selección minuciosa y detallada de cada trabajador			
							Dirección			Comunicación
										Motivación
					Liderazgo					
					Control	Evaluación del desempeño				
						Retroalimentación				
						Supervisión				
					Calidad de Servicio	Elementos Tangibles	Instalaciones Físicas			
							Equipos			
Fiabilidad	Eficiencia									
Capacidad de respuesta	Eficacia	Compromiso								
		Control de las								

			<p>dirección y la calidad de servicio que influye hacia el contribuyente en la Sub gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad Distrital de Ate, 2022</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saber cuál es la relación entre el control y la calidad de servicio en la Sub gerencia de Tránsito, Transporte y Viabilidad de la Municipalidad Distrital de Ate, 2022</li> </ul>	Distrital de Ate, 2022.			<p>Interacciones</p>		
						Seguridad	Seguridad en la respuesta obtenida		
						Empatía	<p>Orientación al usuario</p> <p>Conocimiento de las necesidades</p>		

### Anexo 3: Carta de pedido de autorización



Universidad  
César Vallejo

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

San Juan de Lurigancho, 30 de marzo de 2022

Señor(a)  
**LIC. MARIO HONORATO ORTIZ LOZANO**  
**SUBGERENTE DE TRANSITO, TRANSPORTE Y VIALIDAD**  
**MUNICIPALIDAD DE ATE**  
**AV. NICOLA S AYLLON 5818 - ATE**

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Administración

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial San Juan de Lurigancho y en el mío propio, deseándole la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. MARIA DEL PILAR FERNANDEZ MEJIA y la Bach. CARMEN DEL PILAR ZENA PRIETO, con DNI 72849739 y DNI 46712661 respectivamente, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Administración, pueda ejecutar su investigación titulada: "PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LA SUB GERENCIA DE TRANSITO, TRANSPORTE Y VIALIDAD DE LA MUNICIPALIDAD DE ATE 2022", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

**Dra. Yvette Cecilia Plasencia Marifios**  
**Coordinadora Nacional Titulación**  
**PE Administración**

cc: Archivo PTUN.

[www.ucv.edu.pe](http://www.ucv.edu.pe)



## Anexo 4: Carta de autorización



GERENCIA DE DESARROLLO ECONOMICO  
SUB GERENCIA DE TRANSITO, TRANSPORTE  
Y VIALIDAD

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Carta N° 317 - 2022-MDA/GDE-SGTTV

Ate,

Sra.:

Dra. Yvette Cecilia Plasencia Mariños  
Coordinadora Nacional Titulación de la Universidad César Vallejo  
Av. Del Parque 640 Urb. Canto Rey San Juan de Lurigancho  
Asunto: Autorización de ejecución de Proyecto de Investigación  
Referencia: Documento N° 19287-2022 (30/03/2022)

De mi consideración:

Es grato dirigirme a Usted para hacerle llegar el saludo cordial a nombre de nuestro Alcalde Econ. Ede Cuéllar Alegría, así como de esta Subgerencia en particular.

Motiva el presente el documento de la referencia en el cual solicita autorización para que se pueda realizar una labor de investigación denominada "Procesos Administrativos y Calidad de Servicio de la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad de Ate 2022"

En ese sentido y en aplicación del Convenio de Cooperación Interinstitucional "Ate Municipio del Bicentenario 2021" Entre la Universidad César Vallejo S.A.C. y la Municipalidad Distrital de Ate, el cual en su cláusula Tercera Numeral 3.3. a la letra dice: "Desarrollar como proyección a la comunidad y expresión de responsabilidad social con soporte de la Universidad: programas, proyectos y acciones vinculados con la educación cultura, ciencia, deporte, tecnología, investigación, movilizandando alumnos y egresados, trabajadores de la Municipalidad y cu comunidad"; y, considerando que nuestra corporación se caracteriza por el apoyo a las nuevas generaciones de profesionales, se brindaran las facilidades necesarias, en horario que se coordinara directamente con las Bachilleres.

Sin otro en particular, me suscribo de Ud., no sin antes manifestarle las muestras de mi consideración y especial deferencia.

Atentamente

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE  
  
Lic. Adm. Mario Honorato Ortiz Lozano  
Subgerente Tránsito, Transporte y Vialidad (e)

MDA/GDE/SGTTV/mhal/padc

Palacio Municipal (Av. Nicolás Ayllón N° 5818 Ate – Lima)  
Teléfono: 204-4700 Anexo 1931

## Anexo 5: Validaciones del Instrumento



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: África del Valle Calanchez Urribari  
 Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad: Licenciada en Administración, Doctora en Ciencias, Docente investigador Concytec  
 Instrumento de evaluación: Cuestionario Proceso Administrativo  
 Autor (s) del instrumento (s): Bach. Fernández Mejía, María del Pilar  
 Bach. Zeña Prieto, Carmen del Pilar

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Proceso Administrativo y Calidad del Servicio				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten 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: Proceso Administrativo.					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 expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Proceso Administrativo.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					16	30

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

Lugar y fecha

Chiclayo, 25/05/2022

Dr. África Calanchez Urribari  
 C.E. 000573626  
 Docente investigadora

Firma

OBSERVACIONES:

---



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: África del Valle Calanchez Urribari  
 Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad: Licenciada en Administración, Doctora en Ciencias, Docente investigador Concytec  
 Instrumento de evaluación: Cuestionario Calidad de Servicio  
 Autor (s) del instrumento (s): Bach. Fernández Mejía, María del Pilar  
 Bach. Zeña Prieto, Carmen del Pilar

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Proceso Administrativo y Calidad del Servicio				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten 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: Calidad de Servicio.					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 expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Servicio.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					16	30

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

Lugar y fecha

Chiclayo, 25/05/2022

Dr. África Calanchez Urribari  
 C.E. 000573626  
 Docente investigadora

Firma

OBSERVACIONES:

---



**I.- DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mg. Gabriela Medina Guizado  
 Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad: Administración de Negocios - MBA  
 Instrumento de evaluación: Cuestionario – Proceso Administrativo  
 Autor (s) del instrumento (s): Bach. Fernandez Mejia, Maria del Pilar  
 Bach. Zeña Prieto, Carmen del Pilar

**II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				X	
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Proceso Administrativo y Calidad del Servicio				X	
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.				X	
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				X	
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y <b>variable de estudio</b> : Proceso Administrativo.				X	
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá				X	

	analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada <b>dimensión de la variable</b> : Proceso Administrativo.				X	
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.				X	
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

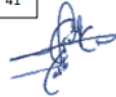
(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento apto para ser aplicado.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN.**

41



 Firma de experto informante  
 N° 72674439

Lima, 09 de mayo de 2022

**I.- DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Mg. Gabriela Medina Guizado  
 Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad: Administración de Negocios - MBA  
 Instrumento de evaluación: Cuestionario – Calidad de Servicio  
 Autor (s) del instrumento (s): Bach. Fernandez Mejia, Maria del Pilar  
 Bach. Zeña Prieto, Carmen del Pilar

**II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				X	
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Proceso Administrativo y Calidad del Servicio				X	
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.				X	
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				X	
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y <b>variable de estudio</b> : Calidad de Servicio.				X	
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	

<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada <b>dimensión de la variable</b> : Calidad de Servicio.				X	
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.				X	
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento apto para ser aplicado.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN.**

41



 Firma de experto informante  
 N° 72674439

Lima, 09 de mayo de 2022



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: ERAZO ROMANI STEPHANIE

Institución donde labora: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Especialidad: MBA

Instrumento de evaluación: CUESTIONARIO - PROCESO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD DE SERVICIO

Autor (s) del instrumento (s): Bach. Fernandez Mejia, Maria del Pilar

Bach. Zeña Prieto, Carmen del Pilar

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Proceso Administrativo y Calidad del Servicio					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten 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 <b>variable de estudio:</b> Proceso Administrativo y Calidad de Servicio.					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 expresan relación con los indicadores de cada <b>dimensión de la variable:</b> Proceso Administrativo y Calidad de Servicio.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al <b>propósito de la investigación.</b>					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

47

Lima, 25 de abr. de 22

  
Firma

## Anexo 6: Cuestionario



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CUESTIONARIO SOBRE: PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA SUB GERENCIA DE TRÁNSITO, TRANSPORTE Y VIALIDAD DE LA MUNICIPALIDAD DE ATE 2022.

El presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación, cuyo propósito es recabar información de los colaboradores de la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad de Ate, en adelante SGTTV; con la finalidad de conocer su percepción respecto a los procesos administrativos y la calidad del servicio.

Según la situación actual que presenta la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad de Ate, marque con una "x" la alternativa que considere la adecuada:

Escala de valoración	1	2	3	4	5
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Variable: Proceso Administrativo				Escala de valoración				
D i m e n s i o n e s	Indicadores	Nº	Ítems	1	2	3	4	5
				N u n c a	C a s i n u n c a	A v e c e s	C a s i s i e m p r e	S i e m p r e
P l a n e a c i ó n	Implementar una Estrategia	1	¿Cree usted que la jefatura de la SGTTV lo considera en la realización de los instrumentos de gestión?					
		2	¿Conoce usted acerca del Plan Operativo Institucional (POI) de la SGTTV?					
	Implantar condiciones de Trabajo	3	¿Comprende usted la definición de las acciones propias a realizar en la SGTTV para el cumplimiento oportuno de las metas trazadas?					
		4	¿Se considera usted un personal especializado para el buen desempeño de las funciones en la SGTTV?					

O r g a n i z a c i ó n	Subdividir las tareas	5	¿Conoce usted acerca del Organigrama de la SGTTV?					
		6	¿Cree usted que en la SGTTV asigna el trabajo de forma equitativa y específica?					
	Selección minuciosa y detallada de cada trabajador	7	¿Considera usted que la formación que recibe es suficiente para la ejecución de sus funciones en la SGTTV?					
		8	¿Considera usted que las actividades laborales ejecutadas en la SGGTV se encuentran correctamente definidas?					
D i r e c c i ó n	Comunicación	9	¿Considera usted que existe una comunicación fluida en la SGTTV?					
		10	¿Considera que existe una comunicación fluida entre su jefe y ustedes los colaboradores de la SGTTV?					
	Motivación	11	¿Considera que la jefatura de la SGTTV tiene consideración con usted cuando tiene una emergencia personal?					
		12	¿Considera usted que se realizan actividades donde se relacionan todos los trabajadores de la SGTTV?					
	Liderazgo	13	¿Considera usted que su jefe está involucrado con la ejecución de cada actividad efectuada en la SGTTV?					
		14	¿Considera usted que cada decisión que efectúa su jefe en la SGTTV es arbitraria?					
C o n t r o l	Evaluación del Desempeño	15	¿Considera usted que las metas trazadas de la SGTTV se cumplen correctamente?					
		16	¿Tiene usted experiencia en las actividades que efectúa actualmente en la SGTTV?					
	Retroalimentación	17	¿Existe una revisión y retroalimentación de las atenciones ejecutadas en la SGTTV por parte de ustedes, los colaboradores?					
		18	¿Cuándo finaliza sus labores en la SGTTV sabe usted si efectúo sus actividades correctamente?					
	Supervisión	19	¿Cree usted que la SGTTV ejecuta un seguimiento de las atenciones efectuadas hacia el usuario y a través de ello detectar sus deficiencias para poder solucionarlas?					

		20	Frecuentemente, ¿Usted es supervisado para medir su desempeño en la SGTTV?					
--	--	----	--	--	--	--	--	--

Variable: Calidad de Servicio				Escala de valoración				
D i m e n s i o n e s	Indicadores	Nº	Ítems	1	2	3	4	5
				N u n c a	C a s i n u n c a	A v e c e s	C a s i s i e m p r e	S i e m p r e
E l e m e n t o s T a n g i b l e s	Instalaciones Físicas	21	¿Considera usted que la SGTTV se encuentra ordenada y limpia?					
		22	¿Considera usted que las instalaciones físicas de la MDA son óptimas para ofrecer un buen servicio en la SGTTV?					
	Equipos	23	¿Considera usted que los equipos que utiliza en la SGTTV son de aspecto moderno?					
		24	¿Cree usted que se efectúa de manera inmediata la reparación de los equipos de la SGTTV en donde realiza sus actividades?					
F i a b i l i d a d	Eficiencia	25	¿Opina usted que al presentarse algún reclamo, queja y/o requerimiento por parte de los usuarios, la SGTTV cuente con un plan de atención adecuado?					
		26	¿Considera usted que se atienden los reclamos, quejas y/o requerimientos de los usuarios sin distinción alguna?					
	Eficacia	27	¿Considera usted que la SGTTV atiende los reclamos, quejas o requerimientos de los usuarios en el horario normal?					
		28	¿Considera usted que cumple con responder los reclamos, quejas y/o					

			requerimientos de los usuarios de acuerdo con la orden de llegada a la SGTTV?					
C a p a c i d a d d e R e s p u e s t a	Compromiso	29	¿Considera usted que las labores que realiza en la SGTTV son sin necesidad de supervisión?					
		30	¿Considera usted que las quejas, reclamos y/o requerimientos de la SGTTV son atendidos en los plazos correspondientes?					
	Control de las Interacciones	31	¿Considera usted que se resuelve, oportunamente, algún acontecimiento suscitado en la SGTTV?					
		32	¿Cree usted que el lenguaje actualmente utilizado en la SGTTV es comprensible hacia el usuario?					
S e g u r i d a d	Seguridad en la respuesta obtenida	33	¿Considera usted que cuenta con todo el conocimiento necesario para atender los reclamos, quejas y/o requerimiento alguno de la SGTTV?					
		34	¿Considera usted que en la SGTTV se brinda la seguridad de no divulgación de identidad del denunciante y denunciado?					
E m p a t í a	Orientación al usuario	35	¿Cree usted que la atención que se brinda a los usuarios en la SGTTV es manera particular para cada uno?					
		36	¿Considera usted que la información brindada en la SGTTV al usuario sobre los procedimientos establecidos dentro de la norma es entendible?					
	Conocimiento de las necesidades	37	¿Considera usted que la SGTTV conoce las necesidades específicas que pueda tener cada usuario?					
		38	¿Piensa usted que en la SGTTV se mantiene una buena relación entre colaborador y usuario?					

## Anexo 7: Aplicación de Cuestionario

### Proceso Administrativo y la Calidad del Servicio en la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad de Ate 2022

El presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación, cuyo propósito es recabar información de los colaboradores de la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad de Ate, en adelante SGTTV; con la finalidad de conocer su percepción respecto a los procesos administrativos y la calidad del servicio. Según la situación actual que presenta la Sub Gerencia de Tránsito, Transporte y Vialidad de la Municipalidad de Ate, marque con una "x" la alternativa que considere la adecuada:

Escala de Medición:

Nunca (1) / Casi Nunca (2) / A veces (3) / Casi Siempre (4) / Siempre (5)

**\*Obligatorio**

1. ¿Cree usted que la jefatura de la SGTTV lo considera en la realización de los instrumentos de gestión? \*

Selecciona todos los que correspondan.

1. Nunca  
 2. Casi Nunca  
 3. A Veces  
 4. Casi Siempre  
 5. Siempre

2. ¿Conoce usted acerca del Plan Operativo Institucional (POI) de la SGTTV? \*

Selecciona todos los que correspondan.

1. Nunca  
 2. Casi Nunca  
 3. A Veces  
 4. Casi Siempre  
 5. Siempre

3. ¿Comprende usted la definición de las acciones propias a realizar en la SGTTV para el cumplimiento oportuno de las metas trazadas? \*

Selecciona todos los que correspondan.

1. Nunca  
 2. Casi Nunca  
 3. A Veces  
 4. Casi Siempre  
 5. Siempre

4. ¿Se considera usted un personal especializado para el buen desempeño de las funciones en la SGTTV? \*

Selecciona todos los que correspondan.

1. Nunca  
 2. Casi Nunca  
 3. A Veces  
 4. Casi Siempre  
 5. Siempre

5. ¿Conoce usted acerca del Organigrama de la SGTTV? \*

Selecciona todos los que correspondan.

1. Nunca  
 2. Casi Nunca  
 3. A Veces  
 4. Casi Siempre  
 5. Siempre

6. ¿Cree usted que en la SGTTV asigna el trabajo de forma equitativa y específica? \*

Selecciona todos los que correspondan.

1. Nunca  
 2. Casi Nunca  
 3. A Veces  
 4. Casi Siempre  
 5. Siempre

13. ¿Considera usted que su jefe está involucrado con la ejecución de cada actividad efectuada en la SGTTV? \*

Selecciona todos los que correspondan.

- 1. Nunca
- 2. Casi Nunca
- 3. A Veces
- 4. Casi Siempre
- 5. Siempre

14. ¿Considera usted que cada decisión que efectúa su jefe en la SGTTV es arbitraria? \*

Selecciona todos los que correspondan.

- 1. Nunca
- 2. Casi Nunca
- 3. A Veces
- 4. Casi Siempre
- 5. Siempre

15. ¿Considera usted que las metas trazadas de la SGTTV se cumplen correctamente? \*

Selecciona todos los que correspondan.

- 1. Nunca
- 2. Casi Nunca
- 3. A Veces
- 4. Casi Siempre
- 5. Siempre

19. ¿Cree usted que la SGTTV ejecuta un seguimiento de las atenciones efectuadas hacia el usuario y a través de ello detectar sus deficiencias para poder solucionarlas? \*

Selecciona todos los que correspondan.

- 1. Nunca
- 2. Casi Nunca
- 3. A Veces
- 4. Casi Siempre
- 5. Siempre

20. Frecuentemente, ¿Usted es supervisado para medir su desempeño en la SGTTV? \*

Selecciona todos los que correspondan.

- 1. Nunca
- 2. Casi Nunca
- 3. A Veces
- 4. Casi Siempre
- 5. Siempre

21. ¿Considera usted que la SGTTV se encuentra ordenada y limpia? \*

Selecciona todos los que correspondan.

- 1. Nunca
- 2. Casi Nunca
- 3. A Veces
- 4. Casi Siempre
- 5. Siempre

16. ¿Tiene usted experiencia en las actividades que efectúa actualmente en la SGTTV? \*

Selecciona todos los que correspondan.

- 1. Nunca
- 2. Casi Nunca
- 3. A Veces
- 4. Casi Siempre
- 5. Siempre

17. ¿Existe una revisión y retroalimentación de las atenciones ejecutadas en la SGTTV por parte de ustedes, los colaboradores? \*

Selecciona todos los que correspondan.

- 1. Nunca
- 2. Casi Nunca
- 3. A Veces
- 4. Casi Siempre
- 5. Siempre

18. ¿Cuándo finaliza sus labores en la SGTTV sabe usted si efectúo sus actividades correctamente? \*

Selecciona todos los que correspondan.

- 1. Nunca
- 2. Casi Nunca
- 3. A Veces
- 4. Casi Siempre
- 5. Siempre

22. ¿Considera usted que las instalaciones físicas de la MDA son óptimas para ofrecer un buen servicio en la SGTTV? \*

Selecciona todos los que correspondan.

- 1. Nunca
- 2. Casi Nunca
- 3. A Veces
- 4. Casi Siempre
- 5. Siempre

¿

c

S

[

2

11.

23. ¿Considera usted que los equipos que utiliza en la SGTTV son de aspecto moderno? \*

Selecciona todos los que correspondan.

- 1. Nunca
- 2. Casi Nunca
- 3. A Veces
- 4. Casi Siempre
- 5. Siempre

12.

24. ¿Cree usted que se efectúa de manera inmediata la reparación de los equipos de la SGTTV en donde realiza sus actividades? \*

Selecciona todos los que correspondan.

- 1. Nunca
- 2. Casi Nunca
- 3. A Veces
- 4. Casi Siempre
- 5. Siempre



25. ¿Opina usted que al presentarse algún reclamo, queja y/o requerimiento por parte de los usuarios, la SGTTV cuente con un plan de atención adecuado? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

1. Nunca  
 2. Casi Nunca  
 3. A Veces  
 4. Casi Siempre  
 5. Siempre

26. ¿Considera usted que se atienden los reclamos, quejas y/o requerimientos de los usuarios sin distinción alguna? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

1. Nunca  
 2. Casi Nunca  
 3. A Veces  
 4. Casi Siempre  
 5. Siempre

27. ¿Considera usted que la SGTTV atiende los reclamos, quejas o requerimientos de los usuarios en el horario normal? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

1. Nunca  
 2. Casi Nunca  
 3. A Veces  
 4. Casi Siempre  
 5. Siempre

28. ¿Considera usted que cumple con responder los reclamos, quejas y/o requerimientos de los usuarios de acuerdo con la orden de llegada a la SGTTV? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

1. Nunca  
 2. Casi Nunca  
 3. A Veces  
 4. Casi Siempre  
 5. Siempre

29. ¿Considera usted que las labores que realiza en la SGTTV son sin necesidad de supervisión? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

1. Nunca  
 2. Casi Nunca  
 3. A Veces  
 4. Casi Siempre  
 5. Siempre

30. ¿Considera usted que las quejas, reclamos y/o requerimientos de la SGTTV son atendidos en los plazos correspondientes? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

1. Nunca  
 2. Casi Nunca  
 3. A Veces  
 4. Casi Siempre  
 5. Siempre

34. ¿Considera usted que en la SGTTV se brinda la seguridad de no divulgación de identidad del denunciante y denunciado? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

1. Nunca  
 2. Casi Nunca  
 3. A Veces  
 4. Casi Siempre  
 5. Siempre

35. ¿Cree usted que la atención que se brinda a los usuarios en la SGTTV es manera particular para cada uno? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

1. Nunca  
 2. Casi Nunca  
 3. A Veces  
 4. Casi Siempre  
 5. Siempre

36. ¿Considera usted que la información brindada en la SGTTV al usuario sobre los procedimientos establecidos dentro de la norma es entendible? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

1. Nunca  
 2. Casi Nunca  
 3. A Veces  
 4. Casi Siempre  
 5. Siempre

31. ¿Considera usted que se resuelve, oportunamente, algún acontecimiento suscitado en la SGTTV? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- 1. Nunca
- 2. Casi Nunca
- 3. A Veces

4. 37. ¿Considera usted que la SGTTV conoce las necesidades específicas que pueda tener cada usuario? \*

- 5

*Selecciona todos los que correspondan.*

32. ¿Cree que el computador ayuda a mejorar la atención al usuario? \*

- 1. Nunca
- 2. Casi Nunca
- 3. A Veces
- 4. Casi Siempre
- 5. Siempre

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

38. ¿Piensa usted que en la SGTTV se mantiene una buena relación entre colaborador y usuario? \*

33. ¿Considera usted que la atención al usuario es adecuada? \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- 1. Nunca
- 2. Casi Nunca
- 3. A Veces
- 4. Casi Siempre
- 5. Siempre

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

---

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

## Anexo 8: Base de Datos Estadísticos de la variable Proceso Administrativo y la Calidad de Servicio

PROCESO ADMINISTRATIVO																				
(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre																				
Cuestionario 1																				
Items	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
	Planeacion				Organización				Direccion						Control					
Encuestas	Implementar una estrategia1	Implementar una estrategia2	Implantar las condiciones de trabajo1	Implantar las condiciones de trabajo2	Subdividir las tareas 1	Subdividir las tareas 2	Selección minuciosa y detallada de cada trabajador1	Selección minuciosa y detallada de cada trabajador2	Comunicación1	Comunicación2	Motivación1	Motivación2	Liderazgo1	Liderazgo2	Evaluación del Desempeño1	Evaluación del Desempeño2	Retroalimentación1	Retroalimentación1	Supervisión 1	Supervisión2
1	1	5	3	5	1	1	2	1	1	1	3	3	2	5	3	5	5	3	1	2
2	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	1	4	5	4	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	4	2	4	4	4	5	2	4	1	5	5	3	5	3	5
5	3	5	4	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	3	3
6	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	5	5	4	5	4	5
7	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	2	5	4	5	5	1	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3
9	2	1	2	3	1	1	2	2	3	3	5	2	2	3	3	2	3	3	2	4
10	2	4	4	3	1	2	3	3	2	1	3	2	2	3	4	3	1	2	2	1
11	3	3	2	3	3	2	1	2	2	1	5	2	1	4	1	5	1	1	2	2
12	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	5	2	5	2	2
13	2	4	4	5	4	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	4	2	2
14	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	4	3	3
15	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	1	2	3	2	5	2	2	2	1
16	4	5	5	5	5	3	4	3	3	3	2	3	3	2	4	5	5	5	5	4
17	3	2	5	5	3	3	4	3	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4

18	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4
21	3	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
22	3	2	2	1	4	5	1	2	4	2	1	4	2	4	2	1	1	3	1	5
23	2	2	1	5	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
25	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3
26	2	1	4	1	2	4	2	2	4	3	5	3	2	3	3	2	4	2	3	2
27	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	1	1	2	1	3	2	2	2
29	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	3	2
30	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3
31	2	3	3	3	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	2	4	5	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	5	1	5	3	5
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
35	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
37	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	3	3
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
40	1	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3
41	3	1	3	3	1	2	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	2	2	2	3
42	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
43	3	4	4	2	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4
44	3	1	2	2	1	3	2	4	2	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	4
45	1	2	2	4	1	1	2	2	2	1	1	2	1	4	1	4	2	2	3	2
46	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2
47	3	1	5	2	2	4	5	4	3	3	3	2	2	4	3	4	2	2	3	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
49	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3

50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
51	3	2	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	3	2	3
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
53	1	1	1	1	1	3	3	4	5	5	3	1	2	5	3	3	3	1	3	2
54	4	4	3	3	2	3	5	4	3	3	1	2	3	3	3	5	4	4	3	2
55	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
58	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
60	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

**CALIDAD DE SERVICIO**

(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre

Cuestionario 2																		
Items	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
	Elementos Tangibles				Fiabilidad				Capacidad de respuesta				Seguridad		Empatia			
Encueta dos	Intalaci ones Físicas1	Intalaci ones Físicas2	Equip os1	Equipos 2	Eficien cia1	Eficien cia2	Eficaci a1	Eficacia 2	Compr omiso1	Compr omiso2	Control de las Interac ciones 1	Control de las Interacci ones2	Segurida d en la respuest a obtenid a1	Segurida d en la respuest a obtenid a2	Orient acion al usuari o1	Orient acion al usuario 2	Conocim iento de las necesid ades1	Conocim iento de las necesid ades2
1	2	1	3	3	2	3	3	1	3	3	5	5	3	5	3	3	3	3
2	5	5	4	3	5	5	5	5	2	5	4	5	5	4	5	5	4	5
0	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	3	3	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	3	5	5	3
5	4	4	2	3	4	5	4	5	3	4	4	3	5	5	4	5	4	3
6	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	5	5	4	4	5	3	5
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
9	1	3	2	2	2	3	3	5	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2

10	3	3	3	1	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
11	3	2	2	1	1	2	5	4	3	5	4	4	4	3	2	2	2	3
12	2	2	2	4	2	1	3	4	4	4	4	4	5	1	3	3	3	3
13	1	1	1	1	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3
14	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3
16	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
17	4	4	3	3	5	5	5	5	2	5	4	5	4	5	5	5	5	5
18	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5
19	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
20	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	3	4
21	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5
22	2	2	1	3	2	2	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
24	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	2	2	2	3	1	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	3	3	3	3	4	5	5	4	4	3	2	3	3	3	3	5	5	3
29	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3
30	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	4	1	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
37	3	3	3	2	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
40	2	3	2	4	2	2	2	1	3	1	3	1	3	3	3	1	3	2
41	4	2	2	1	1	2	3	4	3	2	3	3	2	3	1	2	3	3

42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
43	3	3	2	2	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	3	2	2	3
44	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3
45	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2
46	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3
47	3	2	1	3	3	3	2	1	2	1	2	2	3	2	2	1	4	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	2	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	2	2	4	3	3	2
50	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
51	4	4	3	3	5	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	3
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	3	4	2	3	3	2	1	2	4	2	4	4	2	4	3	4	3	3
54	5	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	1	2	3	3
55	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1
60	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2