



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión administrativa y calidad de atención en la Gerencia
Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco – 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Laguna Pareja, Rodrigo (ORCID: 0000-0003-0732-3331)

ASESORA:

Dra. Zevallos Delgado, Karen del Pilar (ORCID: 0000-0003-2374-980X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a mis padres Idelia y Juan pues ellos son el principal cimiento para mi formación personal y profesional, los admiro y amo infinitamente.

A mis hermanos Juan Antonio y Nohelia Milagros que son mi mayor apoyo y motivación.

Agradecimiento

Mis agradecimientos a la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, por abrirme las puertas y brindarme las facilidades para seguir creciendo personal y profesionalmente.

A los servidores y usuarios de la Gerencia de Transportes y comunicaciones del Cusco, ya que sin ellos no hubiera sido posible el desarrollo de mi investigación.

Y en especial a la Dra. Karen del Pilar Zevallos Delgado, quien con su amplio conocimiento, acompañamiento constante y paciencia hizo que llegara a esta etapa.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Distribución de frecuencias de la variable gestión administrativa	19
Tabla 2. Distribución de frecuencias dimensiones de la calidad de atención	20
Tabla 3. Distribución de frecuencias de la variable calidad de atención	21
Tabla 4. Distribución de frecuencias dimensiones de la calidad de atención	22
Tabla 5. Correlación entre la gestión administrativa y la calidad de atención	23
Tabla 6. Correlación entre la planeación y la calidad de atención	24
Tabla 7. Correlación entre la dirección y la calidad de atención	25
Tabla 8. Correlación entre la organización y la calidad de atención	26
Tabla 9. Correlación entre el control y la calidad de atención	27

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco 2022. La investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, de tipo básica, diseño no experimental, corte transversal y de alcance descriptivo correlacional, cuya muestra estuvo constituida por 169 usuarios, la técnica empleada para la aplicación de los cuestionarios fue la encuesta, donde los resultados determinaron que el nivel más alto alcanzado en la gestión administrativa fue el regular en un 55% asimismo en la calidad de atención fue regular en un 44%, llegando a la conclusión de que existe correlación positiva muy alta entre la gestión administrativa y la calidad de atención, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,930 y un p valor $< 0,01$. Por lo tanto se concluye que la gestión administrativa y calidad de atención se relacionan significativamente en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Palabras clave: gestión administrativa, calidad, atención y usuarios.

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between administrative management and quality of care in the Regional Transportation and Communications Management, Cusco 2022. The research was developed under the quantitative approach, basic type, non-experimental design, cross-sectional and descriptive correlational scope, whose sample consisted of 169 users, the technique used for the application of the questionnaires was the survey, The results determined that the highest level reached in administrative management was 55% regular, and in quality of care 44% was regular, concluding that there is a very high positive correlation between administrative management and quality of care, with a Spearman's Rho coefficient of 0.930 and a p value < 0.01. Therefore, it is concluded that administrative management and quality of care are significantly related in the Regional Transportation and Communications Management, so the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted.

Keywords: administrative management, quality, attention and users.

I. INTRODUCCIÓN

En la administración pública, una de las principales dificultades institucionales es contar con una oportuna y adecuada atención a los usuarios, pues el Covid-19 a nivel global ha revelado una desigualdad en la utilización de los medios de atención, puesto que en algunos países la brecha digital es bastante corta, en Latinoamérica en los estados que se encuentran en crecimiento, su desarrollo no es nada favorable e incipiente para aquellos ciudadanos que se han adaptado a la nueva normalidad en cuanto a la atención y a la administración en las instituciones del estado, la (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OECD], 2021), precisa que aunque el Producto Bruto Interno - PBI mundial logro superar la crisis sanitaria pos pandemia, la recuperación es aun desigual y los estados que vienen superando la crisis están sometidos a retos en la que se ajustan a tecnologías nuevas para optimizar su administración y ofrecer mejor servicio respecto a la atención del usuario.

Barrutia y Egoavil (2020), aseveran que la entidad va en crecimiento cuando hay mejora en la gestión de la administración y servicios de calidad, si esto se direcciona a instituciones estatales, se confirma que hay una deficiente gestión además de afectar a la ciudadanía, también perjudicaría a las personas responsables de dicha gestión, adicionando la denigración de la imagen institucional.

En tanto que viene avanzando el incremento de la economía y la sociedad en el país, se crea la necesidad de implementar instrumentos que viabilicen la modernización de los procesos públicos, usando las herramientas y estrategias que incrementen una atención de calidad a los usuarios, como una responsabilidad innata de la entidad pública con la sociedad. Del mismo modo el Consejo de Ministros mediante la Secretaria de Gestión pública (2019), precisa que en los esfuerzos para tener lugar a la modernización en la gestión pública se han presentado disposiciones tanto negativas como positivas, determinadas por el incremento de actividades y procesos burocráticos que postergan los procedimientos administrativos, ocasionando la insatisfacción de los usuarios manifestados a través de reclamos y quejas en estas entidades.

Asimismo el Diario el Comercio (2018), pone en manifiesto que en el año 2017 el área responsable de la atención de quejas y reclamos del usuario,

corresponden mayoritariamente a las instituciones públicas, dentro de ellas las gerencias regionales (p.3).

En el ámbito local, la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Cusco, viene presentando deficiencias para poner en marcha una gestión administrativa con eficiencia, la misma que se ve evidenciada en los retrasos continuos en cuanto al cumplimiento de las actividades que se encuentran estipuladas en el planeamiento estratégico, del mismo modo la presencia de dificultades en la realización de los trámites administrativos acorde al tiempo establecido viene generando malestares en el usuario como parte de su insatisfacción por el servicio que recibe; así también se conoce que los requerimientos que se entregan a la institución se atienden con un desmedido retraso ocasionado por la deficiente disponibilidad del personal para atender las necesidades; del mismo modo no se aplican estrategias y mecanismos de control que coadyuven al monitoreo del desarrollo de los procedimientos internos y el uso de los medios; por tal razón esta serie de problemas provocará que la institución no preste calidad en el servicio brindado al usuario, desencadenando la inconformidad e insatisfacción en la ciudadanía.

Por toda esta problemática antecedida es que se formuló el problema general de investigación: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco - 2022? Y como problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación entre la planeación y la calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco - 2022?, b) ¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco - 2022?, c) ¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco - 2022? y d) ¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco - 2022?

Este estudio se justificó de manera práctica, ya que sostiene la posibilidad de mejorar el progreso de la gestión administrativa en la institución, efectivizando la entrega de un servicio transparente y oportuno para satisfacer la necesidad del ciudadano. En cuanto a la justificación social, ya que servirá como instrumento fundamental para la institución, el cual fue básico para el desarrollo de actividades

estratégicas de impacto positivo hacia el usuario mediante la prestación del servicio de manera oportuna acorde a la ley. Y en torno a la justificación teórica, la investigación podrá servir de base para investigaciones futuras relacionadas a las variables a investigar, así como también porque se consideraron teorías y conceptos trascendentales para un mejor entendimiento de las variables que posibiliten el adecuado proceso de gestión administrativa con capacidad de cubrir la exigencias del usuario y concerniente a la justificación metodológica, las técnicas y los instrumentos que fueron empleados para la recopilación de la información podrán ser aplicados o adaptados en un futuro para investigaciones nuevas que profundicen sobre esta problemática que vienen afrontando las instituciones públicas.

De otro lado la investigación propuso como objetivo principal: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco – 2022 y como objetivos específicos: a) Determinar la relación entre la planeación y la calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco – 2022, b) Determinar la relación entre la dirección y la calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco – 2022, c) Determinar la relación entre la organización y la calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco – 2022 y d) Determinar la relación entre el control y la calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco – 2022.

Por todo ello se planteó la hipótesis general: La gestión administrativa y la calidad de atención se relacionan de manera significativa en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco – 2022; de igual manera las hipótesis específicas: a) La planeación se relaciona de manera significativa con la calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, , Cusco – 2022; b) La dirección se relaciona de manera significativa con la calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, , Cusco – 2022, c) La organización se relaciona de manera significativa con la calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, , Cusco – 2022 y d) El control se relaciona de manera significativa con la calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco – 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los antecedentes nacionales tomo en cuenta a Ramírez (2021) quien tuvo por finalidad establecer la relación entre la gestión administrativa y calidad de atención en una dirección regional de transportes, estudio que fue desarrollado bajo un paradigma cuantitativo, tipo básica, de diseño no experimental, con un grupo muestral de 238 usuarios participantes, aplicando el cuestionario a través de la encuesta, con resultados de que el nivel de gestión administrativa fue regular con un 50% al igual que la calidad de atención, concluyendo que existe una significativa correlación entre las dos variables con un Rho de Spearman = 0,985 siendo de grado positiva y muy alta. Además de contar con un p valor = $0,000 \leq 0,01$. Estudio que fue considerado por contar con las dos variables de estudio así como la aplicación del mismo enfoque metodológico y similares resultados los cuales son relevantes para el desarrollo de la presente investigación.

Segura (2021) quien en su investigación presento por principal objetivo determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario que se atiende en el centro de atención al contribuyente, estudio desarrollado bajo el enfoque cuantitativo, diseño no experimental y transeccional de alcance correlacional, donde se realizó la aplicación del cuestionario a través de la encuesta en una muestra conformada por 363 usuarios, obteniendo resultados que le permitieron concluir que hay una significativa relación de grado positiva y alta entre ambas variables con un resultados de Rho = 0,864 y una significancia $\leq 0,01$. Antecedente que se consideró por contar con un objetivo idéntico, así como las mismas variables y dimensiones, una parecida aplicación de la metodología, con similares características en la población, y semejantes resultados de estudio.

Abad (2021) quien tuvo el propósito de establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en una dirección regional de educación, hizo uso del paradigma cuantitativo, tipo básico, de diseño descriptivo correlacional y diseño no experimental con una muestra constituida por 160 servidores regionales a los que se les aplicó dos cuestionarios haciendo uso de la encuesta, donde los resultados arrojaron una correlación positiva alta de Rho de Spearman = 0,808 con un p valor menor a 0,005, en la que concluye que existe relación significativa alta entre las dos variables de mencionada dirección regional. Estudio relevante para el presente por contar con similar objetivo, parecida metodología y resultados.

Delgado (2020) quien planteo como principal objetivo establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención en una municipalidad, haciendo empleo del método hipotético deductivo, tipo aplicada de alcance correlacional, de diseño no experimental, donde la muestra estuvo conformada por 25 servidores, haciendo uso de la encuesta para recolectar los datos del cuestionario, obteniéndose de los resultados una correlación media moderada de 0,65 en el r de Pearson, y significancia de 0,01 entre sus dos variables. Trabajo que se tomó en cuenta por poseer similares variables, objetivo de estudio, metodología y resultados de investigación los cuales son de gran importancia para dar curso al presente estudio.

Dávila (2020), quien en su tesis planteó el objetivo de establecer la relación entre la gestión administrativa y la atención al cliente en una gerencia regional de transportes, bajo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental, con un universo de 2750 y un grupo muestral constituido por 226 participantes, haciendo una de la encuesta y el cuestionario, llegó a la conclusión de que con el coeficiente de Pearson equivalente a 0,90, se evidencia una relación entre sus dos variables estudiadas, siendo de correlación positiva alta, obteniéndose además un porcentaje en cuanto al nivel de la gestión administrativa donde el 31% de nivel malo, 27% nivel bueno, el 23% nivel regular, el 11% de nivel muy bueno y el 8% en un nivel muy bajo, lo que demuestra un dominio de nivel malo, siendo preocupante para el autor una correlación positiva muy alta. Antecedente tomado en cuenta por poseer las mismas variables, aplicación de la misma metodología y semejantes resultados descriptivos e inferenciales que fueron de gran importancia al momento de la contrastación.

Como antecedentes internacionales se consideró a Cerezo (2019) quien propuso por objetivo establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención a usuarios de una unidad judicial en el Ecuador, estudio procesado bajo el tipo correlacional de diseño descriptivo correlacional con una muestra seleccionada de 50 participantes a los que se les aplicaron el cuestionario a través de la encuesta, donde para su análisis de datos se aplicó el Rho de Spearman con un valor en el resultado = 0,716 siendo significativa y directa de grado alta con un nivel de significancia = $0,00 < 0,01$. Antecedente que se tomó en

cuenta por presentar parecido objetivo, aplicación de las mismas variables, semejante metodología y resultados que fueron de gran aporte informativo.

Paredes (2020) quien tuvo por objetivo establecer la relación entre el proceso administrativo y la perspectiva calidad del servicio prestado a las instituciones de educación superior en una provincia de Ecuador, donde aplico el método investigativo cuantitativo, con una muestra de 256 maestros y 375 estudiantes, haciendo uso de la encuesta en la aplicación de los cuestionarios, asimismo se lograron resultados como las funciones del procedimiento administrativo tiene directa relación con la calidad del servicio, señalando que mientras las fases administrativas de planificación organización, dirección y control se fortalezcan, se reflejara en una atención de calidad. Estudio relevante por contar con ambas variables de estudio, así como parecido objetivo, similar metodología y semejantes resultados que fueron útiles al momento de contrastar y discutir.

Romero (2018) en su investigación tuvo como propósito relacionar las variables gestión administrativa y la calidad de servicio de seguro social, el mismo que fue desarrollado con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, donde utilizo la encuesta para la aplicación del cuestionario en una muestra de 100 participantes, obteniendo como hallazgo una positiva correlación entre ambas variables, deduciendo los trabajadores de salud brinda un clima favorable a los usuarios con el propósito de optimizar la prestación de un servicio de calidad. Trabajo de investigación que se tomó en consideración las mismas variables, similar enfoque metodológico, y semejantes resultados los mismos que fueron importantes al momento de contrastar.

De otro lado Chávez et al. (2020) quienes en su investigación presentaron como principal propósito examinar la relevancia de la gestión administrativa en los procesos agropecuarios, estudio realizado con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, con diseño no experimental, y una muestra de 44 participantes, aplicando el cuestionario a través de la encuesta; donde llegaron a la conclusión de que la gestión administrativa desempeña una importante función en la entidad y consecuentemente también en empresas agropecuarias, puesto que se dirección a obtener las metas institucionales a través de ejercer las fases inherente al desarrollo de la administración, como en la organización, la planificación, la orientación y la vigilancia. Siendo todas estas fases las que logran que la entidad

sea más eficaz y eficiente con el objeto de buscar el desarrollo integral y se conduzca a mejores beneficios económicos. Estudio apropiado que ayudó a tener una amplia visión acerca de los aspectos del proceso administrativo de cuáles fueron sus beneficios y cuales no.

Isla (2018), quien en su investigación presento como propósito establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en una entidad, bajo el enfoque metodológico de tipo aplicado, nivel correlacional y diseño no experimental, en la que aplicó el cuestionario mediante la encuesta con una población de 65 participantes que recibieron el servicio, demostrando que los resultados con un coeficiente de correlación de 0,826 mostrando como resultado la existencia de una significativa relación de grado muy fuerte entre ambas variables. Estudio que presentó ambas variables de estudio y similar objetivo, con un semejante aplicación metodológica y parecidos resultados que fueron provechosos para enriquecer el análisis y conclusión de la investigación.

Respecto a las bases teóricas en cuanto a la variable gestión administrativa se consideró a Rodríguez (2012), quien manifiesta que la gestión administrativa ejecuta los procedimientos y metodologías de planificación, organización, dirección y control de las acciones originadas en la entidad para la obtención de metas y objetivos en un cierto periodo todo ello destinado al logro de acciones de mejora y aplicación de los recursos para la administración pública (p.31).

Coulter (2010) conceptúa a la gestión administrativa como el procedimiento que integra la coordinación, vigilancia de los procesos, por lo que tales procesos se deberían realizarse de manera eficiente y eficaz, lo que envuelve a la vez la relevancia en brindar garantía de que los responsables de las acciones que desarrolla la entidad, desarrollen un trabajo satisfactorio. El control integra todo el proceso de la gestión administrativa, por tal razón está presente en todas las fases y acciones antecedidas, de tal forma que se realicen libre de faltas y errores que afecten los resultados que se proyectaron, el control debe efectuarse durante todo el proceso de administrativo, evitando las irregularidades que alteren la operatividad organizacional. Los responsables de las distintas áreas deben fortalecer las medidas de control en la entidad con la finalidad de no caer en errores que perjudiquen a la entidad.

Chiavenato (2014) conceptualiza que la gestión administrativa integra todas las acciones propuestas y que se realiza en una empresa con el fin de situar los esfuerzos que se realicen a nivel individual y de equipo como parte elemental, motivo relevante en la obtención objetivos y metas propuestas. Con participación positiva del personal y el uso adecuado de los materiales, mediante la asertividad en el desempeño en los espacios laborales de mayor importancia, razón por la que la gestión administrativa manifiesta diversos factores que son elementales en la ejecución, planificación, ordenamiento, dirección y la vigilancia, las mismas que potencian la administración en las entidades que emplean tales definiciones para el efecto positivo en el desarrollo de sus actividades, la planificación se lleva a cabo de la mejor forma posible en la institución, poniendo en consideración cada uno de los aspectos, durante el de la funciones de la organización, evitando errores que distorsionen los resultados que se esperan, razón por la que los que la aplican deben tener en cuenta la información más relevante y adecuada (p.70).

Según Marco (2016), la gestión administrativa viene a ser la puesta en práctica del desarrollo de la administración para realizar gestión y control de cada recurso de la organización, todo con el fin de dar cumplimiento a los objetivos de desarrollo que hagan posible el crecimiento de la organización, de tal forma que se da inicio con la planeación de las actividades, la cual está basada en analizar de las necesidades de la organización eliminando las necesidades financieras y de recursos humanos, quien a la par ayudará a visualizar las oportunidades ofrecidas por el área económico que favorecerá el crecimiento integral y el aprovechamiento de las oportunidades de crecimiento.

Acorde a Lara (2017), la gestión administrativa de la entidad se encarga al personal que tenga las competencias y habilidades para desempeñar estos puestos laborales, ya que son procedimientos clave para el desarrollo a nivel de gerencia y realizar el aprovechamiento de cada recurso de la institución y el logro del éxito en su integridad ya sea para la organización o para los trabajadores, de esta forma los procesos para la selección desempeñan un importante papel ya que coadyuvan a determinar la calidad del personal que solicite la entidad.

Concerniente al dimensionamiento de la variable gestión administrativa Rodríguez (2012), establece las fases de: a) Planeación. La que se liga a la finalidad como medio al medio donde se establecen los objetivos institucionales,

promoviendo métodos novedosos para la obtención de objetivos en común y la elaboración de los proyectos integrales, con un adecuado direccionamiento de actividades laborales (Rodríguez, 2012, p.144) en esta fase sientan los fundamentos de gestión administrativa de la entidad.

En cuanto a la b) organización. Es el acto de asignar labores al personal responsable de cada una de estas o agrupaciones de ejecución, quienes realizaran el reporte de los informes y toman las decisiones, lo cual es únicamente de responsabilidad del gerente (Rodríguez, 2012, p. 8).

En cuanto a la c) Dirección. Hace referencia a situaciones en la que el gerente motiva al personal a través de la resolución de los problemas en equipo, eligiéndolo como el medio de comunicación más efectivo asimismo batallan con diferentes tipos de asuntos relacionados al trabajo de su personal a cargo (Rodríguez, 2012, p. 8).

Por último el d) Control. Hace referencia a la instauración del plan de acción y los objetivos, los acuerdos y proyectos estén disponibles y a la contratación del personal, su entrenamiento y motivación, asimismo deberá realizar una evaluación estructural para la detección de falencias y dar soluciones, es decir permanecer alerta frente a las posibles circunstancias que podrían suceder en la entidad para dar una solución inmediata (Rodríguez, 2012, p. 8).

Para la variable calidad de atención se hace necesario conceptuar la calidad donde Ishikawa (1996) precisa que la calidad es la suma de las diversas características en el accionar, en otros términos el conseguir de un servicio o bien ofrecido donde el personal al igual que la institución en conjunto juegan un papel importante.

Según Cuatrecasas (2010), se conceptúa la calidad desde una visión filosófica, considerando calidad como un término global actual en cada uno de los estamentos institucionales, encabezada por la gerencia y participación de los trabajadores, Así mismo el autor indica que la calidad es un trabajo colaborativo en equipo de una entidad, por lo que la define como la acción desempeñada por las distintas áreas de la organización para brindar un servicio satisfactorio al usuario.

Para Anaya (2014) quien indica que la calidad de atención se evidencia como los caracteres del servicio ofrecido al usuario donde se exponen los motivos

empresariales para el establecimiento de los objetivos a cumplir con la finalidad de satisfacer al total de los usuarios.

Por otro lado Castañeda (2010) precisa que la calidad de atención es una parte fundamental a tener en cuenta en todas las instituciones, de manera indistinta acorde a su rubro, ya que las instituciones que se dedican a prestar servicios deben tenerla, así mismo esta se adhiere a los productos o materiales, entendiéndose que la calidad en la atención se refiere al valor agregado que las instituciones prestan, puesto que tienen directa interacción con los usuarios o consumidores o de manera indirecta mediante los medios digitales.

La variable calidad de atención se fundamenta en la teoría del control estadístico de los procesos, donde Freeman et al. (2010) indica que es la metodología de evaluación de los cambios en el desarrollo del trabajo para el incremento constante de su contenido, con el fin de prevenir falencias en los productos (p. 231). Del mismo modo la calidad de atención es denominada como el factor de diferenciación en el prototipo de la industria, lo que indica que los usuarios evalúan la calidad del servicio ofrecido. Por tal razón el consumidor es quien tiene la última palabra del servicio prestado, por tal razón las entidades están obligadas a satisfacerlas, sin descuidar a la entidad.

Respecto a la teoría de calidad total para Vargas & Aldana (2014) la vigilancia total presenta normas como la a) vigilancia de la calidad que si no tiene acceso a la demostración de los avances no se considera como control de calidad, b) la vigilancia de calidad nace y muere con el fortalecimiento de capacidades de los trabajadores, c) la vigilancia de calidad externaliza los logros de cada colaborador, iv) realiza y pronóstico de quejas y problemas posibles y d) la vigilancia de la calidad es el arte para integrar la información con las acciones.

Para Lovelock & Wirtz (2015) la calidad de servicio es característico del desempeño del personal en la institución ya que requiere de conocimiento para el abordaje de diferentes aspectos, tanto como la estimación de la calidad del servicio e identificación de las causas que disminuyen la calidad del servicio, así como también como el diseñar e implementar acciones correctivas,

Las dimensiones según Lovelock & Wirtz (2015) son: a) Fiabilidad, es la habilidad para ejercer el servicio que se ofrece con seguridad y precisión, quiere decir que es la competencia en el desempeño de las actividades de manera fiable

y cuidadosa, acción que las entidades necesitan para el empleo y cumplimiento de las promesas en cuanto a entrega de suministros, solución de problemas y fijación de costos, donde los indicadores son el grado de compromiso. La que se refiere al grado de responsabilidad e incorporación del personal en las actividades a desarrollar en la entidad; Desempeño personal, son los resultados que observan los trabajadores en relación al desempeño de una acción y solución de inconvenientes que viene a ser la capacidad para discrepar un problema interno a solucionar por parte del trabajador.

En cuanto a la b) Capacidad de respuesta, es la competencia de proteger al usuario en cuanto a impedimentos y brindar un adecuado y pronto servicio, es decir con celeridad y atención pertinente en la solución a sus solicitudes, dando respuesta a las preguntas de los usuarios para encontrar soluciones donde los indicadores son el grado de productividad y efectividad con el que se hace uso de los recursos de la entidad para obtener los objetivos instaurados.

Respecto a la c) Seguridad, viene a ser la preocupación y sabiduría del trabajador en el mejoramiento de sus aptitudes que inspire credibilidad y confianza, viniendo a ser el ejercicio de sus funciones con un menor riesgo, donde los indicadores son las condiciones físicas ambientales que se refieren a las condicionantes físicas y tangibles entorno a la estructura de la empresa, las que integran el mobiliario y equipamiento a usar, la disposición de los materiales y los insumos, los que vendrían a ser la disposición de los recursos y las fuentes primigenias durante la ejecución de un proceso o su culminación en sí.

Dentro de las teorías de la administración que sostuvieron a la variable gestión administrativa se tomó en cuenta a la teoría científica representada por Frederick Taylor, quien da importancia a la estructura formal, la cual se centró en departamentalizar y sustituir la técnica práctica por una técnica científica, la cual se basa en los movimiento y tiempos, a su vez sustentadas en los fundamentos elementales como la planeación, preparación, control y ejecución con el fin de mejorar la producción a través de la eficiencia. Rodríguez (2015) indica que Taylor hizo revolucionó el campo empresarial, haciendo que sus ideas se impongan, al darse cuenta los directivos empresariales pudieron entender que la eficiencia y la productividad beneficiaba a todos.

De otro lado la gestión administrativa se sostiene también en la teoría estructuralista donde James Burnham quien indica que los pilares de la administración son el entorno, la institución y las personas, siendo la empresa formal e informal, diversa y total a la vez, en la que cada persona desempeña un rol. De acuerdo con Rodríguez (2017) manifiesta que los gestores administrativos son la nueva orden para el desarrollo social. Del mismo modo Murphy (2020) hace un balance de las fases de Burnham destacando que no defendía la autogestión más bien se distanció del marxismo y se acogió en la teoría social.

En cuanto a la variable calidad de atención se sostuvo que la teoría humanista donde Elton Mayo. Quien prepondera las relaciones interpersonal, considera relevante la organización externa de la empresa, analizando que la entidad es la agrupación de ciudadanos, y su producción depende de su integración social, logrando como resultado la eficacia. Teoría que se origina de una concepción integral de índole humano y el desarrollo empresarial, Díaz y Guzmán (2014). Es preciso mencionar también que Mayo en su medio fue muy criticado por otros académicos de la época, a consecuencia de sus posiciones que contradecían su quehacer como lo advirtieron en su tratado Muldoom, Bendickson y Liguori (2020).

Por otra parte Mansager y Bluvshstein (2020) estudiaron a Alfred Adler y Maslow destacando que ambos consideraron como indispensable la creatividad, que hace que el individuo alcance su bienestar, proponiendo la puesta en práctica en los procesos terapéuticos.

Es importante que los directivos tengan en cuenta las medidas en cuanto al control, con el fin de cumplir con los objetivos de la institución, del mismo modo cada entidad requiere hacer la implementación de estrategias que haga seguimiento y monitoreo de las funciones que desempeñan sino caso contrario tomar medidas correctivas.

Por otra parte es también importante incentivar en los trabajadores la cultura de servicio, pues se deben compartir valores en común con una misma dirección como la comunicación la amabilidad, la empatía y la cortesía haciendo que los usuarios se sientan satisfechos con una atención de calidad brindada en la institución.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El desarrollo del estudio se realizó bajo el enfoque cuantitativo, debido a que únicamente se realizó la recolección de la información y análisis estadístico, los mismos que van a dar respuesta a las interrogantes del estudio con el fin de probar las hipótesis previamente propuestas y las teorías a considerar (Hernández, et al 2014).

3.1.1. Tipo de estudio

De acuerdo al criterio por su finalidad el estudio correspondió a una investigación básica, porque que describió la relación entre las variables y el diagnosticó de una realidad, Vara (2015). De otro lado este tipo de investigación, busca solo el aporte de nuevos conocimientos, pudiendo ser también la base para futuras investigaciones (Salkind, 1998).

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño que se aplicó en el estudio fue el no experimental ya que durante el proceso investigativo no hubo manipulación alguna de las variables, y los datos fueron recopilados de la muestra en estudio, fue de corte transversal, puesto que la recolección de los datos se realizó en un solo periodo; y fue de alcance descriptivo correlacional, ya que buscó describir las variables, así como determinar el nivel de correlación que los vincule (Hernández et al., 2014).

3.1.3. Método de investigación

el método aplicado en el estudio fue el hipotético deductivo, de acuerdo a lo manifestado por Bernal (2016), quien indica que este método es un procedimiento que tiene inicio cuando se tienen ciertas afirmaciones que se denominan hipótesis, las mismas que buscarán ser comprobadas o rechazadas con la inferencia de las conclusiones las cuales deberán ser contrastadas con los hechos.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual

Es la ejecución de los procedimientos y métodos de planificación, organización, dirección y control de las acciones originadas en la entidad para obtener los objetivos y metas en un determinado periodo todo ello destinado al logro de acciones de mejora y aplicación de los recursos para la administración pública, Rodríguez (2012).

Definición operacional

Es el agrupamiento de las acciones que se ejecutan para direccionar una entidad mediante la conducción racional de labores, recursos y esfuerzos a través de las fases administrativas como son la planeación, la organización, la dirección y el control.

Variable 2: Calidad de atención

Definición conceptual

Es el desempeño del personal en la institución ya que esta requiere de conocimientos para el abordaje de aspectos, como la evaluación de la calidad del servicio e identificación de las causas que disminuyen la calidad en el servicio, así como también como el diseñar e implementar acciones correctivas, (Lovelock y Wirtz 2015, p.29).

Definición operacional

Es la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, donde cualquier esfuerzo al no ser realizado con calidad será en vano para la entidad, donde dimensionalmente se consideró a la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población:

La población viene a ser el agrupamiento de sujetos con caracteres en común, por lo que estuvo constituida por 300 usuarios que acuden a la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones del Cusco.

Criterios de inclusión: fueron los a) Usuarios con edades entre los 18 a 56 años, b) Usuarios que habitan en la zona urbana de la ciudad y c) Usuarios con más de 3 atenciones a la entidad.

Criterios de exclusión: No se consideraron a los a) Personal de la entidad, b) Usuarios que tengan menos de 3 atenciones en la entidad, c) Usuarios que habiten en zona rural y d) Gerente de la entidad.

3.3.2. Muestra: Es la cantidad de sujetos elegidos de una población a estudiar, por ende el subconjunto de la población (Fuentelsaz et. al, 2006) y que para determinar la cantidad se aplica diferentes técnicas de muestro, obteniendo como resultado 169 participantes.

3.3.3. Muestreo: la muestra del estudio fue determinada a través del muestreo probabilístico aleatorio simple, donde el total de los participantes tuvieron probabilidad de ser seleccionados, y al aplicar la fórmula, se obtuvo como resultado 169, número de participantes que fueron considerados en la muestra del estudio.

3.3.4. Unidad de análisis: Usuario que se atendieron en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones del Cusco.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica de investigación

La técnica para la recolección de los datos es la manera o forma para la obtención de la información haciendo uso de una instrucción delimitada a la ciencia o tecnología como lo manifiesta (Supo, 2015), siendo la encuesta la técnica empleada en el estudio.

3.4.2. Instrumento de investigación

El instrumento es la forma concreta de obtener los aspectos esenciales, reduciendo lo real a una mínima cantidad de datos esenciales y precisos de lo que se estudia, siendo el cuestionario el instrumento utilizado en el estudio, el cual fue elaborado acorde a los indicadores de las variables, bajo la escala de Likert, donde previamente fueron validados y sometidos a una prueba piloto para su aplicación como se evidenció.

Ficha técnica de la variable 1

Denominación: "Cuestionario de la variable "Gestión administrativa"

Autor: Rodrigo Laguna Pareja

Número de dimensiones: 4

Número de ítems: 24

Participantes: Usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco

Duración: 15 minutos.

Baremos: Se consideró los niveles bajo (24-55), medio (56-87) y alto (88-120).

Ficha técnica de la variable 2

Denominación: “Cuestionario de la variable “Calidad de atención”

Autor: Rodrigo Laguna Pareja

Aplicación: Individual.

Número de dimensiones: 5

Número de ítems: 24

Participantes: Usuarios que acuden a la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones Cusco

Duración: 15 minutos.

Baremos: Se consideró los niveles bajo (24-55), medio (56-87) y alto (88-120).

Validez

La validez se dio con la evaluación del instrumento a través del juicio de expertos, los mismos que cuentan con amplio conocimiento y dominio en docencia universitaria y metodología investigativa, quienes verificarán la relevancia, claridad y pertinencia de los ítems planteados de acuerdo a las dimensiones y variables establecidas en el estudio y una vez aprobadas dar pase a su aplicación.

Confiabilidad

El instrumento para ser confiable tuvo que ser fiable, por lo que previamente se aplicó la prueba piloto a 15 participantes que contaron con cualidades iguales y fueron comprobados mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, el mismo que establece que los valores deben ser igual o mayor a 0.7 para ser considerados confiables (Hernández, et al, 2014); luego de la aplicación de los elementos al estadístico arroja un valor de 0,938, para la variable gestión administrativa y un valor de 0,929 para la calidad de atención; demostrando que los instrumento fueron altamente confiables para dar paso a la aplicación de ambos instrumentos.

3.5. Procedimientos

El proceso de investigación se dio inicio primeramente al conseguir información pertinente en cuanto a la base teórica, libros artículos, tesis y otros sobre el tema de estudio, estableciendo las variables los objetivos y la hipótesis, segundo, se determinó el tipo, diseño, técnica e instrumento a emplear y su respectiva validación y confiabilidad. Tercero, se procedió a recopilar los datos haciendo una encuesta con la aplicación del cuestionario vertido en un formulario de Google Form, para mayor practicidad del investigador, los cuales fueron descargados al programa Excel para su respectiva tabulación y posteriormente ser procesados de manera estadística e inferencial, con el uso del programa de estadística SPSS V. 26 donde se consiguieron los resultados, en tablas y gráficos para finalmente realizar la interpretación y el análisis.

3.6. Método de análisis de datos

Para la recolección de información se aplicó el cuestionario, el cual fue certificado por un proceso de validación por juicio de expertos, los datos que fueron recopilados se representaron con figuras y tablas estadísticas que ayudaron a presentar de manera organizada e interpretar fácilmente para el análisis descriptivo, del mismo modo para los resultados inferenciales se realizó el procesamiento de la información con el programa de estadística SPSS V.26. Asimismo a través de la prueba de normalidad se determinó la aplicación del estadístico de correlación Rho de Spearman al momento de contrastar las hipótesis las mismas que dieron respuesta a los objetivos propuestos en la investigación.

Aspectos éticos

El estudio se ejecutó previamente con el consentimiento informado del Sub Gerente de Servicios de la entidad en el marco de los principios éticos, como los manifestó Miranda y Villasís (2019) quienes consideran a) Autonomía, el cual amerita a la decisión que toma la persona, el cual es aplicado a través del consentimiento informado, donde el individuo recibe la información y comprende el procedimiento para lo que requiere de una especial protección; b) No maleficencia, enfocado en la protección del sujeto en cuanto a riesgos, asegurando que la investigación se dé con pertinencia y relevancia científica

así como la competitividad del investigador durante el desarrollo del estudio y c) justicia, refiriéndose a la equidad e igualdad en la selección de los participantes, de manera independiente a su raza, religión, nivel de economía y educación, así como también la distribución equitativa de los resultados, y finalmente el d) respeto, el cual reconoce dignamente al ser humano muy aparte de su estatus socioeconómico, procedencia, u otras características donde su bienestar e intereses van más allá de la ciencia, respetando su propia determinación, principios éticos que también son considerados con claridad en de la Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV, (Universidad Cesar Vallejo, 2017).

IV. RESULTADOS

Posterior a la aplicación de las encuestas se realizó el procesamiento de la información, en cuanto a la Gestión Administrativa y la Calidad de Atención, realizándose la prueba de normalidad para la elección del coeficiente de correlación, así mismo el análisis de las frecuencias en cuanto a los niveles y dimensiones de las variables identificando finalmente el grado correlacional que existente entre las mismas.

3.1. Estadística descriptiva

Tabla 1

Distribución de frecuencias de la variable Gestión Administrativa

	Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje %
Gestión administrativa	Mala	24 - 55	51	30,2
	Regular	56 - 87	93	55
	Buena	88 - 120	25	14,8
	Total		169	100

Nota. Resultado de distribución de frecuencias de la gestión administrativa

En la tabla 1 se puede apreciar del total de los de los participantes de la encuesta en cuanto a la variable Gestión administrativa el 55% la califica en un nivel regular, el 30,2% en nivel mala y el 14,8% en nivel buena.

Tabla 2*Distribución de frecuencias de las dimensiones de la gestión administrativa*

	Planeación		Dirección		Organización		Control	
	f	%	F	%	f	%	f	%
Mala	51	30,2	59	34,9	60	35,5	51	30,2
Regular	67	39,6	76	45	67	39,6	67	39,6
Buena	51	30,2	34	20,1	42	24,9	51	30,2
Total	169	100	169	100	169	100	169	100

Nota. Resultado de distribución de frecuencias de las dimensiones de la gestión administrativa

EN la tabla 2, se percibe en cuanto a sus dimensiones en la planeación el 39,6% manifiesta que es regular, el mientras que un 30,2% la califica en el nivel buena y otro 30,2% en el nivel mala, respecto a la Dirección el 45% manifiesta que es regular, seguido del 34,9% que la califica como mala y un 20% que indica que es buena, en cuanto a la organización el 39,6% manifiesta que es regular, el 35,5% asevera que es mala y un 24,9% indica que es buena, y por último en la dimensión control el 39,6% manifiesta que es regular, el 30,2% que es mala al igual que otro 30,2% precisa que es buena.

Tabla 3*Distribución de frecuencias de la variable calidad de atención*

	Niveles	Baremo	Frecuencia	Porcentaje %
Calidad de atención	Mala	24 - 55	67	39,6
	Regular	56 - 87	75	44,4
	Buena	88 - 120	27	16
	Total		169	100

Nota. Resultado de distribución de frecuencias de la calidad de atención

Tal como se presenta tabla 3, del total de los usuarios a los que se les aplicaron las encuestas de la variable calidad de atención, se observa que en la mayor parte de los usuarios participantes de la encuesta indican que se encuentra en un nivel regular, siendo el 44,4% del total, seguido del 39,6% quienes la calificaron en el nivel mala y solo un 16% indicaron que la variable se encuentra en el nivel buena.

Tabla 4*Distribución de frecuencias de las dimensiones de la calidad de atención*

	Tangibilidad		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	51	30,2	65	38,5	81	47,9	62	36,7	81	47,9
Regular	84	49,7	72	42,6	63	37,3	65	38,5	69	40,8
Buena	34	20,1	32	18,9	25	14,8	42	24,9	19	11,2
Total	169	100	169	100	169	100	169	100	169	100

Nota. Resultado de distribución de frecuencias de las dimensiones de la calidad de atención

En la tabla 4 se muestra el dimensionamiento de la calidad de atención, donde en la tangibilidad casi la mitad siendo el 49,7% manifiesta que es regular, el 30,2% indica que es mala y el 20,1% precisa que es buena, en cuanto a la fiabilidad el 42,6% precisa que se ubica en un nivel regular, seguido del 38,5% que la ubica en el nivel mala y solo un 18,9% manifiesta que es buena, respecto a la sub variable capacidad de respuesta el 47,9% la califica como mala, el 37,3% como regular y solo un 14,8% como buena, en cuanto a la dimensión seguridad el 38,5% la califica como regular, seguido del 36,7% que la ubica como mala y el 24,9% que asevera que es buena, y en cuanto a la dimensión empatía el 47,9% la califica como mala, el 40,8% como regular y solo un 11,2% la ubica en el nivel buena.

3.2. Estadística Inferencial

Prueba de Hipótesis general

H₀ = La gestión administrativa y calidad de atención no se relacionan significativamente en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco 2022

H₁ = La gestión administrativa y calidad de atención se relacionan significativamente en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco 2022

Tabla 5

Coeficiente de correlación entre la variable gestión administrativa y calidad de atención

Coeficiente	Variable	Prueba estadística	Gestión administrativa	Calidad de atención
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,930**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	169	169
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,930**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	169	169

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

Sosteniendo el objetivo general de Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco 2022, y al observar la tabla 5 se percibe la existencia de una correlación de Rho de Spearman positiva de grado muy alta entre la gestión administrativa y la calidad de atención con una valoración de 0,930 infiriéndose que existe una significativa relación entre ambas variables, distinguiéndose también que el nivel significativo alcanzado es de $0,00 < a 0,01$; por consiguiente se desestima la hipótesis nula y se considera la hipótesis alterna. Por lo que se determina que existe relación positiva entre las variables.

Prueba de Hipótesis específica 1

H₀ = La planeación no se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco 2022

H₁ = La planeación se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco 2022

Tabla 6

Coefficiente de correlación entre la dimensión Planeación y la calidad de atención

Coeficiente	Variable	Prueba estadística	Planeación	Calidad de atención
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,932**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	169	169	
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,932**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N	169	169		

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

Sosteniendo el objetivo específico 1 de determinar la relación entre la planeación y la calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco 2022, al apreciar la tabla 6, se aprecia la existencia de una correlación de Rho de Spearman positiva de grado muy alta entre la planeación y la calidad de atención con una valoración de = 0,932, razón por la que se infiere que existe una significativa relación entre la variable y la dimensión, del mismo modo se observa que el p valor = 0,00 > 0,01 por consiguiente se desestima la hipótesis nula y se considera la hipótesis alterna.

Prueba de Hipótesis específica 2

H₀ = La dirección no se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco 2022

H₁ = La dirección se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco 2022

Tabla 7

Coefficiente de correlación entre la dimensión dirección y la calidad de atención

Coeficiente	Variable	Prueba estadística	Dirección	Calidad de atención
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,943**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	169	169
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,943**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	169	169

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

Sosteniendo el objetivo específico 2 de determinar la relación entre la dirección y la calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco 2022, al apreciar la tabla 7, se aprecia la existencia de una correlación de Rho de Spearman positiva de grado muy alta entre la dirección y la calidad de atención con una valoración de = 0,943, razón por la que se infiere que existe una significativa relación entre la variable y la dimensión, del mismo modo se observa que el p valor = 0,00 > 0,01 por consiguiente se desestima la hipótesis nula y se considera la hipótesis alterna.

Prueba de Hipótesis específica 3

H_0 = La organización no se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco 2022

H_1 = La organización se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco 2022

Tabla 8

Coefficiente de correlación entre la dimensión organización y la calidad de atención

Coeficiente	Variable	Prueba estadística	Organización	Calidad de atención
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,768**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	169	169
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,768**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	169	169

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

Sosteniendo el objetivo específico 3 de determinar la relación entre la organización y la calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco 2022, al apreciar la tabla 8, se aprecia la existencia de una correlación de Rho de Spearman positiva de grado alta entre la organización y la calidad de atención con una valoración de = 0,768, razón por la que se infiere que existe una significativa relación entre la variable y la dimensión, del mismo modo se observa que el p valor = 0,00 > 0,01 por consiguiente se desestima la hipótesis nula y se considera la hipótesis alterna.

Prueba de Hipótesis específica 4

H_0 = El control no se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco 2022

H_1 = El control se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco 2022

Tabla 9

Coefficiente de correlación entre la dimensión control y la calidad de atención

Coeficiente	Variable	Prueba estadística	Control	Calidad de atención
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,941**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	169	169
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,941**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	169	169

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

Sosteniendo el objetivo específico 4 de determinar la relación entre el control y la calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco 2022, al apreciar la tabla 9, se aprecia la existencia de una correlación de Rho de Spearman positiva de grado muy alta entre el control y la calidad de atención con una valoración de = 0,941, razón por la que se infiere que existe una significativa relación entre la variable y la dimensión, del mismo modo se observa que el p valor = 0,00 > 0,01 por consiguiente se desestima la hipótesis nula y se considera la hipótesis alterna.

V. DISCUSIÓN

En el presente estudio, se contrastaron los hallazgos obtenidos con los antecedentes y las teorías que sostienen a la investigación, donde se discutió la estadística descriptiva de las variables gestión administrativa y la variable calidad de atención y sus dimensiones respectivamente, de igual forma la estadística inferencial con la contrastación de las hipótesis que darán respuesta a los objetivos del estudio.

Conforme a los resultados descriptivos donde se estableció el nivel de la gestión administrativa en la que del total de los usuarios encuestados en el estudio se observa que en la variable Gestión administrativa el 55% la califica en un nivel regular, el 30,2% en nivel mala y el 14,8% en nivel buena, resultados similares a los hallados por Ramírez (2021), quien señaló en su investigación que el 50% de los participantes de su muestra calificaron que la gestión administrativa se ubica en el nivel regular, seguida del nivel mala con un 30% y en el nivel buena con el 20%.

Asimismo en cuanto la variable calidad de atención los niveles obtenidos que se dieron en cuanto al nivel regular fue de 44,4% en el nivel malo el 39,6% y en el nivel bueno el 16%, resultados también similares a los resultados de Ramírez (2021) quien estableció los niveles de la variable con un 46% en el nivel regular, un 37% en el nivel malo y un 17% en el nivel bueno.

De los hallazgos descriptivos en la presente investigación en cuanto a las variables gestión administrativa y calidad de atención se deja en evidencia de un avance lento y escaso, por lo que se sugiere mejorar en cuanto a estos aspectos de forma imprescindible e inmediata para una adecuada administración de la entidad y ofrecer calidad en el servicio al usuario, el cual será beneficioso para el ciudadano que se atiende, los trabajadores y la institución en sí.

De otro lado en cuanto al objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención se pudo determinar que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención en la entidad, donde al analizar estadísticamente con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman se obtuvo un valor de 0,930 siendo de correlación positiva y de grado muy alta con un p valor de $0,000 \leq 0,01$, el cual concuerda con los resultados que obtuvo Ramírez (2021) el mismo que en su investigación asevera una relación significativa y positiva de grado muy alto entre las dos variables con un valor de

0,985. Por otra parte los resultados son semejantes también a los de Dávila (2020) quien precisa que existe relación entre las variables estudiadas, siendo positiva y alta con el coeficiente de r de Pearson equivalente a 0,90, lo que preocupó al autor que sea una correlación de grado muy alta.

Resultados que explican una relación estrecha entre las variables donde los usuarios ponen en consideración que la administración y la calidad en la atención son enlazables por la que no se podrían desligar, incluso en tiempo de pandemia, donde se exige mejorar la capacidad administrativa de la entidades para brindar una adecuada atención, dando cumplimiento no solo a los requerimientos por parte del usuario, sino al cumplimiento de situaciones no previstas en la planificación como la implementación de los protocolos de bioseguridad para mitigar el contagio al personal y usuarios que acuden a la entidad.

Del mismo modo en cuanto a los resultados inferenciales, donde se presentó como objetivo principal determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de atención, se tuvo un valor de 0,930 de coeficiente de Rho de Spearman, vale decir correlación positiva de grado muy alta, de igual forma un nivel de significancia de $0,00 \leq 0,01$, validando la hipótesis investigativa, y la misma que implicaría una relación significativa entre las dos variables de estudio, las mismas que son directamente proporcionales, poniendo en consideración que mientras se evalúen y actualicen las dimensiones administrativas de planeación, dirección, organización y control se tendrá una adecuada gestión administrativa, la cual se reflejara en una atención de calidad a lo que requiera el usuario, obteniendo como resultado la satisfacción de la ciudadanía en cuanto al servicio solicitado.

Estos hallazgos de correlación son similares a los valores obtenidos por Ramírez (2021), quien obtuvo como resultado de correlación un valor de Rho de Spearman = 0,985 siendo de grado positiva y muy alta además de un p valor = $0,000 \leq 0,01$; la cual validó su hipótesis que existe una relación significativa entre ambas variables. Al contrastar los resultados de Ramírez (2021) y la presente investigación se afirma que mientras haya buena gestión administrativa en la institución se conseguirá una atención de calidad al usuario.

Asimismo, Segura (2021) obtuvo como resultado una positiva correlación de grado alta con un valor de Rho de Spearman de 0,864 y un nivel de significancia de $0,000 \leq 0,01$, en la que concluyó una significativa relación entre las dos variables

de estudio. Queriendo decir que los resultados antecidos se explica una estrecha relación entre las dos variables, donde los usuarios manifiestan que ya sea el proceso administrativo o la atención de calidad se concatenan y no se podrían desligar, aun atravesando momentos de pandemia, donde hay mayor exigencia en cuanto a la capacidad administrativa en las entidades estatales para una conseguir una atención eficiente, dando cumplimiento no solo a las solicitudes de los usuarios sino también como es la implementación de medidas y protocolos de bioseguridad que evite el contagio entre el personal y usuarios.

De otro lado, Abad (2021) quien obtuvo similares hallazgos ente la gestión administrativa y la calidad de atención, tuvo similares resultados de una correlación positiva alta de Rho de Spearman = 0,808 con un p valor menor a 0,005, concluyendo una significativa relación de grado alta entre las dos variables en una dirección regional, resultados semejantes también a los obtenidos también por Isla (2018), quien en su investigación obtuvo una valoración con el coeficiente de correlación de 0,826 mostrando como resultado la existencia de una significativa relación de grado muy fuerte entre las variables en mención .

Por lo tanto la teoría de Chiavenato (2014) establece que la gestión administrativa no solo es el establecimiento de metas y el control del servicio, sino también conlleva a la asertividad, por lo que cuando se establece una relación con un servicio de calidad se integra a la relación humana la cual favorece la adaptación de los usuarios y mejora en su atención; así como la de Rodríguez (2012), quien manifiesta que la gestión administrativa ejecuta los procedimientos y metodologías de planificación, organización, dirección y control de las acciones originadas en la entidad para la obtención de los objetivos y metas en un determinado periodo todo ello destinado al logro de acciones de mejora y aplicación de los recursos para la administración pública.

Concerniente al objetivo específico 1 determinar la relación entre la planeación y la calidad de atención, se tuvo como resultados de correlación con el Rho de Spearman un valor de 0,932 siendo una significativa correlación positiva y de grado muy alta y un nivel de significancia = 0,00 > 0,01, la misma que valida la hipótesis y ratifica una relación entre la dimensión y la variable, resultados similares a los obtenidos por Segura (2021), quien concluyó que hay una directa relación y alta entre la dimensión y la variable; de los resultados hallados en este estudio y

los de Segura (2021) se contrasta teóricamente a la definición de (Rodríguez (2012) quien establece que la planeación tiene el fin de ser el medio donde se establecen los objetivos institucionales, promoviendo métodos novedosos para la obtención de los objetivos en común y la elaboración de proyectos integrales, con la adecuada dirección de actividades de trabajo en esta fase sientan los fundamentos de gestión administrativa de la entidad.

Por ende se pudo afirmar que la institución posee una planificación donde de acuerdo a la percepción de los usuarios se entiende que se viene actualizando el Plan Estratégico de la Institución (PEI) así como también el Plan Operativo Institucional (POI) manteniendo las políticas de la institución.

En cuanto al objetivo específico 2 determinar la relación entre la dirección y la calidad de atención se tuvo como resultados de correlación con el Rho de Spearman un valor de 0,943 siendo una significativa correlación positiva y de grado muy alta y un nivel de significancia = $0,00 > 0,01$, la misma que valida la hipótesis y ratifica una relación entre la dimensión y la variable, resultado que difiere al que obtuvo Segura (2021) quien tuvo una valoración en el coeficiente de correlación de Spearman de 0,745 la que implicó una significativa relación entre la dirección y la calidad de atención; por lo que ambos resultados se contrastan a lo precisado por Rodríguez (2012) quien define que la organización es el acto de asignar labores al personal responsable de cada una de estas o agrupaciones de ejecución, quienes realizaran el reporte de los informes y toman las decisiones, lo cual es únicamente de responsabilidad del gerente (p. 8).

Por lo que se entiende que si se tuviera una adecuada dirección por parte del gerente, es decir que motive a su personal a cargo, solucione los conflictos internos, promueva el trabajo en equipo, se reflejaría en una atención de calidad hacia los usuarios que asisten a la entidad.

En consideración al objetivo específico 3 determinar la relación entre la organización y la calidad de atención se tuvo como resultados de correlación con el Rho de Spearman un valor de 0,768 siendo una significativa correlación positiva y de grado alta con un nivel de significancia = $0,00 > 0,01$, la misma que valida la hipótesis y ratifica una relación entre la dimensión y la variable, resultado semejante al que obtuvo Segura (2021) con una valoración de correlación de 0,654 la que implicó relación significativa de grado moderada entre la dimensión y la variable.

De los hallazgos obtenidos en la presente variable y la de Segura (2021) se contrasta con lo manifestado por (Rodríguez, 2012, p.8) quién define que es el acto de asignar labores al personal responsable de cada una de estas o agrupaciones de ejecución, quienes realizaran el reporte de los informes y toman las decisiones, lo cual es únicamente de responsabilidad del gerente.

Entendiéndose que si se ejecuta adecuadamente la fase de organización como una idónea asignación de labores al personal, una correcta toma de decisiones será manifestada en una atención de calidad al ciudadano que acude en busca de un servicio, la cual será beneficiosa para el colaborador, el usuario y la entidad.

Y por lo que corresponde al objetivo específico 4 determinar la relación entre el control y la calidad de atención se tuvo como resultados de correlación con el Rho de Spearman un valor de 0,941 siendo una significativa correlación positiva y de grado muy alta y un nivel de significancia = $0,00 > 0,01$, la misma que valida la hipótesis y ratifica una relación entre la dimensión y la variable, resultado que se asemeja al de Segura (2021) quien presento como resultado de correlación entre la dimensión control y la variable calidad de atención una valoración de 0,899 la cual implicó una significativa relación de grado alta entre el control y la calidad de atención, en la que ambos resultados se contrastan a la definición de Rodríguez (2012) quien indica que el control hace referencia a la instauración del plan de acción y los objetivos, los acuerdos y proyectos estén disponibles y a la contratación del personal, su entrenamiento y motivación, asimismo deberá realizar una evaluación estructural para la detección de falencias y dar soluciones, es decir permanecer alerta frente a las posibles circunstancias que podrían suceder en la entidad para dar una solución inmediata (p. 8).

El control integra todo el proceso de la gestión administrativa, por tal razón está presente en todas las fases y acciones antecedidas, de tal forma que se realicen libre de faltas y errores que afecten los resultados que se proyectaron, el control debe efectuarse durante todo el proceso de administrativo, evitando las irregularidades que alteren la operatividad organizacional. Los responsables de las distintas áreas deben fortalecer las medidas de control en la entidad con la finalidad de no caer en errores que perjudiquen a la entidad.

Vale decir que si se evidencia una eficiente ejecución de la fase de control durante todo el proceso administrativo incidirá notoriamente en una atención de calidad a las personas que se atiendan en el la gerencia regional.

Por consiguiente se toma en cuenta la conclusión a la que arribaron Chávez et al. (2020) quienes aseveran que la gestión administrativa asume el rol más relevante en toda entidad, puesto que se direcciona a obtener las metas institucionales a través de ejercer las fases adscritas al desarrollo de la administración, como en la organización, la planificación, la orientación y la vigilancia. Siendo todas estas fases las que logran que la entidad sea más eficaz y eficiente con el objeto de buscar el desarrollo integral y se conduzca a mejores beneficios económicos.

VI. CONCLUSIONES

- Primera** : Se determinó la existencia de una relación directa y positiva de grado muy alta entre la gestión administrativa y la calidad de atención, la cual implica una significativa relación entre las dos variables en la Gerencia de Transportes y Comunicaciones de la Región Cusco.
- Segunda** : Se determinó una relación directa y positiva de grado alta entre la planeación y la calidad de atención, implicando una significativa correlación entre la dimensión y la variable en la en la Gerencia de Transportes y Comunicaciones de la Región Cusco.
- Tercera** : Se determinó una relación directa y positiva de grado alta entre la dirección y la calidad de atención, implicando una significativa correlación entre la dimensión y la variable en la en la Gerencia de Transportes y Comunicaciones de la Región Cusco.
- Cuarta** : Se determinó una relación directa y positiva de grado alta entre la organización y la calidad de atención, implicando una significativa correlación entre la dimensión y la variable en la Gerencia de Transportes y Comunicaciones de la Región Cusco.
- Quinta** : Se determinó una relación directa y positiva de grado alta entre el control y la calidad de atención, implicando una significativa correlación entre la dimensión y la variable en la en la Gerencia de Transportes y Comunicaciones de la Región Cusco.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : Al Gerente y sub gerentes de la Gerencia Regional de transportes y comunicaciones de la Región Cusco, impulsar, en los colaboradores el acatamiento de las normas, para la adecuada realización de los trámites conjuntamente al desarrollo de sus actividades programadas, para evitar incumplimientos y retorno del presupuesto al tesoro público.
- Segunda** : A los directivos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones del Cusco, reforzar los mecanismos de comunicación en el adecuado planeamiento de las citas personalizadas con los usuarios.
- Tercera** : A los directivos de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones del Cusco, implementar capacitaciones de fortalecimiento de capacidades en gestión y administración institucional dirigidos al personal.
- Cuarta** : A los futuros investigadores tomar en cuenta y profundizar el presente estudio de tipo correlacional, que promuevan el aporte en alternativas de solución a la problemática existente en las entidades públicas, y que a través de la investigación se puede ayudar a encontrar soluciones para ofrecer servicios de calidad que generen cambios en la ciudadanía.

REFERENCIAS

- Abad, B. (2021). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Piura, 2021* [Tesis de maestría]. Repositorio Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81510/Abad_NBG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Anaya C. (2014). El diagnóstico logístico. España Madrid: *Editorial Alarcón*
<https://es.scribd.com/document/362895829/DIAGNOSTICO-LOGISTICO-julio-anaya-pdf>
- Armijos, F; Bermúdez, A & Mora, N. (2019). *Gestión de administración de los recursos humanos*. (Artículo científico). *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos. Cuba*.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-163.pdf>
- Barrutia, I. y Egoavil, J. (2020) *Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio de una entidad pública*. Instituto Latinoamericano de Altos Estudios – ILAE.
<https://www.ilae.edu.co/files/book-pdf/20201008124717348091512.pdf>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación para administración, economía y ciencias sociales* (4ta ed.). México: Pearson Educación
https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigaci%C3%B3n_Bernal_4ta_edicion
- Cano, C. (2017). *La Administración y el Proceso Administrativo*. Bogotá: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- Castañeda, L. (2010). Manual práctico para la gestión de almacenes. Lima Perú, *Editorial centro de producción*.
<http://sisbiblio.utea.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=4792>
- Carreño, A. (2011). *Logística de la A la Z*. Lima –Perú: Editorial fondo Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Cerezo, J. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces - Ecuador, 2018*. [Tesis de maestría]. Repositorio Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39365/Cerezo_MJK.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Chávez, M, Castelo, A & Vilacis, J. (2020). *La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador*. (Artículo científico). FIPCAEC. Ecuador.
<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/198/323>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (7 ed.)
<http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos.%20Chiavenato.pdf>
- Chiavenato, I. (2013). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (8va ed.). Estado de México: Mc Graw-Hill.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%AAda%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf
- Coulter, R. (2010). *Administración* (10 ed.).
<http://www.ru.edu.uy/wpcontent/uploads/2018/05/AdministraciónRobbins.pdf>
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión integral de la calidad, implantación, control y Certificación*. España, Barcelona. Editorial inmobiliaria, S. L.
<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-Integral-de-la-Calidad-Lluis-Cuatrecasas-y-Jesus-Gonza.pdf>
- Dávila, H. (2020). *Gestión administrativa y atención a los usuarios de la Dirección de Transportes y Comunicaciones de Tarapoto, 2020*. [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50223/D%c3%a1vila_PH%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Delgado, E. (2020). *Gestión administrativa en la calidad de atención de la Gerencia de Desarrollo Humano de la Municipalidad de Ventanilla. Año 2020* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66647/Delgado_NEB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Delgado, S., Ena, B. & Ena T. (2008), *Gestión Administrativa de Personal*. International Thonsom Editores Parainfo S.A 2da edicion.
<https://books.google.com.pe/books?id=elzca6xvzk4C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Diario el Comercio (2018) Las quejas que podemos solucionar con los entes reguladores

<https://elcomercio.pe/economia/personal/reclamos-entidad-acudir-problemas-solucionan-noticia-499864-noticia/>

Díaz, S. y Guzmán G. (2014) *Una mirada a la racionalidad desde la comunicación organizacional*. Editorial Universitaria. La Habana, Cuba.

<https://books.google.com.pe/books?id=6V74DwAAQBAJ&pg=PA21&dq=Teor%C3%ADa+humanista:+Elton+Mayo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj8vumhnxAhVGeKwKHVzJBtoQ6AEwBHoECAsQAg#v=onepage&q=Teor%C3%ADa%20humanista%3A%20Elton%20Mayo&f=false>

Fernández, D. (2021). Gestión administrativa y desempeño laboral en una entidad educativa de Arequipa en la coyuntura de COVID – 19. *Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann*, Tacna, Perú.

<https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1041/1153>

Fischer, A. M. (1985). *The computer - a tool for statistical process control*. Programming of statistical quality control applications, 1-7.

<https://n9.cl/3hq1c>

Fuentelsaz, C., Icart, M & Pulpón, A. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*.

https://books.google.com.pe/books?id=5CWKWi3woi8C&source=gbs_navli

Gallardo, A. & Reynaldos, K. (2014). *Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería*. 11.

<http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v13n36/revision5.pdf>

Gonzales, M. (2019). La Gestión Administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa Coffee Group, en el Municipio de Matagalpa. Tesis para Optar el Título de Master, Nicaragua.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). Metodología de la Investigación (Quinta Edición).

<https://www.icmujeres.gob.mx/wpcontent/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (Sexta). McGraw-Hill Education.

- <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hernández R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=261>
- Ishikawa, Q. (1996). *¿Qué es el control de la calidad? La modalidad japonesa*. Madrid: Journal of Marketing.
<https://sceptgu.eco.catedras.unc.edu.ar/unidad-1/evolucion/kaoru-ishikawa/>
- Isla, S. G. D. (2018). "Gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Check & Go Sac, Callao 2018" [Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19405/Isla_SGD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Lara (2017) *Propuesta de estrategias fundamentadas en gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio en la I.E.P. Juan Pablo IJ College, Chongoyape 2018 (Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración y Marketing)*
<https://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/219/1/tesis%202018%20%281%29.pdf>
- Lovelock, C. & Wirtz, J. (2015). *Marketing de servicios* (6 Ed.).
<https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wpcontent/uploads/sites/4/2019/03/1902-marketing-de-servicios-christopher-lovelock.pdf>
- Mansager, E., & Bluvshstein, M. (2020). Adler and Maslow in collaboration: Applied therapeutic creativity. *Journal of Humanistic Psychology*, 60(6), 959-979.
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Marco, F., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones*. Buenos Aires: Universidad Nacional Arturo Jauretche.
<https://biblioteca.unaj.edu.ar/wpcontent/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>
- Miranda, M. y Villasís, M. (2019). El protocolo de investigación VIII. La ética de la investigación en seres humanos. *Revista alergia México*, 66(1), 115-122.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-91902019000100115

- OECD (2021). Panorama de las administraciones públicas: América latina y el caribe 2021. ProQuest Book Central.
- Paredes, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*. [Tesis de maestría]. Universidad Técnica de Ambato - Ecuador
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/31522/1/05%20ADP.pdf>
- Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 (2019) *Presidencia del Consejo de Ministros*
<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- Puchi, C, Paravic, T & Salazar, A. (2018). *Indicadores de calidad de la atención en salud en hospitalización domiciliaria: revisión integradora*. (Artículo científico). AQUICHAN. Colombia.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7082829.pdf>
- Ramírez, M (2021). *Gestión administrativa y calidad de atención de la dirección regional de transportes y comunicaciones, Tarapoto 2021* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79510/Ram%20c3%adrez_PMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez E. (2021). *Gestión administrativa y calidad de atención de servicio al usuario en la municipalidad distrital de Pacobamba Andahuaylas, Apurímac 2021* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83620/Rodr%20c3%adguez_VE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, J. (2017). *Evolución de la Administración y de las Teorías Administrativas*.
<https://www.gestiopolis.com/evolucion-de-la-administracion-las-teorias-administrativas/>
- Rodríguez, J. (2015). Taylorismo. *La revolución mental que llega a Europa*. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Madrid.
<https://books.google.com.pe/books?id=->

- Rodríguez, M. (2012). *Gestión del talento humano. De la fase administrativa a la de gestión del conocimiento*. Editorial: Instituto Tecnológico de Aguascalientes. México
https://www.researchgate.net/publication/277005652_Gestion_del_Talento_Humano_De_la_fase_administrativa_a_la_de_gestion_del_conocimiento
- Romero, O. (2018) *Gestión Administrativa y calidad de servicio en el seguro social campesino parroquia Cone Cantón San Jacinto de Yaguachi*, [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. Ecuador
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39174/Romero_TOL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salkind (1998). *Métodos de investigación*. México: Prentice Hall Hispanoamericana
<https://n9.cl/t2rhl>
- Segura, M. (2021) *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del centro de servicios al contribuyente de Paita, 2021* [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82861/Segura_YMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Supo, J. (2015) *Cómo empezar una tesis – Tu proyecto de investigación en un solo día*, primera edición editorial BIOESTADISTICO EIRL
<https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/03/107josc3a9-supoc3b3mo-empezar-una-tesis.pdf>
- Universidad Cesar Vallejo (2017) RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 0126-2017/UCV
<https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%3%93DIGO-DE-%3%89TICA-1.pdf>
- Vara (2015). *Los 7 pasos para elaborar una tesis*. Lima Perú: Editorial MACRO
<https://n9.cl/2h31>
- Vargas, M. & Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio, concepto y herramientas*. 3ra Edición, Bogotá: Universidad de la sabana.
<https://edupointvirtual.com/wp-content/uploads/2020/03/Calidad-y-Servicio-2ed-Martha-Elena-Vargas-y-Luz%3%A1ngela-Aldana.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco – 2022							
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	VARIABLES				
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco 2022?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco 2022	La gestión administrativa y calidad de atención se relacionan significativamente en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco 2022	Variable 1: Gestión administrativa Concepto: La gestión administrativa ejecuta los procedimientos y métodos de planificación, organización, dirección y control de las acciones originadas en la entidad para la obtención de los objetivos y metas en un determinado periodo todo ello destinado al logro de acciones de mejora y aplicación de los recursos para la administración pública (Rodríguez 2012, p.31).				
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
1. ¿Cuál es la relación entre la planeación y la calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco 2022?	1. Determinar la relación entre la planeación y la calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco 2022	1. La planeación se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco 2022	Planeación	- Metas - Presupuesto	1, 2, 3,4, 5 y 6	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Mala 24 – 55 Regular 56 – 87 Buena 88 – 120
2. ¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco 2022?	2. Determinar la relación entre la dirección y la calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco 2022	2. La dirección se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco 2022	Dirección	- Estructura organizacional - Procesos y procedimientos	7, 8, 9,10, 11 y 12		
3. ¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco 2022?	3. Determinar la relación entre la organización y la calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco 2022	3. La organización se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco 2022	Organización	- Influencia - Motivación	13, 14, 15, 16, 17 y 18		
			Control	- Evaluación de desempeño - Cumplimiento de metas	19, 20, 21, 22, 23 y 24		
			Variable 2: Calidad de atención Concepto: Es el desempeño del personal en la institución ya que requiere de conocimiento para el abordaje de diferentes aspectos, tanto como la estimación de la calidad del servicio y la identificación de las causas que disminuyen la calidad del servicio, así como también como el diseñar e implementar acciones correctivas Lovelock & Wirtz (2015).				

4. ¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco 2022?	4. Determinar la relación entre el control y la calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco 2022	4. El control se relaciona significativamente con la calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco 2022	Dimensiones Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Indicadores - Medio físico - Imagen - Cumplimiento de servicio - Tiempo de respuesta y rapidez - Competencia profesional - Cortesía - Comunicación	Ítems 1, 2, 3, 4 y 5 6, 7, 8, 9 y 10 11, 12, 13, 14 y 15 16, 17, 18, 19 y 20 21, 22, 23 y 24	Escala y valores Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Niveles y rangos Mala 24 – 55 Regular 56 – 87 Buena 88 – 120
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística				
Enfoque: cuantitativo Tipo: básica Nivel: descriptivo - correlacional Diseño: No experimental Método: Hipotético deductivo	Población: 300 usuarios Tipo de muestreo: probabilístico aleatorio simple Tamaño de muestra: 169 usuarios	Variable 1 Gestión administrativa Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario Variable 2 Calidad de atención Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario	Descriptiva: Se realizara la descripción y análisis de las variables gestión administrativa y calidad de atención así como de sus dimensiones respectivamente. Inferencial: El análisis y la interpretación de los resultados se realizara haciendo uso del estadístico de correlación Rho de Spearman con los cuales se probaran las hipótesis planteadas y darán las respuestas a los objetivos del estudio de investigación.				

Anexo 2. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Es la ejecución de los procedimientos y métodos de planificación, organización, dirección y control de las acciones originadas en la entidad para la obtención de los objetivos y metas en un determinado periodo todo ello destinado al logro de acciones de mejora y aplicación de los recursos para la administración pública. (Rodríguez 2012, p.31).	La gestión administrativa es el conjunto de acciones que se ejecutan para direccionar una entidad a través de la conducción racional de labores, recursos y esfuerzos.	Planeación	- Plan estratégico - Plan operativo - Acciones específicas - Documentos de gestión (ROF, MOF, etc.)	Ordinal
			Organización	- Estructura orgánica - Coordinación efectiva - Funciones administrativas	
			Dirección	- Supervisión - Liderazgo - Motivación - Trabajo en equipo	
			Control	- Evaluación - Supervisión - Capacitación - Establecimiento de metas.	
Calidad de atención	Es el desempeño del personal en la institución ya que esta requiere de conocimientos para el abordaje de aspectos, como la evaluación de la calidad del servicio e identificación de las causas que disminuyen la calidad en el servicio, así como también como el diseñar e implementar acciones correctivas. (Lovelock y Wirtz 2015, p.29).	La calidad de servicio es la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, donde cualquier esfuerzo al no ser realizado con calidad será en vano para la entidad.	Elementos tangibles	- Atención ordenada - Trato - Atención con igualdad	Ordinal
			Fiabilidad	- Acondicionamiento de oficinas - Equipamiento - Infraestructura - Limpieza	
			Capacidad de respuesta	- Solución de problemas - Amabilidad - Aclaración de dudas - Apoyo	
			Seguridad	- Servicio rápido - Confianza - Respeto a la privacidad - Tramites	
			Empatía	- Disposición de tiempo - Trato agradable - Atención personalizada - Personal empático	

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado(a) Servidor(a), el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, para el análisis de la variable Gestión Administrativa, SUPPLICAMOS LA MÁXIMA SINCERIDAD EN SUS RESPUESTAS

FECHA: _____ EDAD: _____ SEXO: _____

INDICACIONES:

Al responder cada uno de los ítems marcará con una "X" solo una de las alternativas propuestas.

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

No existe respuesta correcta o incorrecta. Tómese su tiempo.

Gestión Administrativa	1	2	3	4	5
Planeación					
1. Tiene conocimiento que la GRTCC cuenta con un Plan Estratégico Institucional actualizado y cumple con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades.					
2. Tiene conocimiento que la GRTCC cuenta con un Plan Operativo Institucional actualizado y cumple con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades.					
3. La GRTCC realiza acciones específicas (publicidad digital, comunicación virtual, llamadas a usuarios) para el cumplimiento de los objetivos de atención al usuario.					
4. La GRTCC toma en cuenta, sus aportes o sugerencias orientadas a mejorar su plan operativo institucional con relación a la atención al usuario.					
5. Percibe, el cumplimiento de las funciones con respecto a los documentos de gestión de la GRTCC (MOF, ROF, etc.).					
6. Tiene conocimiento que la GRTCC cumple con los objetivos propuestos hacia la población.					
Organización					
7. Le brindan información de la estructura orgánica de la GRTCC, para dirigirse al personal específico que absuelva sus requerimientos.					
8. Existe una coordinación efectiva con otras oficinas, para el cumplimiento de sus actividades administrativas, orientadas a la atención que requiere el usuario.					
9. Considera que los colaboradores de la GRTCC están capacitados para el desarrollo de sus funciones.					
10. Percibes que se reorganiza la GRTCC, cuando hay cambio de gobierno.					
11. Observas un equipo administrativo de respaldo, orientando su desempeño a atender los requerimientos del usuario.					
12. Percibes que la GRTCC, brinda charlas y capacitaciones a la población en temas de mantenimiento de vías y carreteras.					
Dirección					
13. Observas alguna supervisión a las actividades de trabajo que realizan los orientadores de GRTCC.					
14. Percibes si existe un liderazgo democrático en la GRTCC.					
15. Percibes motivación en los orientadores de la GRTCC, para un buen desempeño laboral.					
16. Existe predisposición del orientador de la GRTCC, para la realización de sus actividades.					
17. Percibe que los directivos y autoridades de la entidad toman en cuenta las sugerencias opiniones y necesidades de los usuarios.					
18. Observas toma decisiones oportunas para solucionar conflictos.					
Control					
19. La GRTCC realiza constantemente una evaluación y control para medir el desempeño de las funciones del orientador (llamadas y/o correos).					
20. Observa usted una supervisión y control en el desarrollo de las funciones del orientador.					
21. Se permite una evaluación anónima del desarrollo adecuado de los procedimientos administrativos.					
22. Considera usted que el área de atención al usuario se capacita permanente para generar un mayor control en el área de atención a los usuarios.					
23. Cree usted que se brindan herramientas para el cumplimiento de las metas institucionales.					
24. Consideras que la institución involucra a la sociedad civil en el monitoreo de sus diferentes actividades o proyectos que realiza.					

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimado(a) Servidor(a), el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, para el análisis de la variable Calidad de atención, SUPPLICAMOS LA MÁXIMA SINCERIDAD EN SUS RESPUESTAS

FECHA: _____ EDAD: _____ SEXO: _____

INDICACIONES:

Al responder cada uno de los ítems marcará con una "X" solo una de las alternativas propuestas.

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

No existe respuesta correcta o incorrecta. Tómese su tiempo.

Calidad de atención	1	2	3	4	5
Tangibilidad					
1. Observa usted si la institución brinda medidas para el bienestar físico del personal.					
2. Cuenta con oficinas acondicionadas y tecnología necesaria para la realización de las actividades diarias.					
3. Cuenta con equipos de última generación y se encuentra actualizados.					
4. Cuenta con una infraestructura física segura para los que laboran en la institución.					
5. Observa usted al personal con aspecto impecable.					
Fiabilidad					
6. Percibes que la entidad asegure el cumplimiento de los servicios.					
7. Se realiza la atención en orden y respetando el orden de llegada.					
8. Es atendido por el personal con cordialidad e interés.					
9. Se brinda una atención igualitaria a los usuarios.					
10. El personal soluciona el problema dentro del plazo previsto.					
Capacidad de respuesta					
11. El personal lo atiende con amabilidad.					
12. El personal aclara sus dudas e inquietudes y apoya en su pedido.					
13. El personal brinda todo el apoyo necesario para que usted se sienta contento.					
14. El personal debe dar un servicio rápido.					
15. Se siente conforme con el servicio brindado.					
Seguridad					
16. El personal provee los servicios en condiciones apropiadas.					
17. El personal le brinda confianza necesaria para solicitarle su atención.					
18. El personal respeta su privacidad cuando realiza una consulta.					
19. El personal realiza los trámites documentarios con estándares de calidad.					
20. El personal brinda el tiempo necesario para atenderlo.					
Empatía					
21. El personal lo atiende amablemente.					
22. El personal proporciona una atención personalizada.					
23. El personal es empático a la hora de atenderlo.					
24. El personal demuestra buena disposición para orientar.					

Gracias por participación.

Anexo 4. Validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1		2		3		
	Planeación	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Tiene conocimiento que la GRTCC cuenta con un Plan Estratégico Institucional actualizado y cumple con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades.	x		x		x		
2	Tiene conocimiento que la GRTCC cuenta con un Plan Operativo Institucional actualizado y cumple con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades	x		x		x		
3	La GRTCC realiza acciones específicas (publicidad digital, comunicación virtual, llamadas a usuarios) para el cumplimiento de los objetivos de atención al usuario.	x		x		x		
4	La GRTCC toma en cuenta, sus aportes o sugerencias orientadas a mejorar su plan operativo institucional con relación a la atención al usuario.	x		x		x		
5	Percibe, el cumplimiento de las funciones con respecto a los documentos de gestión de la GRTCC (MOF, ROF, etc.).	x		x		x		
6	Tiene conocimiento que la GRTCC si cumple con los objetivos propuestos hacia la población.	x		x		x		
	Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Le brindan información de la estructura orgánica de la GRTCC, para dirigirse al personal específico que absuelva sus requerimientos.	x		x		x		
8	Existe una coordinación efectiva con otras oficinas, para el cumplimiento de sus actividades administrativas, orientadas a la atención que requiere el usuario.	x		x		x		
9	Considera que los colaboradores de la GRTCC están capacitados para el desarrollo de sus funciones.	x		x		x		
10	Percibes que se reorganiza la GRTCC, cuando hay cambio de gobierno.	x		x		x		
11	Observas un equipo administrativo de respaldo, orientando su desempeño a atender los requerimientos del usuario.	x		x		x		
12	Percibes que la GRTCC, brinda charlas y capacitaciones a la población en temas de mantenimiento de vías y carreteras.	x		x		x		
	Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Observas alguna supervisión a las actividades de trabajo que realizan los orientadores de GRTCC.	x		x		x		
14	Percibes si existe un liderazgo democrático en la GRTCC	x		x		x		

15	Percibes motivación en los orientadores de la GRTCC, para un buen desempeño laboral.	x		x		x	
16	Existe predisposición del orientador de la GRTCC, para la realización de sus actividades.	x		x		x	
17	Percibe que los directivos y autoridades de la entidad toman en cuenta las sugerencias opiniones y necesidades de los usuarios.	x		x		x	
18	Observas toma decisiones oportunas para solucionar conflictos.	x		x		x	
	Control	Si	No	Si	No	Si	No
19	La GRTCC realiza constantemente una evaluación y control para medir el desempeño de las funciones del orientador (llamadas y/o correos).	x		x		x	
20	Observa usted una supervisión y control en el desarrollo de las funciones del orientador.	x		x		x	
21	Se permite una evaluación anónima del desarrollo adecuado de los procedimientos administrativos.	x		x		x	
22	Considera usted que el área de atención al usuario se capacita permanente para generar un mayor control en el área de atención a los usuarios.	x		x		x	
23	Cree usted que se brindan herramientas para el cumplimiento de las metas institucionales.	x		x		x	
24	Consideras que la la institución involucra a la sociedad civil en el monitoreo de sus diferentes actividades o proyectos que realiza.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Hugo Enríquez Romero DNI: 23863530

Especialidad del validador: Dr. en Educación y Dr. en Gestión Pública

06 de mayo del 2022.

Dr. Hugo Enríquez Romero
Validador

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1		2		3		
	Tangibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Percibes si la institución brinda medidas para el bienestar físico del personal	x		x		x		
2	Cuenta con oficinas acondicionadas con tecnología necesaria para la realización de las actividades diarias.	x		x		x		
3	Cuenta con equipos de última generación y se encuentra actualizados.	x		x		x		
4	Cuenta con una infraestructura física segura para los que laboran en la institución.	x		x		x		
5	Observa usted al personal con aspecto impecable.	x		x		x		
	Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Percibes que la entidad asegure el cumplimiento de los servicios	x		x		x		
7	Se realiza la atención en orden y respetando el orden de llegada.	x		x		x		
8	Es atendido por el personal con cordialidad e interés.	x		x		x		
9	Se brinda una atención igualitaria a los usuarios.	x		x		x		
10	El personal soluciona el problema dentro del plazo previsto.	x		x		x		
	Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El personal lo atiende con amabilidad.	x		x		x		
12	El personal aclara sus dudas e inquietudes y apoya en su pedido.	x		x		x		
13	El personal brinda todo el apoyo necesario para que usted se sienta contento.	x		x		x		
14	El personal debe dar un servicio rápido.	x		x		x		
15	Se siente conforme con el servicio brindado	x		x		x		
	Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
16	El personal provee los servicios en condiciones apropiadas.	x		x		x		
17	El personal le brinda confianza necesaria para solicitarle su atención.	x		x		x		
18	El personal respeta su privacidad cuando realiza una consulta.	x		x		x		
19	El personal realiza los trámites documentarios con estándares de calidad.	x		x		x		
20	El personal brinda el tiempo necesario para atenderlo.	x		x		x		
	Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
21	El personal lo atiende amablemente.	x		x		x		
22	El personal proporciona una atención personalizada.	x		x		x		
23	El personal es empático a la hora de atenderlo.	x		x		x		
24	El personal demuestra buena disposición para orientar.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Hugo Enríquez Romero **DNI:** 23863530

Especialidad del validador: Dr. en Educación y Dr. en Gestión Pública

06 de mayo del 2022.



¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Dr. Hugo Enríquez Romero

Validador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Planeación							
1	Tiene conocimiento que la GRTCC cuenta con un Plan Estratégico Institucional actualizado y cumple con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades.	x		x		x		
2	Tiene conocimiento que la GRTCC cuenta con un Plan Operativo Institucional actualizado y cumple con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades	x		x		x		
3	La GRTCC realiza acciones específicas (publicidad digital, comunicación virtual, llamadas a usuarios) para el cumplimiento de los objetivos de atención al usuario.	x		x		x		
4	La GRTCC toma en cuenta, sus aportes o sugerencias orientadas a mejorar su plan operativo institucional con relación a la atención al usuario.	x		x		x		
5	Percibe, el cumplimiento de las funciones con respecto a los documentos de gestión de la GRTCC (MOF, ROF, etc.).	x		x		x		
6	Tiene conocimiento que la GRTCC si cumple con los objetivos propuestos hacia la población.	x		x		x		
	Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Le brindan información de la estructura orgánica de la GRTCC, para dirigirse al personal específico que absuelva sus requerimientos.	x		x		x		
8	Existe una coordinación efectiva con otras oficinas, para el cumplimiento de sus actividades administrativas, orientadas a la atención que requiere el usuario.	x		x		x		
9	Considera que los colaboradores de la GRTCC están capacitados para el desarrollo de sus funciones.	x		x		x		
10	Percibes que se reorganiza la GRTCC, cuando hay cambio de gobierno.	x		x		x		
11	Observas un equipo administrativo de respaldo, orientando su desempeño a atender los requerimientos del usuario.	x		x		x		
12	Percibes que la GRTCC, brinda charlas y capacitaciones a la población en temas de mantenimiento de vías y carreteras.	x		x		x		
	Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Observas alguna supervisión a las actividades de trabajo que realizan los orientadores de GRTCC.	x		x		x		
14	Percibes si existe un liderazgo democrático en la GRTCC	x		x		x		
15	Percibes motivación en los orientadores de la GRTCC, para un buen desempeño laboral.	x		x		x		

16	Existe predisposición del orientador de la GRTCC, para la realización de sus actividades.	x		x		x	
17	Percibe que los directivos y autoridades de la entidad toman en cuenta las sugerencias opiniones y necesidades de los usuarios.	x		x		x	
18	Observas toma decisiones oportunas para solucionar conflictos.	x		x		x	
	Control	Si	No	Si	No	Si	No
19	La GRTCC realiza constantemente una evaluación y control para medir el desempeño de las funciones del orientador (llamadas y/o correos).	x		x		x	
20	Observa usted una supervisión y control en el desarrollo de las funciones del orientador.	x		x		x	
21	Se permite una evaluación anónima del desarrollo adecuado de los procedimientos administrativos.	x		x		x	
22	Considera usted que el área de atención al usuario se capacita permanente para generar un mayor control en el área de atención a los usuarios.	x		x		x	
23	Cree usted que se brindan herramientas para el cumplimiento de las metas institucionales.	x		x		x	
24	Consideras que la la institución involucra a la sociedad civil en el monitoreo de sus diferentes actividades o proyectos que realiza.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Sánchez Ortiz, Flavio Ricardo **DNI:** 23863530

Especialidad del validador: Dr. en Educación y Dr. en Gestión Pública

06 de mayo del 2022.

Dr. Flavio Ricardo Sánchez Ortiz

Validador

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1		2		3		
	Tangibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Percibes si la institución brinda medidas para el bienestar físico del personal	x		x		x		
2	Cuenta con oficinas acondicionadas con tecnología necesaria para la realización de las actividades diarias.	x		x		x		
3	Cuenta con equipos de última generación y se encuentra actualizados.	x		x		x		
4	Cuenta con una infraestructura física segura para los que laboran en la institución.	x		x		x		
5	Observa usted al personal con aspecto impecable.	x		x		x		
	Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Percibes que la entidad asegure el cumplimiento de los servicios	x		x		x		
7	Se realiza la atención en orden y respetando el orden de llegada.	x		x		x		
8	Es atendido por el personal con cordialidad e interés.	x		x		x		
9	Se brinda una atención igualitaria a los usuarios.	x		x		x		
10	El personal soluciona el problema dentro del plazo previsto.	x		x		x		
	Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El personal lo atiende con amabilidad.	x		x		x		
12	El personal aclara sus dudas e inquietudes y apoya en su pedido.	x		x		x		
13	El personal brinda todo el apoyo necesario para que usted se sienta contento.	x		x		x		
14	El personal debe dar un servicio rápido.	x		x		x		
15	Se siente conforme con el servicio brindado	x		x		x		
	Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
16	El personal provee los servicios en condiciones apropiadas.	x		x		x		
17	El personal le brinda confianza necesaria para solicitarle su atención.	x		x		x		
18	El personal respeta su privacidad cuando realiza una consulta.	x		x		x		
19	El personal realiza los trámites documentarios con estándares de calidad.	x		x		x		
20	El personal brinda el tiempo necesario para atenderlo.	x		x		x		
	Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
21	El personal lo atiende amablemente.	x		x		x		
22	El personal proporciona una atención personalizada.	x		x		x		
23	El personal es empático a la hora de atenderlo.	x		x		x		
24	El personal demuestra buena disposición para orientar.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Sánchez Ortiz, Flavio Ricardo **DNI:** 23803533

Especialidad del validador: Dr. en Educación y Dr. en Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Dr. Flavio Ricardo Sánchez Ortiz
Validador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1		2		3		
	Planeación	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Tiene conocimiento que la GRTCC cuenta con un Plan Estratégico Institucional actualizado y cumple con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades.	x		x		x		
2	Tiene conocimiento que la GRTCC cuenta con un Plan Operativo Institucional actualizado y cumple con las necesidades requeridas para el cumplimiento de sus actividades	x		x		x		
3	La GRTCC realiza acciones específicas (publicidad digital, comunicación virtual, llamadas a usuarios) para el cumplimiento de los objetivos de atención al usuario.	x		x		x		
4	La GRTCC toma en cuenta, sus aportes o sugerencias orientadas a mejorar su plan operativo institucional con relación a la atención al usuario.	x		x		x		
5	Percibe, el cumplimiento de las funciones con respecto a los documentos de gestión de la GRTCC (MOF, ROF, etc.).	x		x		x		
6	Tiene conocimiento que la GRTCC si cumple con los objetivos propuestos hacia la población.	x		x		x		
	Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Le brindan información de la estructura orgánica de la GRTCC, para dirigirse al personal específico que absuelva sus requerimientos.	x		x		x		
8	Existe una coordinación efectiva con otras oficinas, para el cumplimiento de sus actividades administrativas, orientadas a la atención que requiere el usuario.	x		x		x		
9	Considera que los colaboradores de la GRTCC están capacitados para el desarrollo de sus funciones.	x		x		x		
10	Percibes que se reorganiza la GRTCC, cuando hay cambio de gobierno.	x		x		x		
11	Observas un equipo administrativo de respaldo, orientando su desempeño a atender los requerimientos del usuario.	x		x		x		
12	Percibes que la GRTCC, brinda charlas y capacitaciones a la población en temas de mantenimiento de vías y carreteras.	x		x		x		
	Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Observas alguna supervisión a las actividades de trabajo que realizan los orientadores de GRTCC.	x		x		x		
14	Percibes si existe un liderazgo democrático en la GRTCC	x		x		x		
15	Percibes motivación en los orientadores de la GRTCC, para un buen desempeño laboral.	x		x		x		

16	Existe predisposición del orientador de la GRTCC, para la realización de sus actividades.	x		x		x	
17	Percibe que los directivos y autoridades de la entidad toman en cuenta las sugerencias opiniones y necesidades de los usuarios.	x		x		x	
18	Observas toma decisiones oportunas para solucionar conflictos.	x		x		x	
	Control	Si	No	Si	No	Si	No
19	La GRTCC realiza constantemente una evaluación y control para medir el desempeño de las funciones del orientador (llamadas y/o correos).	x		x		x	
20	Observa usted una supervisión y control en el desarrollo de las funciones del orientador.	x		x		x	
21	Se permite una evaluación anónima del desarrollo adecuado de los procedimientos administrativos.	x		x		x	
22	Considera usted que el área de atención al usuario se capacita permanente para generar un mayor control en el área de atención a los usuarios.	x		x		x	
23	Cree usted que se brindan herramientas para el cumplimiento de las metas institucionales.	x		x		x	
24	Consideras que la la institución involucra a la sociedad civil en el monitoreo de sus diferentes actividades o proyectos que realiza.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Pamela Amanda Quispe Aubert

DNI: 46390802

Especialidad del validador: Mg. en Gestión Pública

06 de mayo del 2022.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Mg. Pamela Amanda Quispe Aubert

Validador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1		2		3		
	Tangibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Percibes si la institución brinda medidas para el bienestar físico del personal	x		x		x		
2	Cuenta con oficinas acondicionadas con tecnología necesaria para la realización de las actividades diarias.	x		x		x		
3	Cuenta con equipos de última generación y se encuentra actualizados.	x		x		x		
4	Cuenta con una infraestructura física segura para los que laboran en la institución.	x		x		x		
5	Observa usted al personal con aspecto impecable.	x		x		x		
	Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Percibes que la entidad asegure el cumplimiento de los servicios	x		x		x		
7	Se realiza la atención en orden y respetando el orden de llegada.	x		x		x		
8	Es atendido por el personal con cordialidad e interés.	x		x		x		
9	Se brinda una atención igualitaria a los usuarios.	x		x		x		
10	El personal soluciona el problema dentro del plazo previsto.	x		x		x		
	Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El personal lo atiende con amabilidad.	x		x		x		
12	El personal aclara sus dudas e inquietudes y apoya en su pedido.	x		x		x		
13	El personal brinda todo el apoyo necesario para que usted se sienta contento.	x		x		x		
14	El personal debe dar un servicio rápido.	x		x		x		
15	Se siente conforme con el servicio brindado	x		x		x		
	Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
16	El personal provee los servicios en condiciones apropiadas.	x		x		x		
17	El personal le brinda confianza necesaria para solicitarle su atención.	x		x		x		
18	El personal respeta su privacidad cuando realiza una consulta.	x		x		x		
19	El personal realiza los trámites documentarios con estándares de calidad.	x		x		x		
20	El personal brinda el tiempo necesario para atenderlo.	x		x		x		
	Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
21	El personal lo atiende amablemente.	x		x		x		
22	El personal proporciona una atención personalizada.	x		x		x		
23	El personal es empático a la hora de atenderlo.	x		x		x		
24	El personal demuestra buena disposición para orientar.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Pamela Amanda Quispe Aubert

DNI: 46390802

Especialidad del validador: Dr. en Educación y Dr. en Gestión Pública

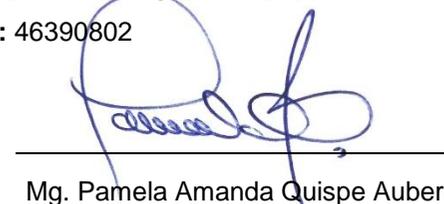
06 de mayo del 2022.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Mg. Pamela Amanda Quispe Aubert

Validador

Anexo 5. Base de datos

GESTIÓN ADMINISTRATIVA																													
N°	PLANEACIÓN						DIRECCIÓN						ORGANIZACIÓN						CONTROL						D1	D2	D3	D4	TOTAL
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24					
1	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	15	15	15	17	62
2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	21	20	23	19	83
3	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	8	8	6	30
4	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	11	9	9	11	40
5	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	22	21	18	22	83
6	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	11	11	11	11	44
7	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	24	24	24	94
8	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	14	15	18	14	61
9	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	1	3	3	4	1	4	4	4	5	4	23	22	13	25	83
10	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	1	5	5	1	5	1	4	5	4	5	4	4	26	27	18	26	97
11	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	26	26	26	24	102
12	3	2	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	4	2	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	17	13	19	15	64
13	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	4	2	2	3	4	2	4	3	2	3	2	3	14	15	18	16	63
14	4	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	18	19	22	20	79
15	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	9	12	9	11	41
16	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	15	15	15	17	62
17	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	21	20	23	19	83
18	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	8	8	6	30
19	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	11	9	9	11	40
20	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	22	21	18	22	83
21	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	15	15	15	17	62
22	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	21	20	23	19	83
23	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	8	8	6	30
24	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	11	9	9	11	40
25	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	22	21	18	22	83
26	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	11	11	11	11	44
27	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	24	24	24	94
28	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	14	15	18	14	61
29	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	3	4	1	3	4	1	3	1	4	4	4	5	4	4	23	22	13	25	83
30	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	1	5	5	1	5	1	4	5	4	5	4	4	26	27	18	26	97
31	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	26	26	26	24	102
32	3	2	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	4	2	3	4	2	4	2	3	2	4	2	2	17	13	19	15	64
33	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	4	2	2	4	2	4	3	2	3	2	3	3	14	15	18	16	63
34	4	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	18	19	22	20	79
35	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	9	12	9	11	41
36	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	15	15	15	17	62
37	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	21	20	23	19	83
38	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	8	8	6	30
39	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	11	9	9	11	40
40	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	22	21	18	22	83
41	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	15	15	15	17	62
42	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	21	20	23	19	83
43	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	8	8	6	30
44	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	11	9	9	11	40
45	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	22	21	18	22	83
46	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	11	11	11	11	44
47	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	24	24	24	94
48	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	14	15	18	14	61
49	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	3	4	1	3	4	1	3	1	4	4	4	5	4	4	23	22	13	25	83
50	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	1	5	5	1	5	1	4	5	4	5	4	4	26	27	18	26	97
51	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	26	26	26	24	102
52	3	2	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	4	2	3	4	2	4	2	3	2	4	2	2	17	13	19	15	64
53	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	4	2	2	4	2	4	3	2	3	2	3	3	14	15	18	16	63
54	4	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	18	19	22	20	79
55	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	9	12	9	11	41
56	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	15	15	15	17	62
57	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	21	20	23	19	83
58	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	8	8	8	6	30
59	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	11	9	9	11	40
60	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	22	21	18	22	83
61	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	15	15	15	17	62
62	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	21	20	23	19	83
63	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1</														

71	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	26	26	26	24	102	
72	3	2	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	4	2	3	4	2	4	2	3	2	2	17	13	19	15	64
73	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	4	2	2	4	2	4	3	2	3	2	3	14	15	18	16	63
74	4	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	18	19	22	20	79	
75	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	9	12	9	11	41	
76	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	15	15	15	17	62	
77	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	21	20	23	19	83	
78	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	8	8	8	6	30	
79	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	11	9	9	11	40	
80	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	22	21	18	22	83	
81	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	15	15	15	17	62	
82	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	21	20	23	19	83	
83	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	8	8	8	6	30	
84	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	11	9	9	11	40	
85	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	22	21	18	22	83	
86	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	11	11	11	11	44	
87	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	24	24	24	94	
88	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	14	15	18	14	61	
89	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	3	4	1	3	4	1	3	1	4	4	4	5	23	22	13	25	83	
90	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	1	5	5	1	5	1	4	5	4	5	26	27	18	26	97	
91	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	26	26	26	24	102	
92	3	2	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	4	2	3	4	2	4	2	3	2	4	17	13	19	15	64	
93	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	4	2	2	4	2	4	3	2	3	2	14	15	18	16	63	
94	4	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	18	19	22	20	79	
95	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	9	12	9	11	41	
96	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	15	15	15	17	62	
97	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	21	20	23	19	83	
98	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	8	8	8	6	30	
99	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	11	9	9	11	40	
100	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	22	21	18	22	83	
101	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	15	15	15	17	62	
102	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	21	20	23	19	83	
103	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	8	8	8	6	30	
104	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	11	9	9	11	40	
105	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	22	21	18	22	83	
106	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	11	11	11	11	44	
107	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	24	24	24	94	
108	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	14	15	18	14	61	
109	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	3	4	1	3	4	1	3	1	4	4	4	5	23	22	13	25	83	
110	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	1	5	5	1	5	1	4	5	4	5	26	27	18	26	97	
111	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	26	26	26	24	102	
112	3	2	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	4	2	3	4	2	4	2	3	2	4	17	13	19	15	64	
113	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	4	2	2	4	2	4	3	2	3	2	14	15	18	16	63	
114	4	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	18	19	22	20	79	
115	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	9	12	9	11	41	
116	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	15	15	15	17	62	
117	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	21	20	23	19	83	
118	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	8	8	8	6	30	
119	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	11	9	9	11	40	
120	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	22	21	18	22	83	
121	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	15	15	15	17	62	
122	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	21	20	23	19	83	
123	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	8	8	8	6	30	
124	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	11	9	9	11	40	
125	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	22	21	18	22	83	
126	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	11	11	11	11	44	
127	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	24	24	24	94	
128	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	14	15	18	14	61	
129	4	4	5	3	4	2	3	3	4	4	3	4	1	3	4	1	3	1	4	4	4	5	23	22	13	25	83	
130	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	1	5	5	1	5	1	4	5	4	5	26	27	18	26	97	
131	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	26	26	26	24	102	
132	3	2	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	4	2	3	4	2	4	2	3	2	4	17	13	19	15	64	
133	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	4	2	2	4	2	4	3	2	3	2	14	15	18	16	63	
134	4	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	18	19	22	20	79	
135	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	9	12	9	11	41	
136	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	15	15	15	17	62	
137	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	21	20	23	19	83	
138	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	8	8	8	6	30	
139	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	11	9	9	11		

151	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	26	26	26	24	102	
152	3	2	4	3	2	3	2	3	2	2	2	2	4	2	3	4	2	4	2	3	2	4	2	2	17	13	19	15	64
153	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	4	2	2	4	2	4	3	2	3	2	3	3	14	15	18	16	63
154	4	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	18	19	22	20	79
155	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	9	12	9	11	41
156	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	15	15	15	17	62
157	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	21	20	23	19	83
158	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	8	8	8	6	30	
159	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	11	9	9	11	40	
160	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	22	21	18	22	83
161	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	15	15	15	17	62
162	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	21	20	23	19	83
163	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	8	8	8	6	30	
164	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	11	9	9	11	40	
165	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	22	21	18	22	83
166	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	11	11	11	11	44	
167	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	24	24	24	94	
168	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	14	15	18	14	61	
169	4	4	5	3	4	3	3	4	4	4	3	4	1	3	4	1	3	1	4	4	4	5	4	4	23	22	13	25	83

CALIDAD DE ATENCIÓN																															
N°	TANGIBILIDAD					FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD					EMPATIA				D1	D2	D3	D4	D5	TOTAL	
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24							
1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	1	1	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	3	1	2	12	12	7	12	9	52
2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	16	17	16	16	13	78	
3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	6	5	6	5	5	27	
4	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	7	9	7	7	5	37
5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	17	17	17	16	15	82	
6	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	8	9	8	7	8	40	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	20	20	16	96	
8	3	3	2	3	2	1	1	2	2	3	1	2	1	1	1	3	2	3	1	1	2	2	2	1	13	9	6	10	7	45	
9	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	19	22	19	21	15	96	
10	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	23	23	23	24	17	110	
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	21	20	21	20	17	99	
12	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	2	2	12	15	12	15	8	62
13	2	2	3	2	3	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	2	12	8	8	11	5	44	
14	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	17	18	17	19	12	83	
15	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	10	8	10	9	8	45	
16	2	2	3	2	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	2	3	2	1	1	1	2	12	8	7	12	5	44	
17	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	16	17	14	16	13	76	
18	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	6	5	9	5	6	31	
19	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	1	7	9	11	7	8	42	
20	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	17	17	18	16	15	83	
21	2	2	3	2	3	3	2	3	3	1	3	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	1	2	12	12	9	12	9	54	
22	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	16	17	16	16	13	78	
23	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	6	5	6	5	5	27	
24	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	7	9	7	7	7	37	
25	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	17	17	17	16	15	82	
26	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	8	9	8	7	8	40	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	20	20	16	96	
28	3	3	2	3	2	3	1	2	2	1	1	2	3	1	2	3	2	3	3	1	2	2	2	3	13	9	9	12	9	52	
29	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	1	1	1	4	1	4	4	4	5	4	4	4	1	1	19	22	8	21	10	80	
30	5	5	4	5	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	5	5	1	1	1	1	1	23	9	5	20	4	61	
31	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	21	20	21	20	17	99	
32	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	2	12	15	12	15	8	62	
33	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	3	3	3	2	12	12	10	11	11	56	
34	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	17	18	17	19	12	83	
35	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	10	8	10	9	8	45	
36	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	12	14	8	12	10	56	
37	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	16	17	14	16	13	76	
38	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	6	5	9	5	6	31	
39	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	1	7	9	11	7	8	42	
40	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	17	17	18	16	15	83	
41	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	3	1	2	12	14	7	12	9	54	
42	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	16	17	16	16	13	78	
43	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	6	5	6	5	5	27	
44	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	7	9	7	7	7	37	
45	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	17	17	17	16	15	82	
46	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	8	9	8	7	8	40	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	20	20	16	96	
48	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	13	13	13	14	9	62	
49	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	19	22	19	21	15	96	
50	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	1	1	1	1	1	5	4	5	5	5	4	4	1	1	23	23	5	24	10	85	
51	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	21	20	21	20	17	99	
52	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	2	12	15	12	15	8	62	
53	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	12	12	12	11	11	58	
54	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	17	18	17	19	12	83	
55	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	10	8	10	9	8	45	
56	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	12	14	10	12	10	58	
57	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	16	17	14	16	13	76	
58	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	6	5	9	5	6	31	
59	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	1	7	9	11	7	8	42	
60	3	3	4	3	4	3	3	4	1	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	1	4	3	17	14	18	16	12	77		
61	2	2	3	2	3	3	2	1	1	1	1	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	1							

81	2	2	3	2	3	3	2	1	1	3	1	1	2	2	1	2	3	2	3	2	1	1	1	2	12	10	7	12	5	46
82	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	16	17	16	16	13	78	
83	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	6	5	6	5	5	27	
84	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	7	9	7	7	7	37	
85	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	17	17	17	16	15	82	
86	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	8	9	8	7	8	40	
87	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	1	4	4	4	4	4	4	1	1	4	1	20	11	14	20	7	72	
88	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	1	1	2	2	1	3	2	3	3	2	2	1	2	13	13	7	14	7	54	
89	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	1	3	1	1	4	4	4	5	4	4	4	1	3	19	22	10	21	12	84
90	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	1	1	1	4	5	4	5	5	5	4	4	1	23	23	12	24	10	92	
91	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	1	2	21	20	7	20	11	79
92	2	3	2	3	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	3	2	3	1	1	2	2	1	2	12	7	7	10	7	43
93	2	2	3	2	3	1	1	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	1	1	2	2	3	2	12	7	12	9	9	49
94	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	17	18	17	19	12	83	
95	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	10	8	10	9	8	45
96	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	12	14	10	12	10	58
97	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	16	17	14	16	13	76
98	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	6	5	9	5	6	31	
99	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	1	2	1	2	2	3	1	7	9	11	7	8	42		
100	3	3	4	3	4	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	3	4	3	1	1	2	2	1	2	17	7	7	12	7	50
101	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	12	14	13	12	11	62
102	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	16	17	16	16	13	78	
103	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	6	5	6	5	5	27	
104	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	7	9	7	7	7	37
105	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	17	17	17	16	15	82	
106	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	8	9	8	7	8	40	
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	20	20	16	96	
108	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	13	13	13	14	9	62
109	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	19	22	19	21	15	96	
110	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	23	23	23	24	17	110	
111	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	21	20	21	20	17	99	
112	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	12	15	12	15	8	62	
113	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	12	12	12	11	11	58
114	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	17	18	17	19	12	83	
115	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	10	8	10	9	8	45	
116	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	12	14	10	12	10	58
117	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	16	17	14	16	13	76	
118	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	6	5	9	5	6	31	
119	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	1	7	9	11	7	8	42
120	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	17	17	18	16	15	83	
121	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	12	14	13	12	11	62
122	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	16	17	16	16	13	78	
123	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	6	5	6	5	5	27	
124	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	7	9	7	7	7	37	
125	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	17	17	17	16	15	82	
126	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	8	9	8	7	8	40	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	20	20	20	16	96	
128	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	13	13	13	14	9	62	
129	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	19	22	19	21	15	96	
130	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	23	23	23	24	17	110	
131	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	21	20	21	20	17	99	
132	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	12	15	12	15	8	62	
133	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	12	12	12	11	11	58
134	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	17	18	17	19	12	83	
135	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	10	8	10	9	8	45	
136	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	12	14	10	12	10	58
137	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	16	17	14	16	13	76	
138	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	6	5	9	5	6	31	
139	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	1	7	9	11	7	8	42
140	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	17	17	18	16	15	83	
141	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	12	14	13	12	11	62
142	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	16	17	16	16	13	78	
143	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	6	5	6	5	5	27	
144	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	7	9	7	7	7	37	
145																														

Anexo 6. Resultados del procesamiento de los datos

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl.	Sig.
Gestión administrativa	,180	169	,000*
Calidad de atención	,130	169	,000

Nota. Corrección de significación de Lilliefors

en la tabla se visualiza los valores correspondientes a la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, la cual se elige si la muestra es mayor a 50 individuos, en la que los valores estadísticos son de 0.180, y 0.130 para las variables Gestión Administrativa y calidad de atención respectivamente, observándose también que ambas variables son no paramétricas por tener un valor de significancia de 0,000 y en ambas variables $< 0,01$, de tal forma que no hay direccionamiento a una curva normal, razón por la que se considera aplicar el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Tabla cruzada gestión administrativa y calidad de atención

		CALIDAD DE ATENCIÓN			Total	
		Mala	Regular	Buena		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Mala	Recuento	51	0	0	51
		% del total	30,2%	0,0%	0,0%	30,2%
	Regular	Recuento	16	71	6	93
		% del total	9,5%	42,0%	3,6%	55,0%
	Buena	Recuento	0	4	21	25
		% del total	0,0%	2,4%	12,4%	14,8%
Total		Recuento	67	75	27	169
		% del total	39,6%	44,4%	16,0%	100,0%

Figura 1

Relación entre las variables Gestión administrativa y calidad de atención

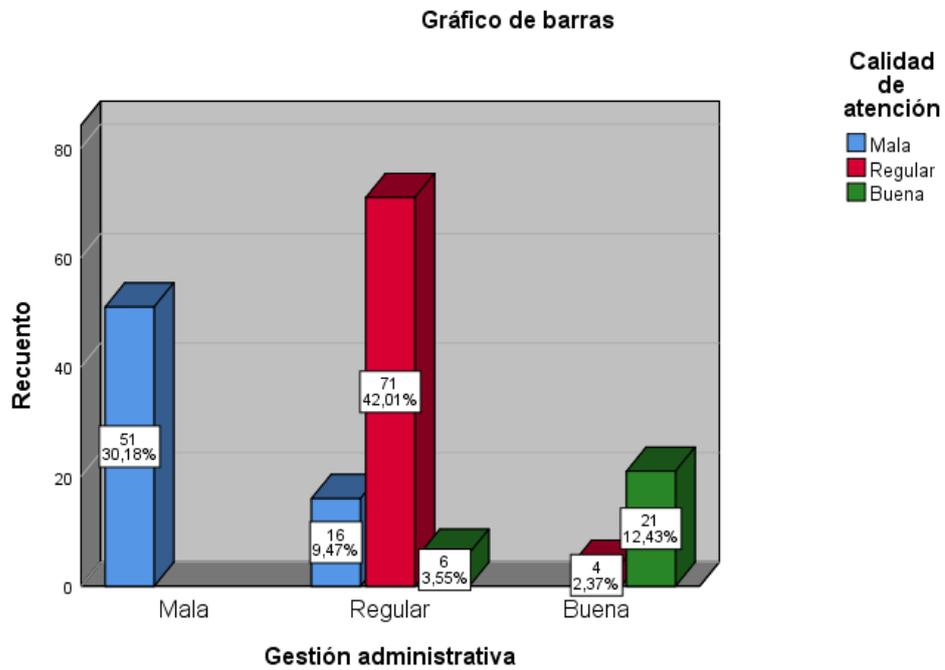


Figura 2

Relación entre la planeación y la calidad de atención

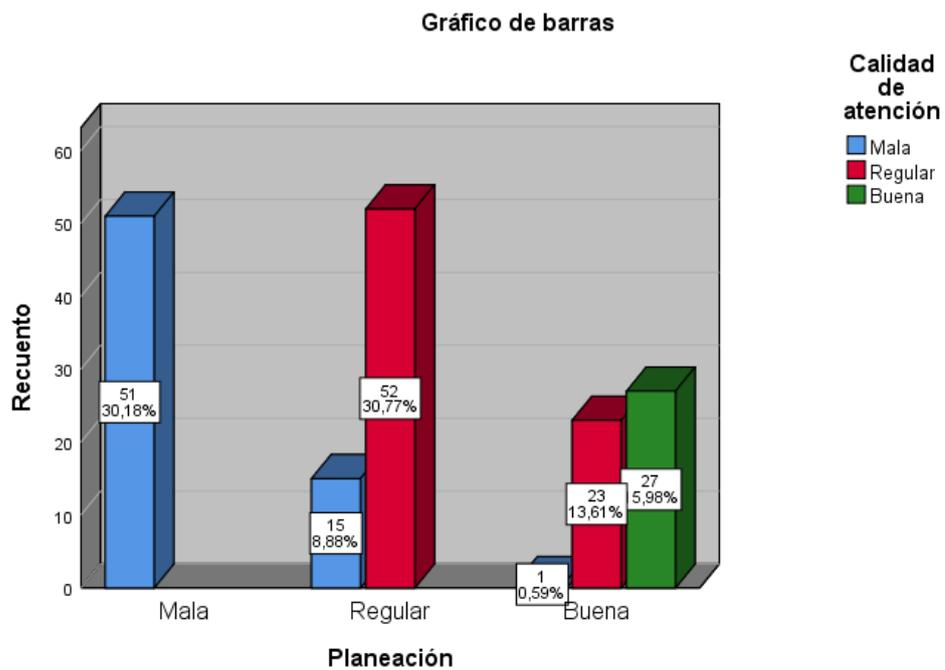


Figura 3

Relación entre la dirección y la calidad de atención

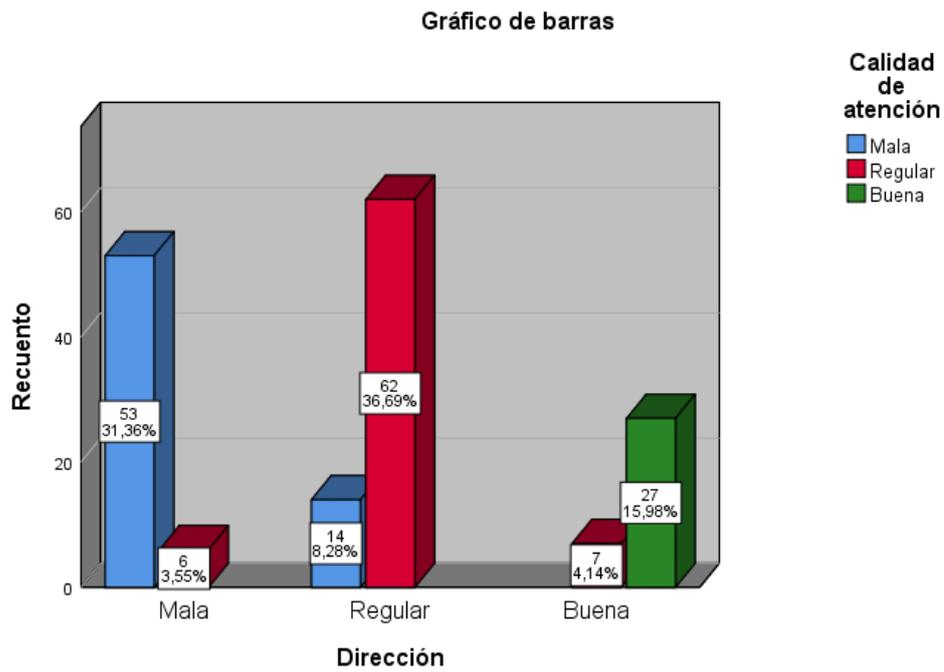


Figura 4

Relación entre la organización y la calidad de atención

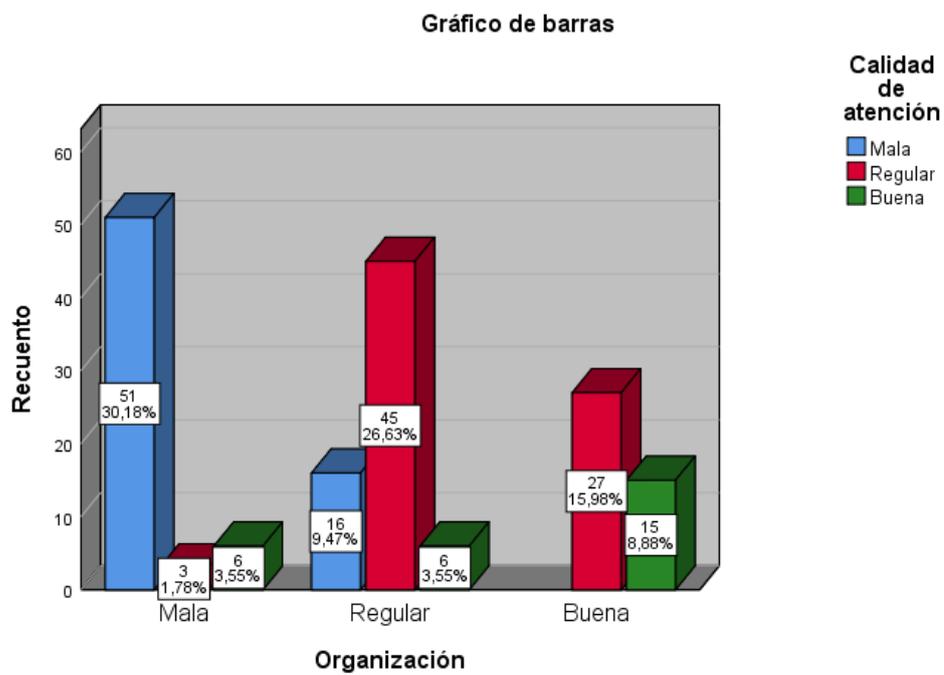
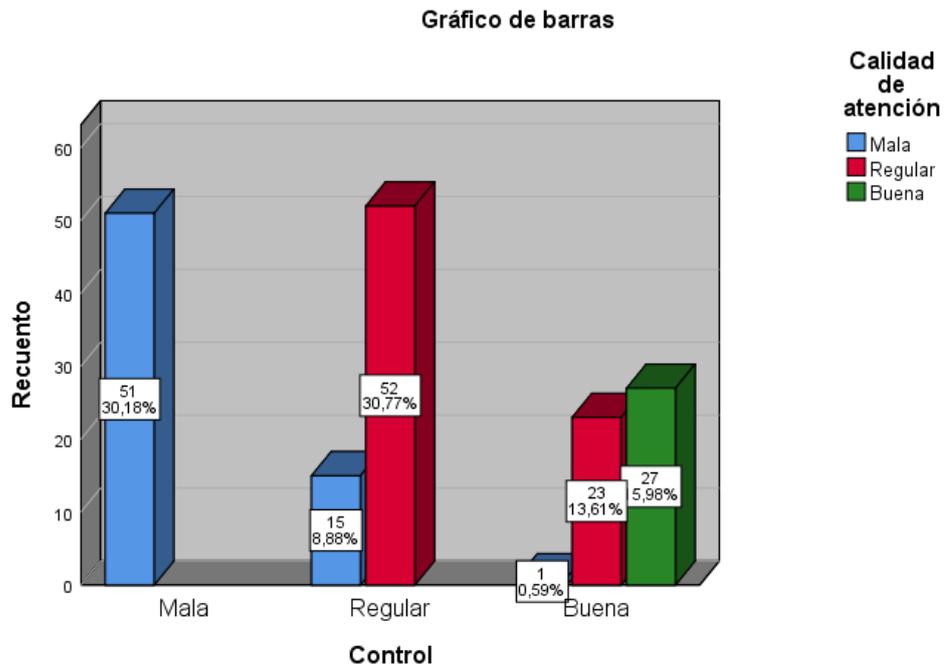


Figura 5

Relación entre el control y la calidad de atención





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ZEVALLOS DELGADO KAREN DEL PILAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de atención en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Cusco – 2022", cuyo autor es LAGUNA PAREJA RODRIGO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 15 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ZEVALLOS DELGADO KAREN DEL PILAR DNI: 10682519 ORCID 0000-0003-2374-980X	Firmado digitalmente por: KZEVALLOSD el 18-07- 2022 00:25:20

Código documento Trilce: TRI - 0345469