UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO DE VEHÍCULOS MENORES MOTORIZADOS (MOTO TAXIS) EN LA GERENCIA DE DESARROLLO VIAL Y TRANSPORTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, AÑO 2018.

PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autor(es):

Bach. Palacios Muñoz Yanela del Pilar

Bach. Córdova Córdova Jenny Elizabeth

Asesor(a):

Mg. Heredia Llatas Flor Delicia

Línea de investigación:

Gestión y competitividad

Pimentel – Perú

2018

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO DE VEHÍCULOS MENORES MOTORIZADOS (MOTO TAXIS) EN LA GERENCIA DE DESARROLLO VIAL Y TRANSPORTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, AÑO 2018.

Autor(es):

Bach. Córdova Córdova Jenny Elizabeth

Bach. Palacios Muñoz Yanela del Pilar

Asesor(a):

Mg. Heredia Llatas Flor Delicia

Línea de investigación:

Gestión y competitividad

Pimentel – Perú

2018

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO DE VEHÍCULOS MENORES MOTORIZADOS (MOTO TAXIS) EN LA GERENCIA DE DESARROLLO VIAL Y TRANSPORTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, AÑO 2018.

PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autor(es):
Bach. Córdova Córdova Jenny Elizabeth
Bach. Palacios Muñoz Yanela del Pilar

Pimentel – Perú
2018

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO DE VEHÍCULOS MENORES MOTORIZADOS (MOTO TAXIS) EN LA GERENCIA DE DESARROLLO VIAL Y TRANSPORTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, AÑO 2018.

Asesor (a): Mg. Heredia Llatas Flor Delicia

Firma

Presidente (a): Dr. Max Fernando Urbina Cárdenas

Firma

Secretario (a): Mg. Ericka Julissa Suysuy Chambergo

Firma

Vocal (a): Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos

Firma

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo de investigación a nuestros padres por su apoyo incondicional, por ser nuestra guía, nuestra fuerza, por animarnos a seguir adelante y nunca dejarnos desmallar y sobre todo por poner toda su confianza en nosotras; es por ellos que buscamos superarnos cada día más.

Córdova Córdova Jenny Elizabeth
Palacios Muñoz Yanela del Pilar

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradecemos a nuestro Señor Jesucristo por habernos permitido llegar hasta donde estamos, por guiarnos en la toma de decisiones acertadas y cuidarnos en nuestro caminar diario. También agradecemos a nuestra familia por el apoyo que nos brindaron todo este tiempo, por su paciencia, comprensión y por la confianza que depositaron en nosotros para poder realizar este trabajo de investigación.

También agradecemos la colaboración de nuestros asesores: a nuestro asesor metodólogo el Dr. Onésimo Mego Núñez, por incentivarnos en la investigación que hemos realizado, por guiarnos clase a clase y así poder realizar una buena investigación. De igual manera agradecer a la Mg. Flor Delicia Heredia Llatas, asesor metodólogo quien siempre nos apoyó en la realización de nuestra investigación y nos dio las fuerzas necesarias para seguir adelante, aun cuando sentíamos que ya no podíamos.

Córdova Córdova Jenny Elizabeth
Palacios Muñoz Yanela del Pilar

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO DE VEHÍCULOS MENORES MOTORIZADOS (MOTO TAXIS) EN LA GERENCIA DE DESARROLLO VIAL Y TRANSPORTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, AÑO 2018.

ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND QUALITY OF SERVICE IN PUBLIC TRANSPORTATION OF MINOR MOTORIZED VEHICLES (MOTO TAXIS) IN THE ROAD DEVELOPMENT AND TRANSPORTATION MANAGEMENT OF THE PROVINCIAL MUNICIPALITY OF CHICLAYO, YEAR 2018.

Jenny Elizabeth Córdova Córdova[1]
Yanela del Pilar Palacios Muñoz[2]

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue diseñar estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2018. Metodológicamente se abordó el enfoque cuantitativo, del tipo propositivo, descriptivo, con un diseño no experimental. La población estuvo conformada por todos los moto taxistas pertenecientes a la categoría L5 de la Ciudad de Chiclayo y por los trabajadores de la gerencia. Se obtuvo una muestra de 164 moto taxistas y 40 trabajadores. La hipótesis fue si el diseño de estrategias de gestión administrativa mejorará la calidad de servicio en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad de Chiclayo. Para ello se utilizó el método inductivo. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta, como instrumento se utilizó un cuestionario de 12 preguntas para medir la gestión administrativa y el modelo SERVQUAL para medir la calidad de servicio con 22 preguntas con una escala de Likert. Los resultados indicaron que el 60% de los trabajadores considera que la gestión administrativa es mala, mientras que un 32.5% indica que es regular; con respecto a la calidad de servicio el 43.9% de los encuestados está insatisfecho, mientras que un 25% se muestra muy insatisfecho. Concluyéndose que con el diseño de una propuesta de gestión administrativa se mejorará la calidad de servicio que ofrece la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Palabras Claves: Gestión, administración, SERVQUAL y calidad de servicio.

[1] Adscrita a la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Señor de Sipán, Pimentel – Chiclayo, Perú, cordovaje@crece.uss.edu.pe
[2] Adscrita a la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Señor de Sipán, Pimentel – Chiclayo, Perú, munozyde@crece.uss.edu.pe

ABSTRACT

The objective of the research was to design administrative management strategies to improve the quality of service in the Road Development and Transportation Management of the Provincial Municipality of Chiclayo, 2018. Methodologically, the quantitative approach was approached, of the propositive, descriptive type, with a design not experimental. The population was made up of all motorcycle taxi drivers belonging to the L5 category of the City of Chiclayo and by the management workers. A sample of 164 taxi drivers and 40 workers was obtained. The hypothesis was whether the design of administrative management strategies will improve the quality of service in the Road Development and Transportation Management of the Municipality of Chiclayo. For this, the inductive method was used. For data collection, the survey technique was applied, as a tool a questionnaire of 12 questions was used to measure administrative management and the SERVQUAL model to measure the quality of service with 22 questions with a Likert scale. The results indicated that 60% of the workers consider that the administrative management is bad, while 32.5% indicate that it is regular; with regard to the quality of service, 43.9% of respondents are dissatisfied, while 25% are very dissatisfied. Concluding that with the design of a proposal of administrative management will improve the quality of service that offers the Management of Road Development and Transportation of the Provincial Municipality of Chiclayo.

Keywords: Management, administration, SERVQUAL and service quality

INDICE

RESUMEN vii
ABSTRACT viii
CAPÍTULO I 15
INTRODUCCIÓN 15
1.1. Realidad problemática 16
1.2. Trabajos previos 24
1.3. Teorías relacionadas al tema 33
1.3.1. Gestión administrativa 33
1.3.2. Calidad de servicio 37
1.4. Formulación del problema 42
1.5. Justificación e importancia del estudio 42
1.6. Hipótesis 43
1.7. Objetivos 43
CAPÍTULO II 44
MATERIAL Y MÉTODOS 44
2.1. Tipo y diseño de investigación 45
2.1.1. Tipo de investigación 45
2.1.2. Diseño de la investigación 45
2.2. Población y muestra 45
2.3. Variables y operacionalización 46
2.3.1. Variables 46
2.3.2. Operacionalización 48
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 52
2.4.1. Técnicas de recolección de datos 52
2.4.2. Instrumento de recolección de datos 52
2.5. Procedimiento para la recolección 53
2.6. Análisis Estadístico e Interpretación de los datos 53
2.7. Aspectos éticos 54
2.8. Criterios de rigor científico 54
CAPÍTULO III 56
RESULTADOS 56
3.1. Análisis de la variable Gestión Administrativa en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad Provincial de Chiclayo 57

3.1.1. Análisis de la Gestión Administrativa por dimensiones en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo 58

3.2. Análisis del nivel de Calidad de Servicio en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo 63

3.2.1. Análisis del nivel de Calidad de Servicio por dimensiones en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo 64

3.2.2. Resumen de la variable Calidad de Servicio según dimensiones en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo 69

3.3. Análisis de la variable Gestión Administrativa por indicadores en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo 70

3.4. Análisis del nivel de la Calidad de Servicio por indicadores en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo 82

CAPITULO IV 103

DISCUSION 103

4.1. Discusión de resultados 105

4.2. Aporte científico práctico 109

4.2.1. Introducción 109

4.2.2. Justificación 110

4.2.3. Objetivos 110

4.2.4. Desarrollo de la propuesta 110

4.2.5. Cronograma de actividades 121

4.2.6. Costo/beneficio de la propuesta 128

CAPÍTULO V 129

CONCLUSIONES 129

5.1. Conclusiones 130

5.2. Recomendaciones 131

REFERENCIAS 132

ANEXOS 136

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la variable independiente 47
Tabla 2: Operacionalización de la variable dependiente 49
Tabla 3: Estadísticos de fiabilidad de cuestionario Gestion Administrativa 51
Tabla 4: Estadísticos de fiabilidad de cuestionario Calidad de Servicio..... 52
Tabla 5: La Gestión administrativa en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.....56
Tabla 6: La Gestión administrativa, según la dimensión planeación en la Gerencia de desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo……57
Tabla 7: La Gestión administrativa, según la dimensión organización en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo……58
Tabla 8: La Gestión administrativa, según la dimensión dirección en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo ..... ……59
Tabla 9: La Gestión administrativa, según la dimensión control en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo 60
Tabla 10: La Gestión administrativa en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo……..61
Tabla 11: Nivel de Calidad de Servicio en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo..... 62
Tabla 12: Nivel de Calidad de Servicio, según la dimensión tangibilidad en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo 63
Tabla 13: Nivel de Calidad de Servicio según la dimensión fiabilidad en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo……64
Tabla 14: Nivel de Calidad de Servicio, según la dimensión capacidad de respuesta en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo 65
Tabla 15: Nivel de Calidad de Servicio según la dimensión seguridad en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo..... 66
Tabla 16: Nivel de Calidad de Servicio según la dimensión empatía en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo..... 67
Tabla 17: Nivel de Calidad de Servicio en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, según dimensiones 68
Tabla 18: Conoce usted los objetivos establecidos por la gerencia, en materia de trámites para vehículos menores motorizados (moto taxis)..... 69
Tabla 19: La gerencia aplica políticas para mejorar el servicio a los moto taxistas……70
Tabla 20: La gerencia cuenta con un plan o proyecto para mejorar la calidad de servicio a los moto taxistas…… .71
Tabla 21: Conoce sus funciones establecidas según el manual de organización y funciones……..72
Tabla 22: El personal conoce las actividades administrativas que se ejecutan en la gerencia ……..73
Tabla 23: La gerencia cuenta con los recursos humanos y materiales necesarios para el desarrollo de las actividades administrativas…… .74
Tabla 24: Estilo de liderazgo que aplica la gerencia 75
Tabla 25: Incentivos que otorga la gerencia por el buen desempeño en el cargo…….. 76
Tabla 26: Capacitación que recibe el personal para mejorar la calidad de servicio ……..77
Tabla 27: La gerencia evalúa los resultados de los procesos administrativos que se ejecutan…… 78

Tabla 28: La gerencia cuenta con estándares direccionados a la calidad del servicio.....79
Tabla 29: La gerencia aplica medidas correctivas, después del proceso de evaluación.....80
Tabla 30: Las oficinas cuentan con equipos apropiados.....81
Tabla 31: Las instalaciones físicas son cómodas y poseen un aspecto limpio.....82
Tabla 32: El personal administrativo cuenta con un uniforme que lo identifique.....83
Tabla 33: Los materiales y documentación relacionados al servicio que ofrece la gerencia contienen información precisa a sus requerimientos.....84
Tabla 34: Cumple la institución con los tiempos establecidos en los trámites que realiza.....85
Tabla 35: Cuando el usuario tiene un problema, el personal técnico muestra un sincero interés en solucionarlo. 86
Tabla 36: El servicio que recibe es el adecuado.....87
Tabla 37: Los horarios de atención, las fechas de entrega, y otras actividades son cumplidos por los colaboradores en el tiempo que se ha programado.....88
Tabla 38: La gerencia brinda respuestas a las solicitudes y/o trámites administrativos sin errores. 89
Tabla 39: La gerencia proporciona un cronograma indicando los tiempos en que se realizaran las actividades.....90
Tabla 40: Los trámites se realizan en la gerencia oportunamente.....91
Tabla 41: El personal administrativo de la gerencia está siempre dispuesto a ayudar a los usuarios. 92
Tabla 42: El personal administrativo responde con prontitud las solicitudes de los usuarios.....93
Tabla 43: El personal técnico/administrativo posee un nivel suficiente y actualizado de conocimientos.....94
Tabla 44: Existe una comunicación fluida y de confianza entre usuarios y colaboradores.....95
Tabla 45: El personal administrativo aclara las dudas de los usuarios 96
Tabla 46: Los colaboradores usan estrategias para aplicar los conocimientos teóricos en la solución del problema.....97
Tabla 47: Los colaboradores brindan una atención oportuna a los usuarios.....98
Tabla 48: Los horarios de atención son adecuados a las necesidades de los usuarios.....99
Tabla 49: Cuando es necesaria y solicitada los colaborados le dan atención personalizada al usuario 100
Tabla 50: Los administrativos se preocupan porque el usuario logre dar solución a todos sus trámites y/o consultas 101
Tabla 51: El personal administrativo conoce la demanda de los usuarios..... 102
Tabla 52: Programa de capacitación 111
Tabla 53: Elaboración de un software Nuevo Transporte.....114
Tabla 54: Otorgamiento, duplicado y recategorización de licencia de conducir para vehículos menores motorizados clase b - categoría ii -"a", "b" o "c" - (tres años).....116
Tabla 55: Permiso y renovación de operación para transporte especial de vehículos menores motorizados (06 años).....118
Tabla 56: Cronograma de actividades.....121
Tabla 57: Propuesta 1: programa de capacitación para optimizar los procesos administrativos....123
Tabla 58: Propuesta 2: elaboración de un software Nuevo Transporte para los procesos administrativos.....125
Tabla 59: Cuadro resumen de las propuestas.....127
Tabla 60: Costo – beneficio: Calidad de servicio.....128
Tabla 61: Costo – beneficio: Gestión administrativa.....128

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: El modelo SERVQUAL 40
Figura 2: La Gestión administrativa en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo 56
Figura 3: La Gestión administrativa, según la dimensión planeación en la Gerencia de desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo..... 57
Figura 4: La Gestión administrativa, según la dimensión organización en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo..... 58
Figura 5: La Gestión administrativa, según la dimensión dirección en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo 59
Figura 6: La Gestión administrativa, según la dimensión control en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo 60
Figura 7: Nivel de Calidad de Servicio en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo..... 62
Figura 8: Nivel de Calidad de Servicio, según la dimensión tangibilidad en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo 63
Figura 9: Nivel de Calidad de Servicio según la dimensión fiabilidad en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo..... 64
Figura 10: Nivel de Calidad de Servicio, según la dimensión capacidad de respuesta en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo 65
Figura 11: Nivel de Calidad de Servicio según la dimensión seguridad en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo..... 66
Figura 12: Nivel de Calidad de Servicio según la dimensión empatía en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo..... 67
Figura 13: Conoce usted los objetivos establecidos por la gerencia, en materia de trámites para vehículos menores motorizados (moto taxis)..... 69
Figura 14: La gerencia aplica políticas para mejorar el servicio a los moto taxistas 70
Figura 15: La gerencia cuenta con un plan o proyecto para mejorar la calidad de servicio a los moto taxistas..... 71
Figura 16: Conoce sus funciones establecidas según el manual de organización y funciones..... 72
Figura 17: El personal conoce las actividades administrativas que se ejecutan en la gerencia 73
Figura 18: La gerencia cuenta con los recursos humanos y materiales necesarios para el desarrollo de las actividades administrativas..... 74
Figura 19: Estilo de liderazgo que aplica la gerencia 75
Figura 20: Incentivos que otorga la gerencia por el buen desempeño en el cargo..... 76
Figura 21: Capacitación que recibe el personal para mejorar la calidad de servicio..... 77
Figura 22: Evaluacion de resultados de los procesos administrativos en la gerencia 78
Figura 23: La gerencia cuenta con estándares direccionados a la calidad del servicio… 79
Figura 24: La gerencia aplica medidas correctivas, después del proceso de evaluación 80
Figura 25: Las oficinas cuentan con equipos apropiados 81
Figura 26: Las instalaciones físicas son cómodas y poseen un aspecto limpio…..... 82
Figura 27: El personal administrativo cuenta con un uniforme que lo identifique 83

Figura 28: Los materiales y documentación relacionados al servicio que ofrece la gerencia contienen información precisa a sus requerimientos..... 84
Figura 29: Cumple la intitucion con los tiempos establecidos en los tramites que realiza 85
Figura 30: Cuando el usuario tiene un problema, el personal tecnico muestra un sincero interes en solucionarlo 86
Figura 31: El servicio que recibe es el adecuado 87
Figura 32: Los horarios de atencion, las fechas de entrega, y otras actividades son cumplidos por los colaboradores en el tiempo que se han programado 88
Figura 33:La gerencia brinda respuesta a las solicitudes y/o tramites administrativos sin errores 89
Figura 34: La gerencia proporciona un cronograma indicando los tiempos en que se realizaran las acitividades..... 90
Figura 35: Los trámites se realizan en la gerencia oportunamente..... 91
Figura 36: El personal administrativo de la gerencia esta siempre dispuesto a ayudar a los usuarios 92
Figura 37: El personal administrativo responde con prontitud las solicitudes de los usuarios..... 93
Figura 38: El personal tecnico/administrativo posee un nivel suficiente y actualizado de conocimientos 94
Figura 39: Existe una comunicación fluida y de confianza entre usuarios y colaboradores..... 95
Figura 40: El personal administrativo aclara las dudas de los usuarios..... 96
Figura 41: Los colaboradores usan estrategias para aplicar los conocimientos teoricos en la solucion del problema..... 97
Figura 42: Los colaboradores brindan una atencion oportuna a los usuarios 98
Figura 43: Los horarios de atencion son adecuados a las necesidades de los usuarios 99
Figura 44: Cuando es necesaria y solicitada, los colaboradores le dan atencion personalizada al usuario..... 100
Figura 45: Los administrativos se preocupan porque el usuario logre dar solucion a todos sus tramites y/o consultas..... 101
Figura 46: El personal administrativo conoce la demanada de los usuarios 102
Figura 47: Flujograma de procesos 1.....117
Figura 48: Flujograma de procesos 2.....120

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

1.1.1. Contexto internacional

Álvarez (2014) menciona que el Gobierno Central de Costa Rica inició un proceso de descentralización de funciones hacia los gobiernos locales, con el objetivo de lograr una transformación estructural.

Sin embargo, a pesar de la importancia creciente de los ayuntamientos, no existen modelos integrales de gestión que sirvan para medir la eficiencia operativa de las municipalidades.

Tras la carencia de modelos integrales, nos comenta que se han desarrollado modelos específicos, los cuales tratan de medir la eficiencia desde el punto de vista financiero; así tenemos el modelo de gestión municipal de la Contraloria General de la República, sin embargo este modelo no abarca todos los aspectos que deberian ser evaluados en la gestión municipal dejando de lado liderazgo, procesamiento y análisis de información, relación con los usuarios y calidad de la prestación de servicio.

La omisión de estas áreas, es una importante limitación para evaluar desde una perspectiva integral el trabajo de los ayuntamientos. La imposibilidad para determinar la eficiencia del trabajo de las municipalidades, tiene influencia, en el largo plazo, en el desarrollo económico y social de las comunidades.

Otra de las variables al cambio es la descentralización de funciones y poderes, tanto entre organizaciones, como en ambientes internos de la organización, actualmente se busca el apoyo y compromiso de todos los colaboradores dentro de la organización donde el ejemplo lo brindan los responsables de ésta; en las organizaciones estatales la burocracia y tendencia por los altos poderes esta en crecimiento por lo que es recomendable fijar nuevos horizontes que permitan establecer lineamientos que mejoren la dirección y así mejorar la calidad de servicio que se les brinda a los usuarios.

Mendoza (2014) Indica que dentro de una ciudad el transporte es uno de los temas más difíciles de gestionar; a diferencia de otros factores nos dice que el transporte no mejora con el desempeño económico, por el contrario es que este empeora; es decir conforme la economía de una ciudad avanza, también lo hace la economía individual de cada persona,

esto conlleva a un mayor nivel de congestión vehicular puesto que las personas buscan una mejora en su status social, y esto lo hacen a través de la adquisición de un vehículo.

También nos indica que en Managua la tasa de urbanización ha ido incrementando, por lo tanto esto conlleva a un aumento en la demanda del transporte; las ciudades a nivel mundial son un eje fundamental en el desarrollo económico de un país, convirtiendo así al transporte como un componente importante en su desarrollo; sin ir muy lejos tenemos a nuestra ciudad, Chiclayo (a nivel de departamento – como en el enunciado podríamos mencionar al departamento de Lambayeque), que se encuentra ubicada estratégicamente para la actividad económica.

Martínez (2014) nos dice que en la ciudad de Madrid la calidad no es única y que además es percibida de manera distinta por cada cliente; también nos comenta que de esta calidad dependerá marcar la diferencia en comparación a la competencia, tratando así de dar un valor agregado que capte la atención del cliente así poder posicionarse en el mercado.

Los más mínimo detalles influyen en la calidad de servicio ya sea por el trato que percibe el cliente por parte del trabajador, el saludo cordial, al momento que le solicita los datos o al momento que se retira.

Ofrecer un servicio de calidad al cliente, es hoy en día el principal objetivo de las organizaciones; las exigencias de éste son cada día más notorias; en las organizaciones privadas ya sea por un producto y/o servicio se exige calidad, buen precio, innovación, etc., mientras que en una organización publica se exige un buen servicio, un trato amable, soluciones a los problemas presentados; son tan engorrosos los procesos en las instituciones públicas de nuestro país que la incomodidad se ve reflejada en los usuarios generando así una mala imagen de la institución

Ros (2014) nos comenta que es el cliente quien define las expectativas sobre el servicio que recibirá, actualmente el cliente es más exigente, busca un producto que logre satisfacer sus necesidades pero sin embargo también busca que sea de buena calidad, no paga un monto alto por un servicio que considere malo y mucho menos pagara poco por un servicio que pueda considerar excelente.

Ruiz y Cuellar (2013) Mencionaron que para enfrentar su modernización tuvieron que adoptar paradigmas de la Nueva Gestión Pública, teniendo como estrategia principal a la

Gestión de la Calidad partiendo de aspectos administrativos relacionados a la organización para llegar a la eficacia y eficiencia.

Como podemos ver la preocupación de las organizaciones en mejorar sus operaciones sigue creciendo, es una constante que día a día mejora y contagia a aquellas que aún no optan por estos cambios, tal es el caso de las organizaciones públicas que están inmersas en lineamientos y políticas que no las deja ver más allá de lo ya establecido; cabe mencionar a las instituciones públicas de nuestro país, específicamente en la Municipalidad Provincial de Chiclayo la cual es inmersa en una burocracia que no la deja optar por estrategias para mejorar su gestión; según lo que mencionan los actores la gestión de la calidad es la principal variable en la que tratan de trabajar hoy en día las organizaciones.

En el mundo de hoy, en donde la globalización ha hecho que los usuarios cambien constantemente sus exigencias y expectativas de todo lo que consumen, una variable ha tomado mucha importancia, se trata de la calidad en los servicios que se brinda al usuario y que alrededor de esta variable se centran las estrategias de marketing de casi todas las compañías del mundo, al implementar dichas estrategias la compañía obtiene una ventaja competitiva frente al resto y a su vez pueden garantizar una relación de largo plazo con sus usuarios. Pero esto no sería posible si las compañías no realizan un esfuerzo para invertir en esta variable y de este modo mantener su cartera de clientes y permanecer competitivamente en el mercado (Kotler y Keller, 2013).

Actualemte el cliente es mas exigente, busca opciones que le den mas resultados, que logren satisfacer sus necesidades; en el ambito publico si bien es cierto no existe un control estricto que verifique se cumplan los precesos establecidos a traves de normas, pero esto no es una constante que deje de lado el hecho de pensar en una mejora continua y sobre todo en mejorar los procesos internos con el objetivo de lograr resultados favorables para la organización, asi como mejorar la calida de servicio brindada a los usuarios.

1.1.2. Contexto nacional

Sandoval (2015) nos comenta que en la administración pública en el Perú existen un sin número de carencias que se desarrollan por la falta de actualización de conocimientos profesionales llegando a no resolver los obstáculos burocráticos presentados. Es por eso que se busca mejorar la calidad de los servicios públicos mediante la marcha de políticas en el marco del Acuerdo Nacional, donde se presentaron dos políticas de Estado vinculadas y

destinadas a mejorar la gestión pública: "La política 24. Afirmación de un Estado Eficiente y Transparente" y "La política 26. Promoción de la ética y la transparencia y erradicación de la corrupción, el lavado de dinero, la evasión tributaria y el contrabando en todas sus formas".

En las políticas anteriormente mencionadas, se está efectuando el Código de Ética de la Función Pública, el Plan Nacional de Lucha contra la Corrupción y la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública; con el único fin de que el ciudadano reciba bienes y servicios de calidad a un menor costo.

Se requiere de un liderazgo firme para llegar a las metas propuestas en la normativa, así se logrará conducir y sostener la implementación de la política, de reformas estructurales como la de educación con valores y la carrera pública, y de la actuación con independencia en los poderes del Estado y de los organismos de control y de justicia (Sandoval, ¿Será posible modernizar la gestión pública?, 2015).

García (2014) explicó acerca de la calidad de los servicios en el contexto peruano: Dijo que “en el país aún las experiencias de consumo de las personas son más negativas que positivas, pero a pesar de eso existen ventajas en cuanto al trato con las personas y no en el servicio en sí. La creatividad y el don de servicio que tenemos los peruanos son algunas de las características que contribuyen a la mejora de los servicios: demostrando un liderazgo adecuado, implementando guías y planes de gestión se obtendrá buenos resultados en el corto y sobretodo en el largo plazo. También indicó que en referencia a la calidad de servicio que se le ofrece al cliente el sector que más ha crecido en este aspecto es el sector comercial. Y los sectores que brindan una pobre calidad de servicio y en donde se están enfatizando grandes cambios son los sectores de salud y educación”.

García (2014) catedrático de la Universidad de Piura nos dice que los peruanos tienen “corazón de servicio” y son muy creativos, siendo estas características un principal elemento que nos puede permitir mejorar y revertir las estadísticas que nos dan puntos en contra con una gran cantidad de experiencias negativas que forman una mala imagen de nuestro país. Menciona que los sectores como la ecuación y salud son los más afectados con esta concepción, refiriéndose preferentemente al sector público.

Medina (2014) nos comenta que nuestro pais necesita de mejores talentos que progresen en la carrera publica, asi como tambien mejorar la burocracia en la que estamos

inmersos, dejando de lado los procedimientos administrativos engorrosos, para pasar a lo mas sencillo y rapido, que nos permita dar solucion inmediata. Solo un Estado eficiente, y con procedimientos administrativos sencillos de ejecutar y supervisar, permitirá que el Perú explote todo su potencial, y mejorar sus niveles de productividad, con lo que se acortarán las enormes brechas que nos separan de los países desarrollados.

De este modo Medina dice que: mejorando las deficiencias que tenemos en nuestra gestión pública, seremos capaces de convertirnos en un país desarrollado con beneficios para todos; una buena gestión pública es fundamental para aprovechar la importante inversión que hace la empresa privada y repotenciar los enormes beneficios que ella genera a la población, especialmente en los entornos rurales menos favorecidos. (Medina, 2014).

Tanto en nuestro pais como en otros lugares del mundo existe una percepcion negativa de la calidad de servicio que se ofrece, muchas veces se ha logrado solucionar esta mala percepcion; el gran reto actualmente es disponer de las mejores herramientas y escogiendo las mejores estrategias para poder dar solucion al problema existente; de esta forma lograremos con el tiempo dar un producto y/o servicio de calidad. Para ello debemos centrarnos en experiencias positivas y casos de éxito. (García, 2014)

Loli, Del Carpio, Vergara, Cuba, Morales, Flores, Lamas (2013) profesores de la UNMSM en la ciudad de Lima manifiestan que la calidad de servicio no guarda relación estrecha con el actuar diario de las organizaciones puesto que depende directamente de la apreciación del cliente, quien según su concepto o idea de calidad de servicio juzgara y atribuirá el otorgamiento de un servicio de calidad. Si bien es cierto las organizaciones día a día tratan de mejorar sus procesos, optimizar el uso de sus recursos, controlar la calidad tanto de sus productos como servicios; no es un componente que asegure que será bien recibido por el cliente.

Loli, et al. (2013) Mencionan que los componentes de la calidad de servicio son: capacidad de respuesta organización que tiene que ver directamente con el proceso productivo de la organización (producto, ambiente, etc.), actitud personal de trabajadores considerando aquí el compromiso e involucramiento de éstos para con las operaciones de la organización, capacidad profesional de trabajadores relacionada con el conocimiento, habilidades y experiencia, y capacidad perspectiva del cliente ligada a la satisfacción del cliente.

1.1.3. Contexto local

Considerando que la gestión administrativa es una parte de la ciencia para gerenciar las organizaciones y en especial las instituciones del Estado, llámese las Municipalidades, en la presente investigación se abordó el proceso de la gestión y la calidad del servicio de transporte público de pasajeros en vehículos menores motorizados moto taxis; para ello fue necesario investigar la parte administrativa y operativa de esta área municipal; en especial verificar el funcionamiento y estructura.

Se observó que la estructura orgánica de la Municipalidad Provincial de Chiclayo fue aprobada a través de la Ordenanza Municipal N°0008-2015-MPCH (28.04.2015), modificado según Ordenanza Municipal N°. 006-2016-MPCH, que en el caso particular de la Gerencia De Desarrollo Vial y Transporte, es el área encargada de la planeación, organización, dirección y control del tránsito y transporte público de pasajeros en la Provincia de Chiclayo, esta gerencia, para el cumplimento de sus funciones asignadas por el Plan de desarrollo institucional, el ROF y el MOF, está conformada por la Subgerencia de Transito y Seguridad Vial y la Subgerencia De Transporte.

El estudio específico de nuestra investigación es la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo que depende jerárquicamente de la subgerencia de Transporte, la cual cuenta con 40 trabajadores.

En cuanto a las funciones que realiza el área de moto taxis, se encuentra detalladas en el Manual de Organización y Funciones que tiene como base legal La Ley Orgánica de Municipalidades N°27972, se infirió que las funciones de la subgerencia de transporte son: analizar y evaluar las propuestas de otorgamiento de concesiones de rutas urbanas para ómnibus, camioneta rural, colectivos, taxi, moto taxi, así como regular el servicio escolar y el transporte pesado.

El personal técnico y auxiliar de vehículos menores tiene las funciones de: Recibir, verificar, registrar y archivar expedientes de vehículos menores de solicitud de registro individual, concesión de servicio público, tarjeta de operatividad, placa de rodaje, otros para posteriormente ser entregados.

Para detallar los procesos administrativos que orienten a una mejor atención a los propietarios de moto taxis, se cuenta con el Texto Único De Procedimientos

Administrativos, herramienta indispensable que conlleva a la comunicación y coordinación de los servidores municipales con los usuarios, dicho documento se encuentra aprobado con la Ordenanza Municipal 015-2012-MPCH/A, de procedimientos a la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte le pertenecen 37 procedimientos de los cuales 5 se aplican a los vehículos menores motorizados donde se establece los cuales se detallan :

Otorgamiento de licencia de conducir para vehículos menores motorizados clase B-Categoría II "a", "b", o "c", duplicado de licencias de conducir para vehículos menores motorizados (por pérdida o deterioro), revalidación o recategorización de licencias de conducir para vehículos menores motorizados, permiso de operación para transporte especial de vehículos menores motorizados (6 años), renovación de permiso de operación para transporte especial de vehículos menores motorizados.

Estos procedimientos tienen base legal en el Reglamento Nacional de Transporte Publico Especial de Pasajeros en Vehículos Motorizados no Motorizados; Aprobado por el Decreto Supremo N°-055-2010 MTC modificado por el artículo 2 del Decreto Supremo N° 040-2011-MTC.

El Texto Único De Procedimientos Administrativos, es poco conocido por los servidores municipales, por lo tanto su aplicación también es parcial, conllevando a la prestación de un servicio deficiente, agregado a ello se percibe un sistema muy burocrático y engorroso permitiendo que los trámites sean muy prolongados superando los 18 meses o más para poder otorgar una licencia de conducir o una Tarjeta Única de Circulación sabiendo que el Texto Único De Procedimientos Administrativos dice que esto se debe emitir en el plazo máximo de cinco días hábiles de presentada la solicitud, generando un malestar, descontento y reclamo de los operadores del servicio público de pasajeros en moto taxis..

Según la observación sistematizada como viene operando administrativa esta área municipal, se percibe que las ordenes que recibe el encargado de atender a los usuarios de moto taxis de su jefe inmediato superior siendo el sub. Gerente de transporte, quien se orienta a los reclamos y problemas rutinarios los mismos que se suscitan diariamente, no teniendo en cuenta lo establecido en el Manual de Organización y funciones, cuyo desconocimiento de estas funciones conlleva a la mala atención al usuario.

Las coordinaciones que se realizan es que primero tiene que pasar por mesa de partes luego a la gerencia y después a sub. Gerencia la cual este último designa a que procedimiento pasar.

El ambiente de trabajo es cómodo porque todos se relacionan entre sí pero hay que resaltar que a la mayoría no les gusta su puesto de trabajo y eso no les permite trabajar de manera eficiente; al contrario evaden sus funciones yendo a otras oficinas para perder su tiempo con la finalidad de no atender a los usuarios puesto que les estresa ver a tanta gente. La mayoría de oficinas no cuenta con armarios es por ello que los documentos están en desorden, los escritorios no son los adecuados.

Para realizar sus funciones trabajan con una PC de escritorio de marca HP un software office versión 2010; donde a veces el sistema se bloquea y los usuarios tienen que esperar el tiempo necesario para poder realizar sus trámites correspondientes y en ese momento el personal aprovecha en salir a otros lugares en vez de darles una solución alguna.

De acuerdo a este problema la calidad de servicio hacia los usuarios de moto taxis es deficiente porque se generan los reclamos por la falta de atención a sus solicitudes presentadas que superan largamente los tiempos establecidos en el Texto Único De Procedimientos Administrativos generándose un malestar y descontento por los usuarios de servicio.

En cuanto al pronóstico el área de sub. Gerencia de transportes específicamente en vehículos menores motorizados (moto taxis) se puede percibir que cuenta con su estructura orgánica actualizada; con funciones detalladas en el Manual de Organización y Funciones con procesos definidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos, pero esto no se aplican en su total dimensión, generando desorden y caos administrativo, situación que es percibida por los mismos usuarios.

El personal no cuenta con los conocimientos y capacitación necesarios para poder proponer alternativas de solución. Por lo tanto, se infiere que el servicio a futuro no mejorará, generándose en reclamos, quejas y denuncias de los usuarios, perdiendo credibilidad institucional y por lo tanto mala imagen municipal.

Si esta situación problemática continua, no mejorara la gestión administrativa por consecuencia la calidad de servicio al cliente tampoco mejorara.

Para poder minimizar la problemática detallada en el diagnóstico y pronóstico es necesario hacernos las siguientes preguntas:

¿Cómo mejorar la gestión administrativa en el área de moto taxis?, ¿Cómo mejorar los procesos de atención de los permisos de circulación de moto taxis?,¿Cómo mejorar el registro de asociación de moto taxis en la Gerencia De Desarrollo Vial y Transportes?, ¿Cómo mejorar el otorgamiento de licencias de conducir a los conductores de vehículos menores motorizados (Moto taxis)?, ¿Cómo mejorar la atención eficiente y eficaz a los propietarios de vehículos menores motorizados (moto taxis) que brindan servicio público en la ciudad de Chiclayo?

Para responder a las interrogantes es necesario realizar un estudio científico del proceso administrativo y operativo del área de moto taxis para mejorar la calidad de servicio y atención a los conductores de vehículos menores motorizados (moto taxis) que concurren diariamente a las sugerencias de transportes.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. En el contexto internacional

Velásquez, Ponce y Franco (2016) en Quevedo – Ecuador en su investigación: La Gestión Administrativa y Financiera, Una Perspectiva desde los Supermercados del Cantón Quevedo. La gestión administrativa y financiera requiere de una adecuada toma de decisiones que permita a las empresas mantenerse en un mercado muy competitivo. A traves de la presente investigación, dirigida a los supermercados del Cantón Quevedo se detalla temas relevantes en la gestión administrativa y financiera, para lo cual se presentan los sustentos científicos con el propósito de comparar y profundizar en las diferentes teorías. La investigación demanda del análisis deductivo-inductivo, con un enfoque cuali-cuantitativo para estudiar el impacto que logra la adecuada gestión administrativa y financiera. La conclusión demuestra que la acertada toma de decisiones es posible cuando los administradores manejan los procesos administrativos acertadamente y analizan la información financiera para poder actuar, ya que sino describen la situación como una prioridad ante las expectativas deseadas, las empresas no serán sostenibles en el tiempo.

Miño y Parco (2014) en su investigación denominada “Gestión Administrativa en el servicio que brinda el personal administrativo del gobierno autónomo descentralizado

municipal de Cantón Chillanes, Provincia de Bolívar, año 2013", tiene como objetivo general determinar la importancia que tiene la gestión administrativa en el servicio que brinda el personal administrativo del gobierno autónomo descentralizado municipal de Cantón Chillanes y sus objetivos específicos son: realizar un diagnóstico sobre el proceso de gestión administrativa y servicio que brinda el personal administrativo del gobierno autónomo descentralizado municipal de Cantón Chillanes, sustentar la base teórica para la gestión administrativa y el servicio que brinda el personal administrativo del gobierno autónomo descentralizado municipal de Cantón Chillanes y proponer un plan de capacitación en gestión administrativa y servicio a los usuarios en el gobierno autónomo descentralizado municipal de Cantón Chillanes. También mencionan que la capacitación fortalece los procesos de la gestión administrativa y permite mejorar el servicio a los usuarios, el desarrollo de las actividades debería seguir lineamientos que conduzcan a la satisfacción de las necesidades de los usuarios y consecuentemente mejorará la imagen institucional.

Chiquilinga (2014) en su estudio sobre "La Gestión Administrativa y La Optimización De Recursos Empresariales Del Sector Textil De La Ciudad De Tulcán", a través de su planteamiento de problema nos dice que en correspondencia a la preparación del esquema de un método de gestión administrativa ceda mejorar recursos empresariales en la manufactura textil de la ciudad de Tulcán, concurren 3 interrogantes importantes que comprometen manifestar mediante una investigación de carácter científico: a) ¿Qué mecanismos intima un método de gestión administrativa?; b) ¿Para crear un esquema de gestión administrativa que pasos se debe plantear ? y, c) ¿Cuál es la correcta gestión administrativa para mejorar los recursos empresariales en el sector Textil de la ciudad de Tulcán?.

Para lo anteriormente mencionado plantea como objetivo general: Establecer que la incorrecta gestión administrativa del sector textil en la ciudad de Tulcán, posee incidencia en la mejora de sus recursos empresariales.

La investigación menciona las siguientes conclusiones: las PYMES del sector textil de la Ciudad de Tulcán no han perfeccionado gestiones que les acceda ubicarse, ampliar y mejorar recursos empresariales, debido a que los dueños y las personas que están a cargo de estos negocios, son personas que no poseen habilidad ,conocimientos teóricos y prácticos para administrar dichos negocios, efectuando sus tareas de manera informal , al no poseer

los conocimientos necesarios en administración, dicho personal que está administrando el negocio no elabora el MOF Y TUPA para poder reclutar personal apto para ocupar los cargos ;existe pocos sistemas de control tanto en el talento humano, como en la parte financiera de las PYMES.

Las PYMES de la ciudad de Tulcán, tratan de desarrollar y crecer en dicho mercado a consecuencia de no contar con un profesional que los oriente, luchando en el ambiente local donde las pequeñas empresas no son tan exigentes, por otro lado los clientes son los más exigentes ya que cada día buscan productos de mejor calidad y precios económicos, en los procesos administrativos y financieros las empresas no han fortalecido los procesos de manejo de talento humano.

Esta investigación hace énfasis en la elaboración de un diseño de método de gestión administrativa que ayudará a mejorar los recursos; de tal manera esto auxiliara a la Gerencia de Desarrollo Vial De Transportes a mejorar los procesos; ya que no cuentan con personal idóneo para el puesto.

Gomez (2013) En su investigación "Diseño De Un Sistema De Gestión De Calidad para la dirección Metropolitana Administrativa Del Municipio Del Distrito Metropolitano De Quito", tiene como objetivo general: Diseñar un método de gestión de calidad para la dirección Metropolitana administrativa .Se utilizó el tipo de investigación descriptivo con el método inductivo.

Ésta investigación concluye: que el DMA, tiene una estructura interna no interrelacionada, es decir que cada uno de los departamentos o áreas no trabajan de manera sistemática; otro de los factores internos que es importante tomar en cuenta es la evaluación del desempeño de sus clientes internos, ya que la DMA, no mantiene de manera formal la valoración del recurso humano, lo cual puede desembarcar en tener pocos parámetros de toma de decisiones con respecto al talento humano.

Alvares (2013) en su investigación "Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales" menciona como objetivo general determinar el grado de satisfacción de los clientes, con respecto a la calidad de servicio ofrecido, en una red de supermercados del gobierno; y sus objetivos específicos son: definir el concepto de calidad de servicio ofrecido en una red de supermercados a nivel gubernamental, describir los criterios utilizados para la medición de la calidad de servicio

ofrecido en los servicios de supermercados y en las redes de supermercados gubernamentales y por ultimo determinar el grado de satisfacción de los clientes de la red PDVAL respecto al servicio ofrecido.

A través de la aplicación del instrumento denominado CALSUPER adaptación del modelo SERVQUAL, los resultados arrojan que si existe un buen servicio dentro de la red de supermercados, sin embargo hay factores que se pueden mejorar para lograr una satisfacción total de los clientes

1.2.2. En el contexto nacional

Tejeda (2014), en su investigación "Gestión Administrativa y Su Mejora En La Municipalidad Distrital Bellavista Callao"; presenta como problema general: ¿En qué régimen la Gestión Administrativa y su avance en la Municipalidad Distrital de Bellavista accederán a pulir los servicios municipales? Tiene como objetivo general: Diseñar la Gestión Administrativa y su avance en La Municipalidad Distrital de Bellavista que ceda pulir los servicios municipales.

Éste estudio concluye con lo siguiente: la toma de decisiones, preparación y actualización administrativa no son muy famosas en el ambiente interno es decir colaboradores, mientras que solo los funcionarios elegidos y trabajadores en el cual se deposita toda la confianza el 55.91% lo conocen, asimismo la actualización administrativa a través de la innovación solo es conocida por los mismos funcionarios y trabajadores de confianza.

En esta investigación nos dice que la gestión administrativa va ayudar a perfeccionar los servicios municipales pero aplicándose el liderazgo conllevándolos a trabajar de manera en equipo y confianza en sus funciones encomendadas.

Tirado (2014) en su investigación "Gestión Administrativa y La Calidad De Servicio Al Cliente ,En El Colegio Químico Farmacéutico De La Libertad-Trujillo"; cuyo objetivo general es establecer de qué manera la gestión administrativa interviene en la calidad de servicio al cliente en el colegio químico farmacéutico de la libertad; la hipótesis planteada es la gestión administrativa se establece de forma directa en la calidad del servicio al cliente en el colegio químico farmacéutico de la Libertad –Trujillo; se utilizó un diseño de

investigación no experimental, el diseño transversal o transaccional de tipo explicativo – correlacional.

Presenta las siguientes conclusiones: la gestión administrativa establece de forma directa en la calidad de servicio del colegio farmacéutico, tomando como referente la contratación de la hipótesis, en la cual se ha determinado que existe relación en dichas variables, la calidad de servicio que brinda el colegio es regular debido a la presencia de debilidades entre ellas tenemos la mala gestión de recursos del talento humano, tecnológica y por último los altos niveles de riesgos de robos , cerca del local institucional.

Ésta investigación se enfoca en la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, es por eso que a algunos directivos no poseen la capacidad de gestión mostrando un estilo de liderazgo autoritario.

Tisnado (2014) en su investigación "Mejoramiento En Los Procesos Administrativos De La UGEL n° 01 El Porvenir Que Contribuya Al Desarrollo Educativo De Su Jurisdicción En El Año 2013";nos detalla la formulación del problema: ¿En qué régimen el mejoramiento en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir ayudará al progreso educativo; maximizando el nivel de deleite del docente de su jurisdicción en el año 2013?; presenta su objetivo general :Estipular en qué régimen el mejoramiento en los procedimientos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir ayudará a maximizar el nivel de deleite del docente y a la vez ayude al progreso educativo de su jurisdicción.

La investigación presenta las siguientes conclusiones: dentro de los procedimientos administrativos más frecuentes detallados en la UGEL N° 01 El Porvenir, se puede ver que hay funciones que se les establece a cada uno de los departamentos que no tienen la libertad o libre albedrio, esto hace que no les permita la rápida toma de decisiones en los procedimientos administrativos ,incluso existe una estructura rutinaria y rigurosa a consecuencia de esto hay pérdida de tiempo ,por lo cual genera atrasos en el desarrollo de las funciones de dicha institución .

Hay diversas carencias en la cual se debe poner mucho énfasis en los procedimientos administrativos logrando deleitar a los docentes, eligiendo el mejor enfoque de gestión se va acceder a introducir un procedimiento dinámico de mejora continua.

En esta investigación resalta que en los procesos administrativos se asignan funciones a áreas que no tienen la capacidad de solucionar problemas trayendo como consecuencia la pérdida de tiempo y la insatisfacción por parte del docente.

Mendoza (2014) en su investigación “Calidad Del Servicio y Satisfacción Del Cliente De La Empresa de Transporte Publico Interprovincial EMTRAFESA SAC-Trujillo-2014”; presenta como objetivo general determinar el nivel de calidad del servicio de la satisfacción del cliente de la empresa de transportes publico interprovincial EMTRAFESA-Trujillo; su hipótesis es los factores de calidad del servicio que determina a nivel de satisfacción de los clientes de la empresa EMTRAFESA SAC de la ciudad de Trujillo son fiabilidad y capacidad de respuesta ;se utilizó el diseño descriptiva- transaccional, estadístico.

La investigación concluye con lo siguiente: la calidad del servicio brindado a los choferes de dicha empresa de transportes era de nivel regular la calidad del servicio, debido a no poseer conocimientos en el transcurso de abordaje y la falta de comunicación fluida entre los trabajadores y empresa; en función a los resultados se puede resaltar que la mejor fortaleza percibida por los clientes es la responsabilidad, estado físico de los vehículos y el mejor servicio súper vip.

En esta investigación se puede observar que el cliente se encuentra satisfecho por la calidad de servicio que ofrece la empresa EMTRAFESA SAC.

Miguel (2014) en su investigación “Propuesta Gerencial Basada En El Modelo Americano De Calidad, Para Mejorar El Servicio De Transporte Público De La Empresa "América Express" S.A. Agencia Chiclayo, año 2014”, en donde la falta de preparación , desaparición de estímulos e incitación a los trabajadores, fueron las principales causas que accedieron a exponer el problema de estudio. El objeto se centra en plantear una promesa gerencial basada en el modelo Americano de Calidad, en el modelo Zener y en la Teoría de Expectativas, para mejorar la calidad del servicio de transporte público de AMERICA EXPRESS S.A. Agencia Chiclayo, año 2014.

Por otro lado la hipótesis quedó formulada: Una promesa gerencial basada en el Modelo Americano de Calidad influye de manera directa en el servicio de transporte público que brinda la empresa AMERICA Express S.A. Agencia Chiclayo, Año 2014. El estudio es de tipo descriptiva, analítica y con promesa; para el análisis se usó los métodos del marco lógico, inductivo, deductivo, descriptivo y analítico, como conclusión la empresa "América

Express" S.A. Agencia Chiclayo requiere de un modelo de calidad del servicio y atención al usuario, para mejorar la calidad de servicio, su imagen en el mercado y aumentar su rentabilidad.

En esta investigación es muy importante poner en práctica el modelo de calidad del servicio para mejorar el servicio en el transporte Público.

1.2.3. En el contexto local

Saucedo (2014), en su investigación "La Gestión Administrativa y Su Incidencia En El Desarrollo De La Recaudación Tributaria De La Municipalidad De José Leonardo Ortiz De Chiclayo." La investigación presenta como objetivo general: determinar la proporción de la gestión administrativa del departamento de rentas y la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz , basado en la ley orgánica de Municipalidades 27972 ; La hipótesis planteadas son:H0:la gestión administrativa del área de rentas no tiene relación con el progreso de la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz; H1: la gestión administrativa del área de rentas tiene relación con el progreso de la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz;

Concluye que la gestión administrativa incide en la recaudación tributaria de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz debido a que los elementos del proceso administrativo influyen de área de rentas de la Municipalidad ya que una planeación, organización, dirección y control eficiente favorecería dicha área, el análisis de la gestión administrativa del área de rentas de la Municipalidad Distrital de JLO indica que existen deficiencias en aspectos como: la alineación del beneficiario en los objetivos de los cuales deben ser cumplidos en el departamento Renta de la Municipalidad de JLO según manifiesta el 45% de contribuyentes ,además, se ha identificado que el 68% considera que los recursos recaudados son utilizados de manera deficiente opinión que indica la falta de orientación al contribuyente.

En esta investigación los procesos administrativos influyen en el área de rentas mostrando deficiencias.

Horna (2014) en su investigación "Calidad De Servicio Y Su Influencia en las ventas de los transportistas CETIPALLY UNIFICADOS De Casa Grande Del Terminal Terrestre

Santa Cruz Trujillo-2014", su objetivo general es: Establecer la influencia de la calidad de servicio en las ventas de transportistas de CETIPALL y los transportistas Unificados de Casa Grande del terminal Santa Cruz-Trujillo; ésta investigación es explicativa con diseño pos facto.

La investigación tiene como conclusión :la calidad de servicio tiene un efecto significativo en las ventas de las empresas transportistas de pasajeros, al 1% de error estadístico ,esto es demostrable dado que se verifico diferencias significativas entre los niveles de calidad de servicio de CETIPALL y UNIFICADOS; El nivel de calidad de servicio general de los transportistas CETIPALL se encontró entre los niveles regular y alta con porcentajes de 28,57% y 70% entre tanto que en los transportistas UNIFICADOS estuvo entre los niveles baja y regular con porcentajes de 50.00% y 44.00% respectivamente.

Tesen (2014), en su investigación "Modelo Servqual Para Optimizar El Sistema De Evaluación De La Calidad De Servicio Del Área De Consultorio Externo En El Hospital Regional Docente Las Mercedes, Chiclayo 2014",la investigación comienza con dificultades que aquejan a la calidad de servicio que ofrecen los hospitales públicos, dentro de ellas tenemos la falta de incentivos y capacitación que recibe el personal del sector salud.

Su objetivo general es Elaborar una propuesta basada en el modelo SERVQUAL para mejorar la calidad de servicio en el área de consultorio externo del Hospital Regional Docente Las Mercedes de la ciudad de Chiclayo. Las hipótesis planteadas en la investigación son: H1: Una propuesta en base al modelo SERVQUAL mejorara la calidad de servicio del área de consultorio externo en el hospital regional docente Las Mercedes – Chiclayo. H0: Una propuesta en base al modelo SERVQUAL no mejorara la calidad de servicio del área de consultorio externo en el hospital regional docente Las Mercedes – Chiclayo.

La investigación concluye: la calidad de servicio en el área de consultorio externo, mejorara siguiendo el modelo SERVQUAL. El 75% de insatisfacción por el servicio brindado reside en la credibilidad, oportunidad, accesibilidad, interpretabilidad y puntualidad; la calidad en la atención al asegurado y los elementos tangibles son los que ocupan el primer lugar en desaprobación.

Dicha investigación nos dice que un Modelo Servqual mejorara la calidad de servicio de los trabajadores de sector salud.

Valle (2013) En su investigación “Influencia De La Calidad De Servicio En La Satisfacción Del Cliente En RENIEC-Tarapoto 2013”; la presente investigación pretende establecer la manera en que interviene la calidad del servicio en la satisfacción del cliente en la RENIEC Tarapoto, debido a que esta presenta diferentes reclamos de los usuarios de la RENIEC de la región San Martin, en el cual se logró determinar que las carencias que hay en los trabajadores referente a la calidad de servicio. Estas carencias halladas son: pérdida de tiempo, no hay solución a los problemas suscitados, ambiente desagradable, no existe cordialidad

Su objetivo general: Establecer la manera en que interviene la calidad de servicio en la satisfacción del cliente en la RENIEC Tarapoto; su hipótesis general es la calidad del servicio influye de manera muy significativa en la satisfacción del cliente en la RENIEC Tarapoto. Conclusiones :el momento de la verdad o momento de contacto con los usuarios es muy importante ya que es el momento cuando el usuario se pone en contacto directo con algún aspecto de nuestra organización y obtiene una impresión sobre la calidad de su gestión y del servicio que se les ofrece. Esto hace de este momento, un momento único, irrepetible y es cuando la empresa debe hacer bien las cosas para dejar una buena impresión a los usuarios, en ese preciso instante, cuando el cliente forma una opinión acerca de la calidad del servicio y de la empresa misma.

Dicha investigación infiere que la calidad de servicio que brinda los trabajadores de la RENIEC es insatisfecha por los usuarios, ellos están insatisfechos con la atención que bridan; generan sus reclamos y no dan ninguna alternativa de solución.

Esquives (2013) en su investigación “Relación De La Calidad De Servicio y La Satisfacción Del Cliente En La Empresa Hipermercados Plaza Vea De Chiclayo”; plantea como objetivo general: relacionar la calidad de servicio con la satisfacción del cliente en la empresa hipermercados Plaza Vea de Chiclayo; presenta hipótesis H1: la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en la Empresa Hipermercados Plaza Vea de Chiclayo; H0: la calidad de servicio no se relaciona significativamente con la satisfacción del cliente en la Empresa Hipermercados Plaza Vea de Chiclayo.

La investigación presenta la siguiente conclusión: la calidad de servicio que existe en Hipermercados Plaza Vea es buena puesto que satisfacen las necesidades de los clientes

manifestando el 61% estar satisfecho, asimismo los clientes recomendaran a sus amigos y volverán a realizar compras en dicho establecimiento.

En esta investigación los clientes están muy contentos con dicho servicio que les ofrecen .La empresa Hipermercados Plaza Vea llegando a cumplir sus expectativas.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión administrativa

Definición de gestión

Salgueiro (2001), lo considera como "conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de objetivos previamente establecidos". Según lo que él considera son todas las actividades que están dirigidas al logro de los objetivos ya establecidos.

Amat (1992), dice "la gestión se refiere al desarrollo de las funciones básicas de la administración: planear, organizar, dirigir y controlar". Relaciona de modo directo a la gestión y la administración; dándole a la gestión un carácter de desarrollo es decir de acción, tratando de diferenciarlo del concepto de administración tradicional, que es más que nada engorrosa y burocrática, aunque la administración moderna es todo lo contrario.

Niveles de gestión

Beltrán (1999) categoriza a la gestión en tres niveles:

La gestión estratégica; a largo plazo, abarca los niveles jerárquicos más altos dentro de una organización, tal es el caso de la dirección teniendo un carácter corporativo. Tiene que ver directamente con la planeación general de la organización con los objetivos corporativos y los logros a nivel a nivel global, de esto dependerán el futuro y las proyecciones de la organización.

La gestión táctica, que considera como base a la gestión estratégica, se mide a mediano plazo, se centra en la organización de cada área para todas así lograr el objetivo general de la organización

La gestión operativa, sus decisiones y acciones son en el corto plazo, como su mismo nombre lo dice toma en base la operatividad de la organización, la distribución de las tareas incluyendo los equipos de trabajo (maquinas e individuos) y determinando las funciones de ejecución y control; para así lograr los objetivos generales de la organización.

Definición de administración

Chiavenato (2014) Define “la administración como el proceso de planear, organizar, liderar y controlar el trabajo de los miembros de la organización y de utilizar todos los recursos disponibles para alcanzar los objetivos organizacionales que han sido definidos”.

Funciones del administrador

Según la teoría neoclásica Chiavenato (2014) nos dice que Fayol en su momento definió los elementos de la administración, tal como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar; tomando éstos como las funciones principales del administrador.

Según lo que propone Fayol, los autores neoclásicos adoptaron el proceso administrativo como núcleo de su teoría ecléctica y utilitaria. Sin embargo, cada autor se desvía de los demás cuando adopta funciones administrativas ligeramente diferentes. Actualmente se acepta a la planeación, organización, dirección y control como las funciones básicas de la administración las cuales contribuyen al proceso administrativo.

Semejanzas y diferencias entre administración y gestión

Para Arellano (2004), los dos conceptos coinciden en tener como principales actividades a la planeación, organización, dirección, evaluación y control; sin embargo difieren en algunos aspectos, tales como:

La administración se centra en la operación directa de los recursos; se encuentra fundamentada en la teoría organizacional y el comportamiento organizacional.

La gestión es el proceso de adopción y ejecución de decisiones sobre las políticas, estrategias, planes y acciones relacionadas con la actividad central de la organización, dirige su estrategia hacia los objetivos de la organización y hacia los medios para la consecución de sus objetivos organizacionales.

Se puede decir entonces que la gestión se refiere a la parte dinámica operacional (las acciones, los resultados, las evaluaciones y las correcciones administrativas), en cambio la administración se enfrasca en las reglas, normas, formas, estructura y los procedimientos establecidos; es decir se refiere a la parte estática y formal del fenómeno administrativo.

Definición de gestión administrativa

Kaplan y Norton (2000), consideran que parar alcanzar las metas propuestas como organización es necesario trabajar en equipo siempre con eficiencia y eficacia bajo un ambiente grato, a este proceso ello lo denominan gestión administrativa;

Campos y Loza (2011) mencionan que la gestión administrativa es "la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles. Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos".

Por lo tanto podemos mencionar que estas cuatro principales actividades son el eje fundamental de la gestión administrativa, cada una lleva consigo pasos y sub-actividades que no se pueden dejar pasar para lograr los objetivos propuestos en la organización.

Funciones de la gestión administrativa

La gestión administrativa se realiza a través de cuatro funciones específicas: planeación, organización, dirección y control. (Chiavenato, 2014)

Planeación: eje principal de la gestión administrativa proyectarse al futuro, visionar cambios, crear estrategias para el desarrollo futuro de la organización, implica el involucramiento total de la organización, pensar con antelación en las metas y directrices a seguir, esto como tarea principal de los gerentes, éstos a su vez basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas.

Organización: para el cumplimento de objetivos, en las actividades dentro de una organización se requieren recursos, y esto a su vez requiere la organización y buena distribución con el objeto de usarlos de manera eficiente; a esto se denomina organización.

Dirección: Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

Control: Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. El gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que la conducen hacia las metas establecidas.

Objetivos de la Gestión Administrativa

Acosta (2015); persigue los objetivos siguientes:

1. Optimizar los procesos de gestión.
2. Mejorar los productos o servicios que ofrecen a los clientes.
3. Establecer procedimientos de seguimiento y control de los procesos internos y de los productos o servicios.
4. Incorporar nuevas tecnologías para mejorar e incrementar la oferta de productos o servicios.

Etapas de un Modelo de Gestión Administrativa

El Modelo de Gestión Administrativa, involucra diversas etapas a desarrollar en la secuencia descrita a continuación:

1. Análisis de la estructura funcional
2. Análisis de las relaciones con terceros
3. Identificación de los procesos de la Institución

Medios utilizados en la gestión administrativa

Hazler y Cassini (2008), plantean los siguientes medios o recursos.

Recursos Materiales, son aquellos con los que cuenta la organización para la realización de sus operaciones, ya sea instalaciones, edificios, maquinaria, equipo, herramientas, materia prima, materiales auxiliares, etc.

Recursos Humanos, indispensable en todo tipo de organización, la parte humana es la que se encarga del manejo de los recursos materiales y depende de ellos el buen uso y desarrollo de las actividades asignadas.

Recursos Financieros, son los recursos monetarios propios (aportaciones de socios, dinero en efectivo, etc.) y ajenos (préstamos de proveedores, acreedores, etc.) con los que cuenta la empresa, indispensables para su buen funcionamiento y desarrollo.

Recursos Tecnológicos, es un medio que se vale de la tecnología para cumplir con su propósito. Los recursos tecnológicos pueden ser tangibles (computadoras, máquinas, otros equipos) o intangibles (un sistema, un procedimiento, una aplicación virtual).

1.3.2. Calidad de servicio

Definición de calidad

La Real Academia Española (RAE) nos hace referencia a la calidad como el conjunto de propiedades inherentes al producto y/o servicio ofrecido, las cuales permitirán emitir un juicio sobre su valor; estableciendo así dos características principales para el estudio de dicha variable, tal como propiedades y la capacidad para valorarla (p.15).

Según Deming (1989) la calidad se podra medir según las condiciones del involucrado con ésta, ya que para que el usuario este dispuesto a pagar por éste se debe partir en convertir las necesidades en caracteristicas medibles (p.58).

"La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar" (Drucker, 1990, p.71).

Armand Feigenbaum, reconocido gurú de la calidad, mencionó algunas formas que pueden definir a la calidad: la calidad se debe definir según la satisfacción del usuario; se debe definir de una forma comprensiva debido a que la calidad tiene múltiples dimensiones (Traba, Barletta, y Velázquez, 2010, p.22).

Es por esto que la calidad hoy en dia es muy importante dentro de una organización, ya que el usuario cada vez es mas exigente y prefiere pagar un precio alto por un producto y/o servicio que sabe del cual obtendra resultados y podra satisfacer sus necesidades.

Definición de servicio

La Real Academia Española (RAE) definió la palabra servicio "como acción y efecto de servir", dentro de dos aspectos como la satisfacción de una necesidad y/o el efecto de servir a alguien. El servicio también es definido en estos términos:

"Como toda aquella actividad intangible que mediante un intercambio comercial se satisfacen las necesidades o deseos de los usuarios". (Stanton, Etzel, y Walker, 2000, p.60).

"Es un tipo de actividad económica, perteneciente al denominado sector terciario, es decir que todo aquel que trabaja y no desarrolla productos físicos se puede inferir que produce o presta servicios" (Fischer y Navarro, 1994, p.32).

"Es el trabajo realizado para otras personas" (Colunga, 1995, p.19).

“Es toda actividad beneficiaria entre dos partes, la que presta el servicio y el cliente; la intangibilidad es su característica principal y no cabida para la propiedad de ningún objeto. La vinculación con algún producto físico es irrelevante” (Kotler, 1997, p.55).

Características del servicio

La característica principal de uno o más servicios se fundamenta en los siguientes principios: “la intangibilidad, la inseparabilidad de la producción y el consumo y la no diferenciación entre producción y entrega,” (Parazuraman, Zeithaml, y Berry, 1985, p.44).

La intangibilidad

Lovelock, Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights (1983) explica que casi todos los servicios se caracterisan por ser intangibles. No son cosas, sino trabajo. Entonces lo que se quiere decir es que los servicios tienen que ser verificados despues de que sean adquiridos por el usuario para comprobar si son de calidad. En consecuencia a las compañias que ofrecen servicios les resulta muy complicado saber que piensan sus clientes en relación a la calidad del servicio que ofrecen, debido a la intangibilidad de estos (Zeithaml, 1981, p.51).

La heterogeneidad

Todos los servicios que específicamente su trabajo es de un contenido bastante alto son heterogéneos ya que su prestación puede resultar con un alto nivel de variabilidad en su producción, en los clientes y en el tiempo.

La inseparabilidad

Grönroos (1978) la mayor parte de los servicios involucra la parte operativa por lo tanto no se trata solo de asegurarse que brindar un buen servicio por el contrario se debe constatar que la parte operativa, principal en este aspecto, cumpla con los estandares establecidos y asi se logre satisfacer las necesidades de los usuarios con un nivel alto de calidad

De acuerdo con Parazuraman, Zeithaml, y Berry (1985), los servicios tienen algunas características importantes que permiten que la calidad de los servicios sea mejor estudiado:

a) La calidad de los servicios es más difícil de evaluar que la de los productos tangibles.

b) Las mismas características de los servicios hace que su calidad sea muy variable y en consecuencia, el riesgo que perciben los usuarios es mucho mayor que en el de los bienes.

c) Los clientes suelen evaluar la calidad de un servicio luego de comparar sus expectativas con su percepción.

d) La calidad se evalúa teniendo como referencia tanto a los resultados como a los procesos de prestación de los servicios.

Definición de calidad de servicio

La calidad de servicio es un concepto difícil de definir y complejo de medir (Parazuraman, Zeithaml, y Berry, 1985, p.45), muchos investigadores del tema han intentado conceptualizarla. (Zeitham y Lehtinen, 1982, p.51) Estos autores explican que la calidad del servicio se da desde el instante mismo de la entrega del servicio, durante la interacción entre el usuario y el servidor que trabaja para la compañía que brinda el servicio. Según estos estudiosos en la calidad de los servicios hay tres dimensiones: 1) calidad física, referida al aspecto físico (infraestructura); 2) calidad institucional, referida a la imagen de la organización; y 3) calidad interactiva, que involucra la interacción entre los encargados del servicio de la compañía y el usuario.

Son muchos los factores que involucran brindar un servicio, desde la apariencia física hasta la satisfacción de la necesidad del usuario final; hace algunos años las compañías solo se interesaban por brindar el servicio sin importar que resultados le daba, sin embargo con el pasar de los años, el consumidor se ha vuelto más exigente y prefiere pagar un poco más por buena calidad

Para Parasuraman, Zeitham y Berry (1988) la calidad del servicio es “la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones.”(p.45)

Características de la calidad de servicio al cliente

Larrea (1991) comenta acerca de las características que tiene la calidad del servicio al cliente.

1. Conocer las necesidades y expectativas del usuario. Con el objetivo de diseñar estrategias y actividades que logren satisfacer las mismas.

2. Ser flexibles y mejorar continuamente. El entorno dinámico en el que se desenvuelven las organizaciones los obliga a estar abiertos al cambio, para esto deben prepararse bien, constantemente capacitarse; de esta forma podrán tomar buenas decisiones y así lograran brinda un buen servicio.

3. Orientar los esfuerzos al trabajo y al cliente. Tomando en cuenta el trabajo desarrollado para entregar un servicio al cliente, y el trato que se le da al cliente al momento de brindar el servicio.

4. La fidelización del cliente planteado como una meta de la atención del cliente. (p.37)

SERVQUAL

Este modelo es el más empleado por los estudiosos e investigadores hasta la actualidad, debido a su gran cantidad de menciones que ha generado en diversos estudios en la rama que utilizan su escala.

Parazuraman, Zeithaml, y Berry (1985) estos autores iniciaron su estudio a partir de la desconfirmación para crear un instrumento que pudiera medir la calidad de servicio percibida.

Las cinco dimensiones para medir la calidad de servicio:

1. Confianza o empatía

2. Fiabilidad

3. Seguridad

4. Capacidad de respuesta

5. Tangibilidad (p.47)

Las dimensiones antes mencionadas ayudaran a medir en qué nivel se encuentra la calidad del servicio dentro de una organización.

Modelo SERVQUAL

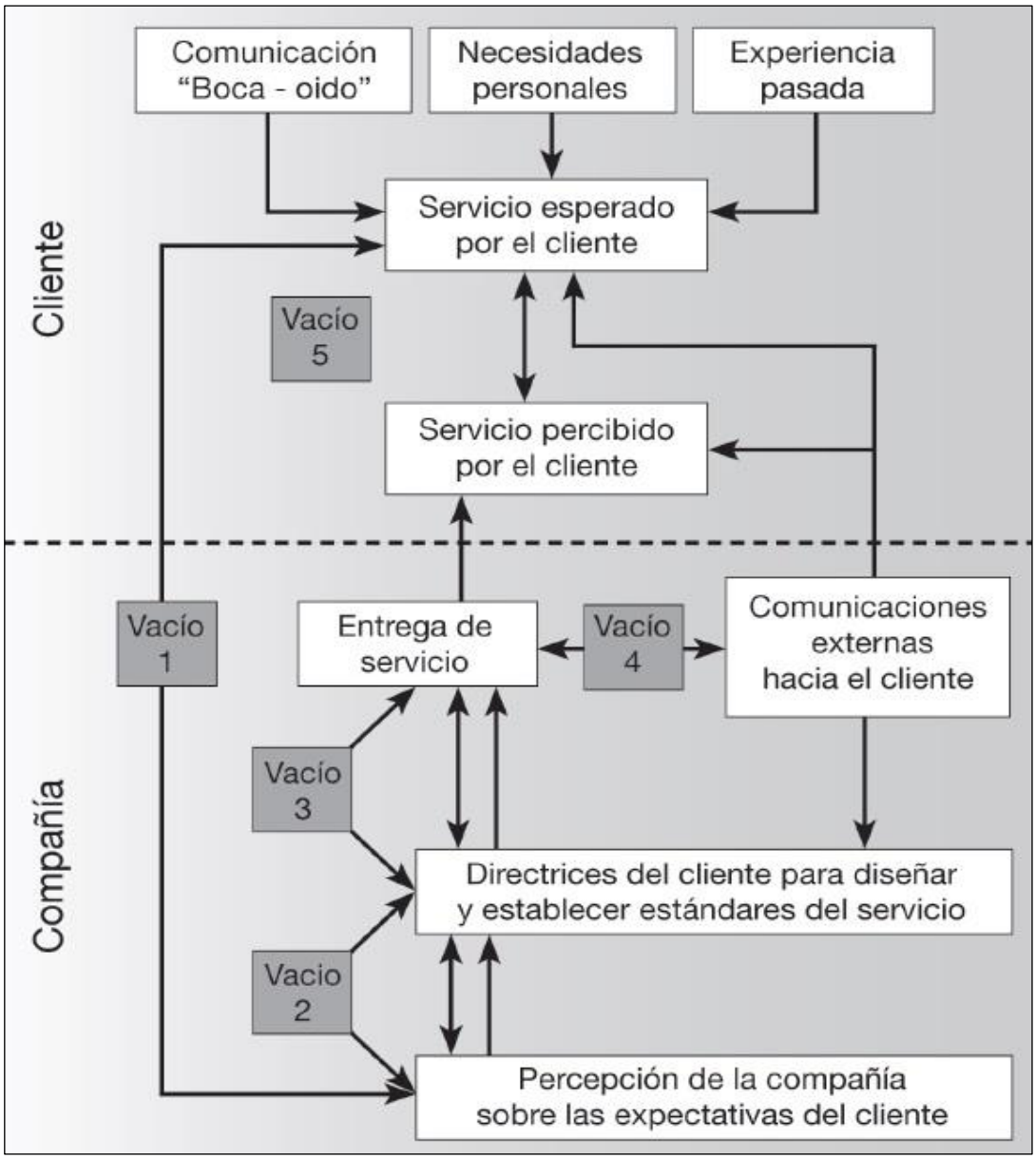

Figura 1: El modelo SERVQUAL es un instrumento de medida de la calidad de servicio que sirve para identificar discrepancias, comparando expectativas antes de que el servicio fue realizado.

Fuente: Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988). Zeithaml y Parasuraman (2004).

1.4. Formulación del problema

¿De qué manera el diseño de estrategias de gestión administrativa mejorara la calidad de servicio en el transporte público en vehículos menores motorizados (moto taxis) en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2018?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) nos comentan que la investigación se justifica de la siguiente manera:

Justificación teórica

La presente investigación se basa en la teoría neoclásica de la administración establecida por Chiavenato, (2014) y en la teoría de la calidad de servicio establecida por Parazuraman, Zeithaml, & Berry en el año 1985. Dichas teorías permitieron determinar cómo es la gestión administrativa actual, así como también el nivel de calidad de servicio que se percibe en la entidad objeto de estudio.

Justificación metodológica

Según Ñaupas, et al. (2014) indican que el uso de determinadas técnicas e instrumentos de investigación pueden servir para otras investigaciones similares; por cuanto para lograr los objetivos de la investigación se utilizaron los métodos inductivo – deductivo y también modelos estadísticos que permitieron el proceso y análisis de la información obtenida en la investigación; también se utilizó la técnica de la encuesta para recoger la información, con su instrumento el cuestionario previamente diseñado y así poder medir las variables cuantitativas.

Justificación Social

Considerando lo referido por Ñaupas, et al. (2014) Quienes expresan que la justificación social es cuando la investigación va a resolver problemas sociales que afectan a un grupo, por lo tanto los resultados de la presente investigación servirán para tomar conocimiento de la implicancia de una mala gestión administrativa en la calidad del servicio ofrecido al usuario final, permitirá a las autoridades pertinentes de la entidad objeto de estudio generar estrategias y acciones que conlleven a un beneficio para ambas partes. En la parte académica tiene relevancia porque se está incrementando el conocimiento científico en las buenas prácticas de la prestación de servicio que brinda la Gerencia.

1.6.Hipótesis

H_1: El diseño de estrategias de gestión administrativa mejorará la calidad de servicio en el transporte público en vehículos menores motorizados (moto taxis) en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad de Chiclayo, 2018.

H_0: El diseño de estrategias de gestión administrativa no mejorará la calidad de servicio en el transporte público en vehículos menores motorizados (moto taxis) en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad de Chiclayo, 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Diseñar estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio en el transporte público de vehículos menores motorizados (moto taxis) en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

Diagnosticar la gestión administrativa en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Identificar los factores de la gestión administrativa en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

Determinar el nivel de calidad de servicio que brinda la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo a los usuarios de transporte público en vehículos menores motorizados (moto taxis).

Identificar los factores de la calidad de servicio en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

CAPÍTULO II

MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo propositiva ya que se fundamenta en una necesidad de la dependencia, una vez que se tome la información descrita, se realizara una propuesta que establezca estrategias para mejorar la gestión administrativa y consecuentemente mejorar la calidad de servicio.

A su vez es descriptiva ya que se pretende describir propiedades, características y rasgos importantes entre la gestión administrativa y la calidad del servicio.

2.1.2. Diseño de la investigación

Para esta investigación se utilizó un diseño no experimental transversal, primero porque se analizó la gestión administrativa y la calidad de servicio, primero se observaron los fenómenos a estudiar en su ambiente natural para después analizarlos. (Hernández, 2010).

$$\mathbf{M} \longrightarrow \mathbf{O} \longrightarrow \mathbf{P}$$

Dónde:

M = Es la muestra

O = Es la observación

P = Es la propuesta

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

La población estuvo conformada por todos los moto taxistas pertenecientes a la categoría L5 de la Ciudad de Chiclayo, 107 003 según la información obtenida de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP)

Además de todos los trabajadores que laboran en las oficinas de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo (40).

2.2.2. Muestra

La muestra para la variable Gestión Administrativa estuvo conformada por 40 trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo; así mismo la muestra para medir la variable Calidad de Servicio estuvo conformada por 164 moto taxistas que pertenecen a la Categoría L5.

Para conocer el número de trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo que fueron parte de nuestra muestra, se realizó a través de un muestreo no probabilístico, encuestándose de manera individual en un total de 40 trabajadores de manera intencional o por conveniencia de los investigadores. Para conocer el número de moto taxistas aplicamos la siguiente fórmula:

$$\frac{Z^2(N)(p)(q)}{Z^2(p)(q) + e^2(N-1)} = 164$$

$$\frac{1.96^2(107003)(0.7)(0.3)}{1.96^2(0.7)(0.3) + 0.07^2(107003-1)} = 164$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la Población

p: Probabilidad de Éxito = 70%

q: Probabilidad de Fracaso = 30%

Z: Valor tipificado de la confiabilidad = 1,96 (corresponde a 95% de confianza).

e: Error de estimación = 0.07 o 7%.

2.3. Variables y operacionalización

2.3.1. Variables

Variable Independiente: Gestión administrativa

Chiavenato (2014) define a la administración como el proceso de planear, organizar, liderar y controlar el trabajo de los miembros de la organización y de utilizar todos los

recursos disponibles para alcanzar los objetivos organizacionales que han sido definidos. (pag. 85)

Variable Dependiente: Calidad de servicio

Parazuraman, Zeithaml, y Berry (1985) consideran que la calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido (p.44).

2.3.2. Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de la variable independiente

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Gestión administrativa	Planeación	Establecimiento de objetivos	Conoce usted los objetivos establecidos por la gerencia, en materia de trámites para vehículos menores motorizados (moto taxis)	Encuesta – Cuestionario
		Políticas	La gerencia aplica políticas para mejorar el servicio a los moto taxistas	
		Planes	La gerencia cuenta con un plan o proyecto para mejorar la calidad de servicio a los moto taxistas.	
	Organización	Manual de organización y funciones	Conoce usted sus funciones establecidas según el Manual de Organización y Funciones.	
		Actividades	El personal conoce las actividades administrativas que se ejecutan en la gerencia.	
		Asignación de recursos	La gerencia cuenta con los recursos humanos y materiales necesarios para el desarrollo de las actividades administrativas.	
	Dirección	Liderazgo	Que estilo de liderazgo aplica la gerencia.	
		Motivación	La gerencia otorga incentivos a sus colaboradores por el buen desempeño de su cargo.	
		Capacitación	El personal ha recibido capacitación para mejorar la calidad de servicio	

		Medir y verificar	La gerencia evalúa los resultados de los procesos administrativos que se ejecutan.
	Control	Estándares	La gerencia cuenta con un programa de mejora continua para mejorar la calidad del servicio.
		Medidas correctivas	La gerencia aplica medidas correctivas, después del proceso de evaluación.

Fuente: *Elaboración propia.*

Tabla 2

Operacionalización de la variable dependiente

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
		Tecnología empleada	Las oficinas cuentan con equipos apropiados.	
	Tangibilidad	Aspectos de las instalaciones	Las instalaciones físicas son cómodas y poseen un aspecto limpio.	
			El personal administrativo cuenta con un uniforme que lo identifique.	
		Materiales disponibles	Los materiales y documentación relacionados al servicio que ofrece la gerencia contienen información precisa a sus requerimientos.	
			Cumple la institución con los tiempos establecidos en los trámites que realiza.	
	Fiabilidad	Formación profesional	Cuando el usuario tiene un problema, el personal técnico muestra un sincero interés en solucionarlo.	
			El servicio que recibe es el adecuado.	
			Los horarios de atención, las fechas de entrega, y otras actividades son cumplidos por los colaboradores en el tiempo que se ha programado.	
			La gerencia brinda respuesta a las solicitudes y/o trámites administrativos sin errores.	
	Capacidad de respuesta	Utilidad de los conocimientos impartidos	La gerencia proporciona un cronograma indicando los tiempos en que se realizaran las actividades.	Encuesta – Cuestionario

			Los trámites se realizan en la gerencia oportunamente.
Calidad de servicio			El personal administrativo de la gerencia está siempre dispuesto a ayudar a los usuarios.
			El personal administrativo responde con prontitud las solicitudes de los usuarios.
		Credibilidad	El personal técnico/administrativo posee un nivel suficiente y actualizado de conocimientos.
	Seguridad	Seguridad personal	Existe una comunicación fluida y de confianza entre usuarios y colaboradores.
			El personal administrativo aclara las dudas de los usuarios.
		Comunicación	Los colaboradores usan estrategias para aplicar los conocimientos teóricos en la solución del problema.
			Los colaboradores brindan una atención oportuna a los usuarios.
			Los horarios de atención son adecuados a las necesidades de los usuarios.
	Empatía		Cuando es necesaria y solicitada los colaboradores le dan atención personalizada al usuario.
		Comprensión de las necesidades	Los administrativos se preocupan porque el usuario logre dar solución a todos sus trámites y/o consultas.
			El personal administrativo conoce la demanda de los usuarios.

Fuente: *Adaptado del modelo SERVQUAL*

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

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

En la investigación se utilizó la técnica de la encuesta relacionada a las dos variables que se están estudiando.

2.4.2. Instrumento de recolección de datos

Hernández y colaboradores (2010), considera que en toda investigación se aplique un instrumento para medir las variables de interés; el instrumento que se aplicó para medir la variable Gestión Administrativa fue elaborado por los mismos investigadores. El instrumento cuenta con 12 preguntas en forma de afirmaciones, las cuales están dentro de la clasificación de preguntas cerradas dicotómicas ya que presentan de dos a más alternativas.

El instrumento que se aplicó para medir la variable calidad de servicio se adaptó del modelo SERVQUAL (Parazuraman, Zeithaml, y Berry, 1985, p.45); el instrumento se compone de 22 ítems que midió la percepción que tienen los moto taxistas sobre el servicio que se le brinda. Esta se midió mediante una escala likert de 1 a 5, donde 1 es estar "totalmente en desacuerdo" y 5 a estar "totalmente de acuerdo".

Ambos instrumentos fueron validados mediante la evaluación de tres jueces expertos.

Del mismo modo se tuvo que determinar la fiabilidad de los instrumentos mediante el alfa de cronbach para medir la confiabilidad y validez del cuestionario.

Según Silva & Brain (2006) "Este coeficiente desarrollado por J. L. Cronbach requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre cero y uno" (p. 66).

Se muestra en la Tabla 5 y 6:

Tabla

Estadísticos de fiabilidad de cuestionario Gestión Administrativa

Alfa de Cronbach	***N° de elementos***
0.827	12

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4

Estadísticos de fiabilidad de cuestionario Calidad de Servicio

Alfa de Cronbach	*N° de elementos*
0.869	*22*

Fuente: Elaboración propia

2.5. Procedimiento para la recolección

Para la recolección de datos se procederá de la siguiente manera:

Se solicitó a la Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales una autorización para desarrollar la investigación en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Se entregó la solicitud a la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo la cual fue aceptada para su inmediata ejecución.

Se aplicó la encuesta al total de las muestras determinadas de la población: se encuestaron a 40 trabajadores la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo para medir la Gestión Administrativa y se encuestaron a164 mototaxistas para medir la calidad de servicio. La recolección de los datos se realizó durante el primer semestre del 2018.

2.6. Análisis Estadístico e Interpretación de los datos

Para el procesamiento estadístico de la información obtenida se utilizó el software estadístico IBM SPSS Statistics, versión 22.0.

Primero se realizó un filtrado y una depuración de los datos que contenían errores, examinando luego las variables en las pruebas estadísticas pertinentes.

Análisis de fiabilidad: para comprobar la coherencia de las escalas, se calculó el coeficiente alfa (α) de Cronbach.

Esto permitió realizar el análisis concreto, que tuvo como finalidad estudiar en detalle las características más relevantes respecto a las variables objeto de investigación. Así mismo se interpretó e infirió de manera adecuada y con carácter científico, los resultados obtenidos.

2.7. Aspectos éticos

Ñaupas, et al. (2014) nos hace mención a los siguientes principios:

Consentimiento informado

Para la realización de la investigación se solicitó y adquirió la autorización de parte de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Así mismo a los Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad Provincial de Chiclayo y a los moto taxistas se les manifestó las condiciones que el estudio involucra, donde asumieron la condición de ser informantes.

Confidencialidad

La información proporcionada por los informantes es completamente privada, ya que solo fue utilizada para la investigación.

2.8. Criterios de rigor científico

A continuación se exponen los rasgos y las propiedades que definen cada concepto científico en la presente investigación, en las que se desarrollaran algunas apreciaciones puntuales acerca de la investigación y su naturaleza en el ámbito de la Gestión Pública.

Valor de verdad o credibilidad

La veracidad en esta investigación, está amparado bajo los siguientes términos:

a) Plena consideración por los sucesos y situaciones suscitados durante el tiempo y el lugar donde se realizó la investigación, en donde se ha observado y apreciado tanto a los Trabajadores y usuarios moto taxistas a partir de la indagación de sus experiencias dentro de dicha institución.

b) Valoración por jueces de expertos de los instrumentos de investigación.

c) Se estimaron y valoraron la totalidad de la información procedente de los instrumentos que se aplicaron.

d) Se manejó la información de tal manera en la que se involucraron los datos, investigadores y teoría.

Aplicabilidad o transferibilidad

Los resultados que arrojó esta investigación, no se aplicaron ni transfirieron a otros contextos, principio que estuvo en consideración plena de los investigadores, en cuanto al contexto social y la complejidad de las variables estudiadas. De todas maneras, esta investigación podría ser utilizada como antecedente de referencia y así los instrumentos y métodos de esta investigación puedan ser transferidos a otros contextos que presenten una similitud en el desarrollo de los procesos por parte de quien o quienes estén interesados en la transferencia (Hernández, 2010).

Consistencia o fiabilidad

Este principio implica el nivel de consistencia o estabilidad de los resultados y evidencias encontradas de la investigación. De acuerdo a este principio, la investigación tomó como tema principal "la gestión administrativa y la calidad de servicio" tanto en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad Provincial de Chiclayo y los usuarios moto taxistas.

Los riesgos en este tipo de investigaciones son constantes lo que implica una cierta inestabilidad, ya que los individuos que fueron parte del estudio como los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad Provincial de Chiclayo y los usuarios moto taxistas que interactúan entre si dentro de un proceso complejo, personal y dialogal, dentro del contexto social y cultural de nuestro país.

Neutralidad u objetividad

El compromiso de los investigadores y su implicancia durante el tiempo que duró el estudio, no se discutió, por lo contrario el proceso de la investigación se prolongó para obtener una mayor garantía del estudio, permitiendo una mayor objetividad en el resultado obtenido y evitando en su totalidad el sesgo de los datos y su manipulación.

En todo caso, la información mostrada en toda la documentación trabajada antes, durante y al final de la investigación, que fueron aportados por los informantes del estudio durante la aplicación de los instrumentos; todos estos documentos se encuentran detallados en los anexos del presente informe final. Así mismo, durante el proceso de recolección de datos se puso en reflexión el tema de estudio a los sujetos involucrados exponiéndoles la postura metodológica de la investigación.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

3.1. Análisis de la variable Gestión Administrativa en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

Tabla 5

La Gestión administrativa en la Gerencia de desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	1	2.50%
Malo	24	60.00%
Regular	13	32.50%
Bueno	2	5.00%
Muy bueno	0	0.00%
Total	40	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

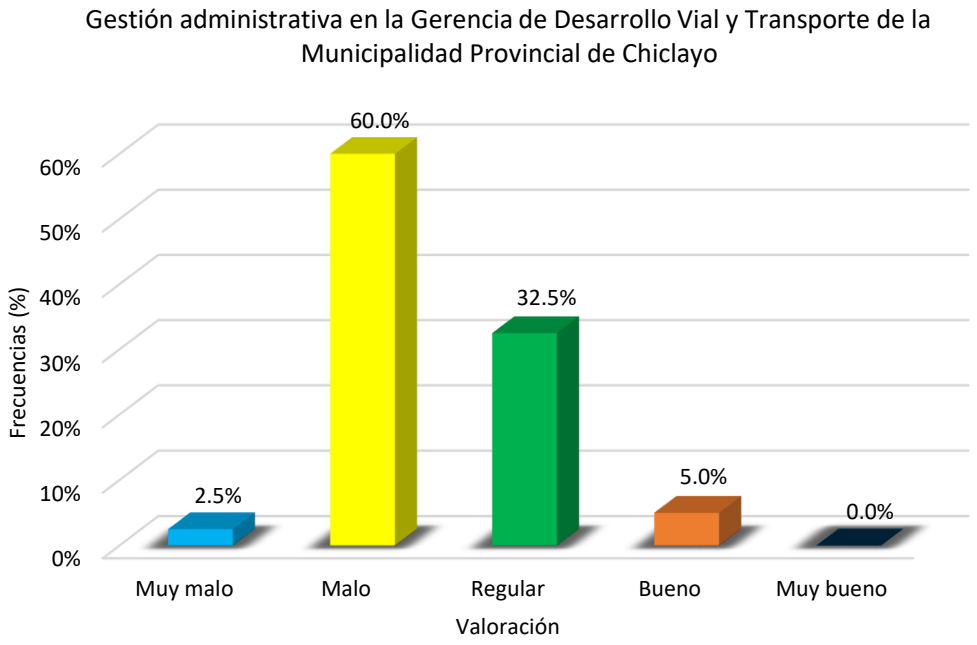

Figura 2: *Referente a la gestion administrativa que se lleva a cabo en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la MPCH, el 60% nos indica que es mala, mientras que un 32.5% indica que es regular y un 5% nos dice que es buena.*

Fuente: *Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo*

3.1.1. Análisis de la Gestión Administrativa por dimensiones en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

Tabla 6

La Gestión administrativa, según la dimensión planeación en la Gerencia de desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	12	30.00%
Malo	12	30.00%
Regular	16	40.00%
Bueno	0	0.00%
Muy bueno	0	0.00%
Total	40	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

La Gestión administrativa, según la dimensión planeación en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

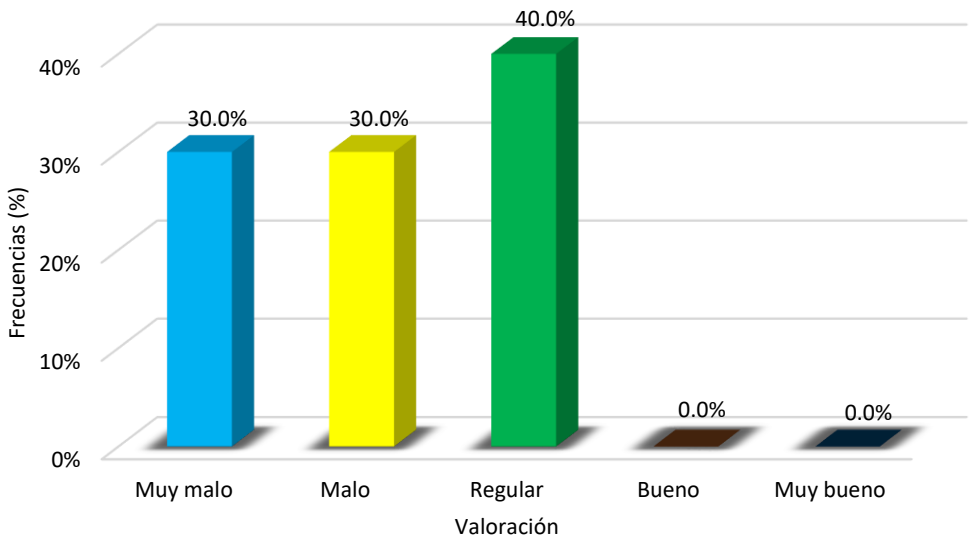

Figura 3: *Se oberva que la gestion administrativa segun la dimension planeacion, es regular con un 40% mientras que un 60% considera que es mala y muy mala respectivamente.*

Fuente: *Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo*

Tabla 7

La Gestión administrativa, según la dimensión organización en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	0	0.00%
Malo	20	50.00%
Regular	12	30.00%
Bueno	7	17.50%
Muy bueno	1	2.50%
Total	40	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

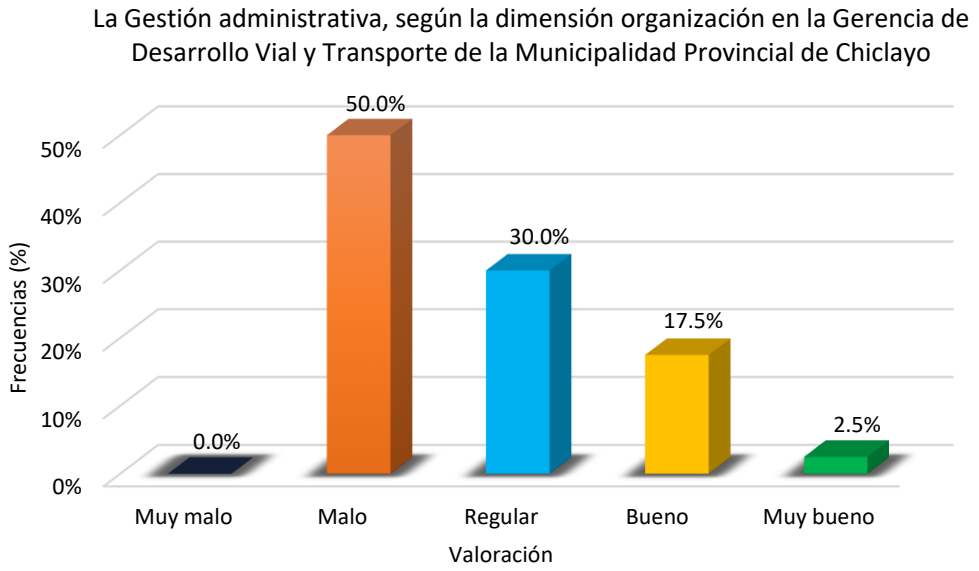

Figura 4: *Podemos mencionar que la gestion administrativa en cuanto a la dimension organizacion es mala con un 50%, mientras que un 30% la considera regular y un 17.5% considera que es buena.*

Fuente: *Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes – Municipalidad Provincial de Chiclayo*

Tabla 8

La Gestión administrativa, según la dimensión dirección en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	7	17.50%
Malo	26	65.00%
Regular	6	15.00%
Bueno	1	2.50%
Muy bueno	0	0.00%
Total	40	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

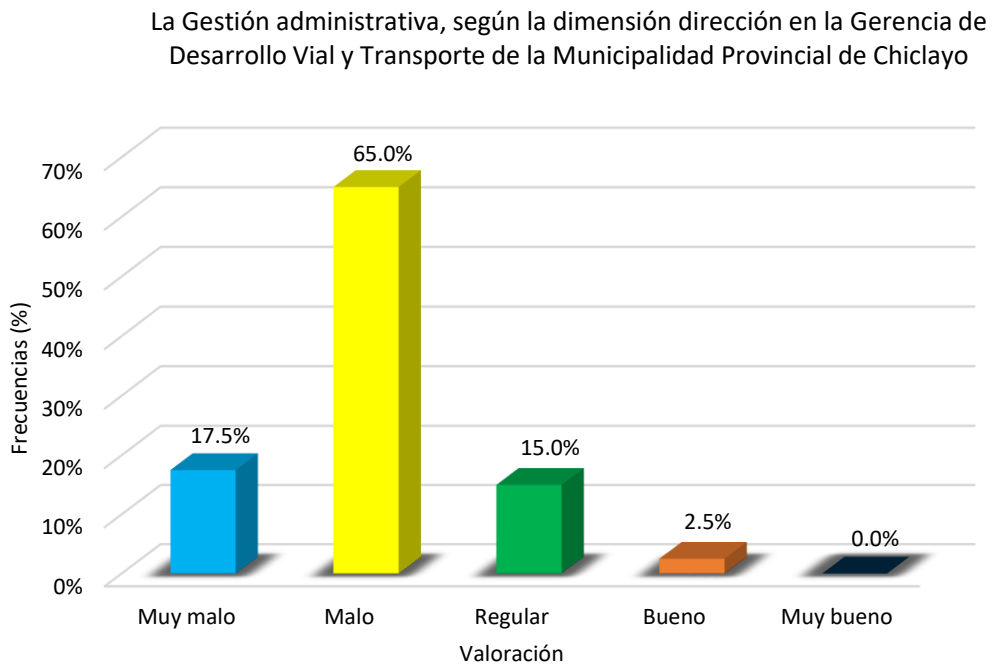

Figura 5: *Segun lo observado podemos decir que la gestion administrativa respecto a la dimension direccion es mala con un 65%, un 17.5% la considera muy mala y un 15% la considera regular.*

Fuente: *Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo*

Tabla 9

La Gestión administrativa, según la dimensión Control en la Gerencia de desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	6	15.00%
Malo	18	45.00%
Regular	8	20.00%
Bueno	8	20.00%
Muy bueno	0	0.00%
Total	40	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

Nivel de la Gestión administrativa, según la dimensión control en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

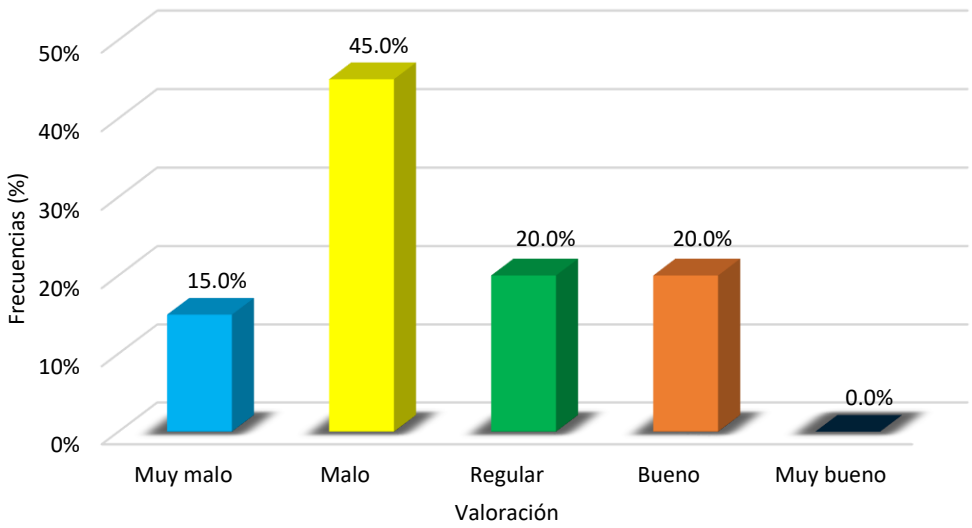

Figura 6: *Segun la dimension control, la gestion administrativa es mala con un 45%, un 20% la considera regular y un 15% la considera muy mala.*

Fuente: *Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo*

3.1.2. Resumen de la variable Gestión Administrativa según dimensiones en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

Tabla 10

La Gestión administrativa en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Gestión administrativa	Dimensiones			
	Planeación	Organización	Dirección	Control
Muy malo	30.00%	0.00%	17.50%	15.00%
Malo	30.00%	50.00%	65.00%	45.00%
Regular	40.00%	30.00%	15.00%	20.00%
Bueno	0.00%	17.50%	2.50%	20.00%
Muy bueno	0.00%	2.50%	0.00%	0.00%
Total	100.00%	100%	100.00%	100.00%

Fuente: *elaboración propia.*

3.2. Análisis del nivel de Calidad de Servicio en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

Tabla 11

Nivel de Calidad de Servicio en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	41	25.00%
Insatisfecho	72	43.90%
Ni satisfecho ni insatisfecho	31	18.90%
Satisfecho	17	10.36%
Muy satisfecho	3	1.82%
Total	164	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

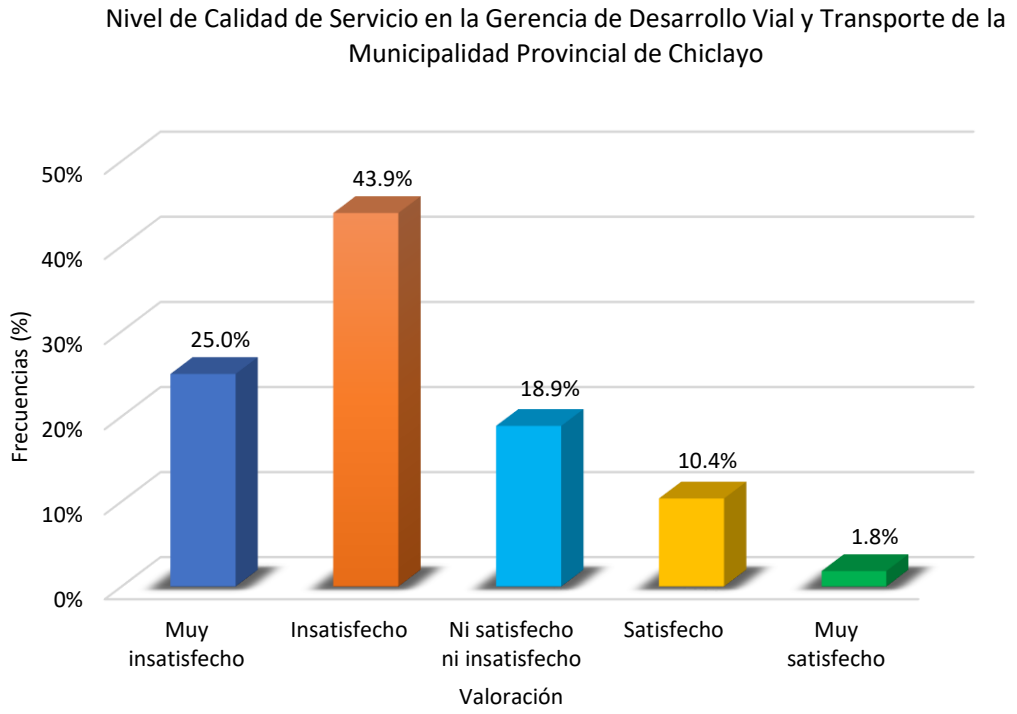

Figura 7: *Respecto a la caliad de servicio que ofrece la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte a los usuarios mototaxistas el 43.9% esta insatisfecho con lo ofrecido, un 25% se muestra muy insatisfecho y un 18.9% se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho.*

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo*

3.2.1. Análisis del nivel de Calidad de Servicio por dimensiones en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

Tabla 12

Nivel de Calidad de Servicio, según la dimensión tangibilidad en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	14	8.50%
Insatisfecho	71	43.30%
Ni satisfecho ni insatisfecho	43	26.20%
Satisfecho	26	15.90%
Muy satisfecho	10	6.10%
Total	164	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

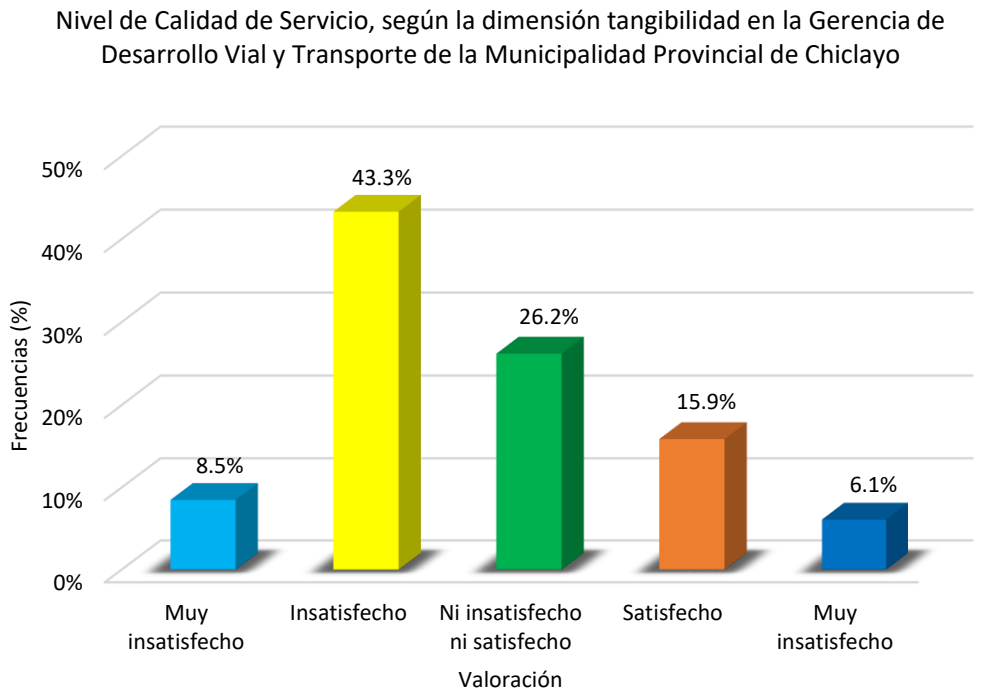

Figura 8: *En relacion a la dimensión tangibilidad el 43.3% está insatifecho, asimismo el 26.2% se encuentra ni instisfecho ni satisfecho, mientras que un 15.9% está satisfecho.*

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo*

Tabla 13

Nivel de Calidad de Servicio, según la dimensión fiabilidad en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	48	29.30%
Insatisfecho	69	42.10%
Ni satisfecho ni insatisfecho	28	17.10%
Satisfecho	16	9.80%
Muy satisfecho	3	1.80%
Total	164	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

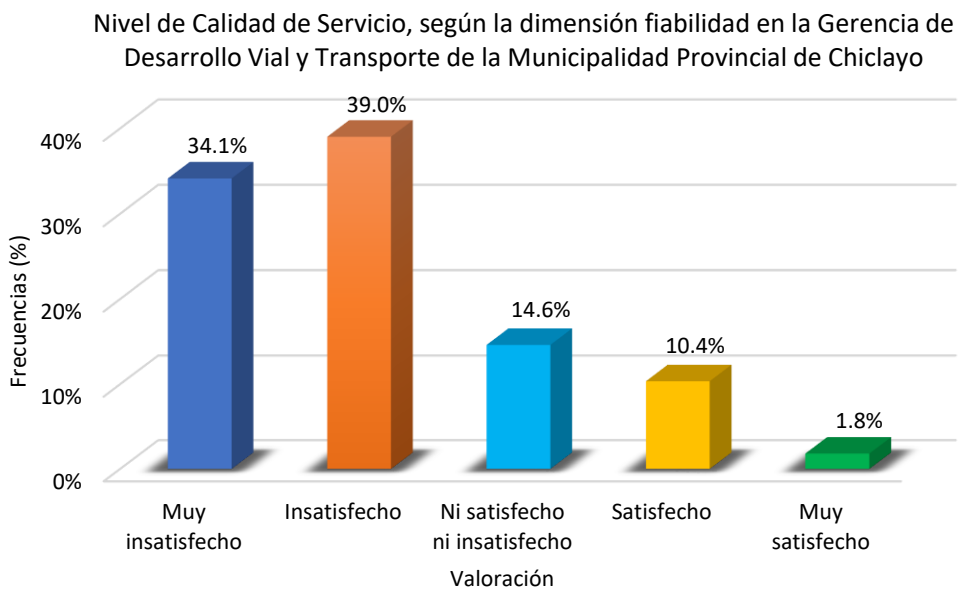

Figura 9: *Respecto a la dimensión fiabilidad un 42.1% nos dice estar insatisfecho, un 29.3% se encuentra muy insatisfecho, mientras que un 17.1% se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho.*

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo*

Tabla 14

Nivel de Calidad de Servicio, según la dimensión capacidad de respuesta en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	41	25.00%
Insatisfecho	77	47.00%
Ni satisfecho ni insatisfecho	19	11.60%
Satisfecho	23	14.00%
Muy satisfecho	4	2.40%
Total	164	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

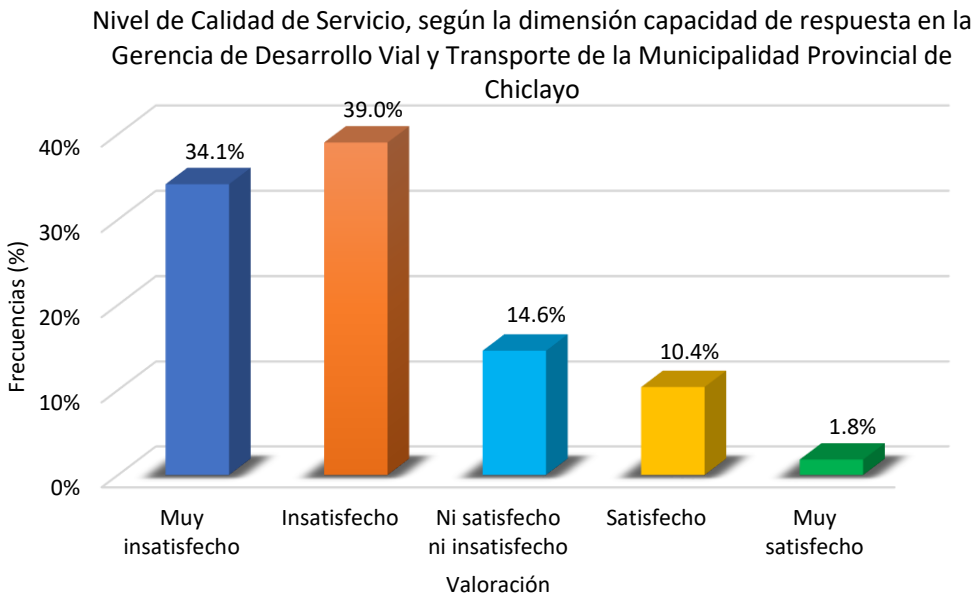

Figura 10: *Referente a la dimensión capacidad de respuesta un 47% nos dice estar insatisfecho, un 25% se encuentra muy insatisfecho, mientras que un 14% se encuentra satisfecho.*

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo*

Tabla 15

Nivel de Calidad de Servicio, según la dimensión seguridad en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	55	33.5.00%
Insatisfecho	53	32.30%
Ni satisfecho ni insatisfecho	18	11.50%
Satisfecho	35	21.30%
Muy satisfecho	3	1.80%
Total	164	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo*

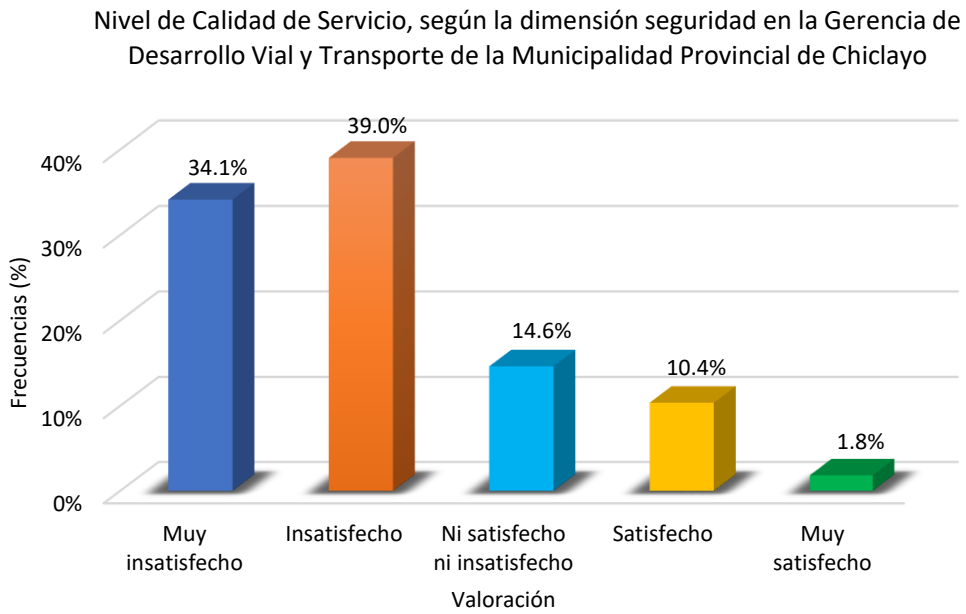

Figura 11: *Considerando a la dimensión seguridad podemos decir que un 65.8% se encuentra muy insatisfecho e insatisfecho, mientras que un 21.3% se encuentra satisfecho.*

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo*

Tabla 16

Nivel de Calidad de Servicio, según la dimensión empatía en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	56	34.14%
Insatisfecho	64	39.02%
Ni satisfecho ni insatisfecho	24	14.63%
Satisfecho	17	10.36%
Muy satisfecho	3	1.82%
Total	164	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

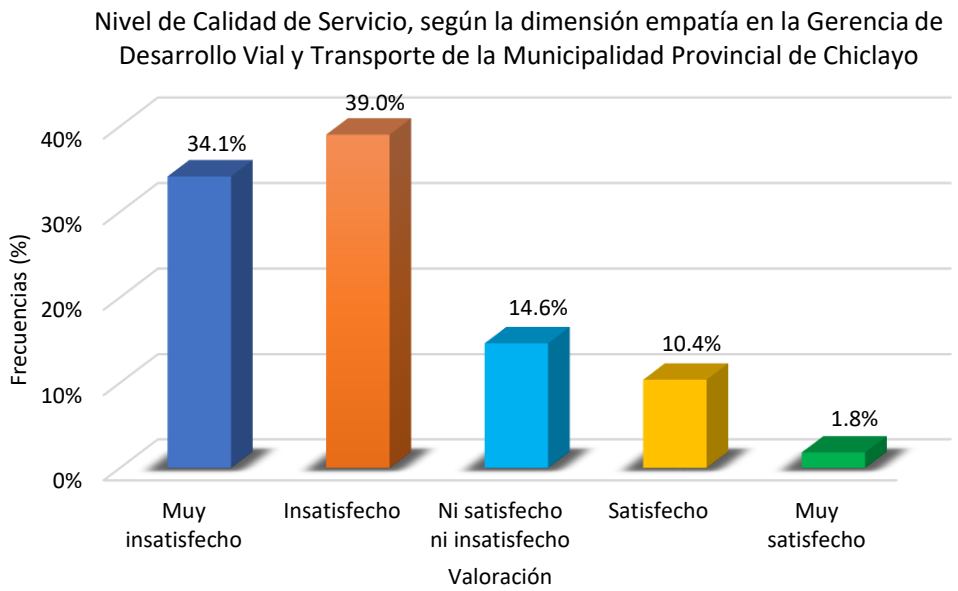

Figura 12: *En cuanto a la dimensión empatía el 39% nos dice estar insatisfecho, un 34.1% se muestra muy instisfecho, mientras que un 14.6% se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho.*

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo*

3.2.2. Resumen de la variable Calidad de Servicio según dimensiones en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

Tabla 17

Nivel de Calidad de Servicio en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, según dimensiones:

Calidad de servicio	Dimensiones				
	Tangibilidad	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Muy insatisfecho	8.50%	29.30%	25.00%	33.50%	**34.14%**
Insatisfecho	43.30%	42.10%	47.00%	32.30%	**39.02%**
Ni satisfecho ni insatisfecho	26.20%	17.10%	11.60%	11.50%	**14.63%**
Satisfecho	15.90%	9.80%	14.00%	21.30%	**10.36%**
Muy satisfecho	6.10%	1.80%	2.40%	1.80%	**1.82%**
Total	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	**100.00%**

Fuente: *elaboración propia.*

3.3. Análisis de la variable Gestión Administrativa por indicadores en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

Tabla 18

Conoce usted los objetivos establecidos por la gerencia, en materia de trámites para vehículos menores motorizados (moto taxis)

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
No	22	55.00%
Si	18	45.00%
Total	40	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo*

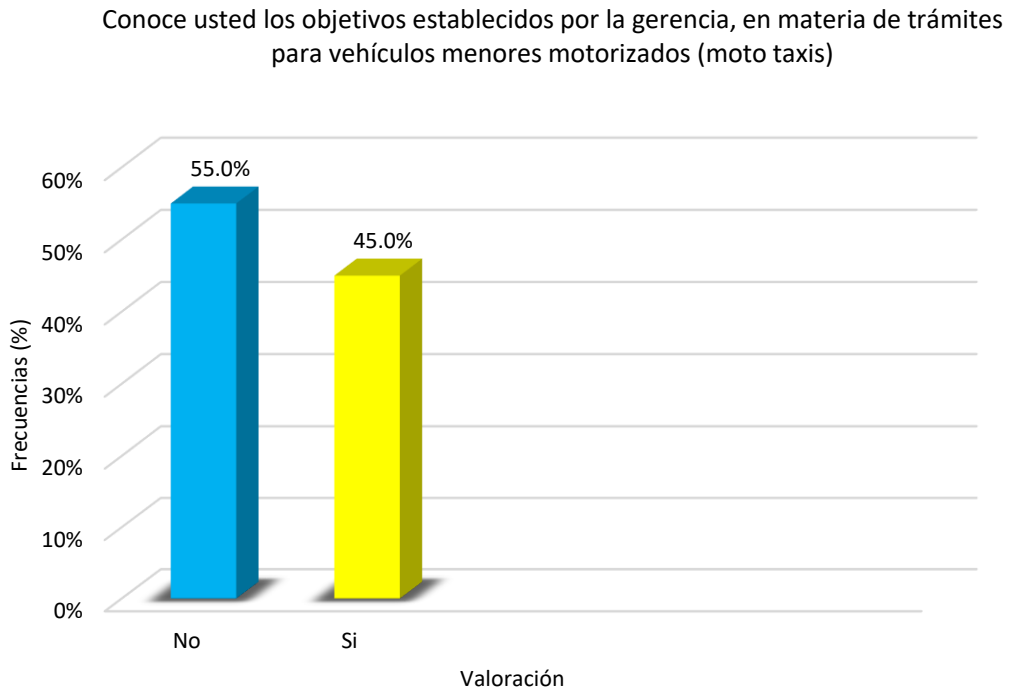

Figura 13: *Referente a si conocen los objetivos establecidos por la gerencia, en materia de trámites para vehículos menores motorizados (moto taxis) el 55% no los conoce, mientras que el 45% si tiene conocimento de lo antes mencionado.*

Fuente: *Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo*

Tabla 19

La gerencia aplica políticas para mejorar el servicio a los moto taxistas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	32.50%
Casi nunca	5	12.50%
A veces	7	17.50%
Casi siempre	4	10.00%
Siempre	11	27.50%
Total	40	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo*

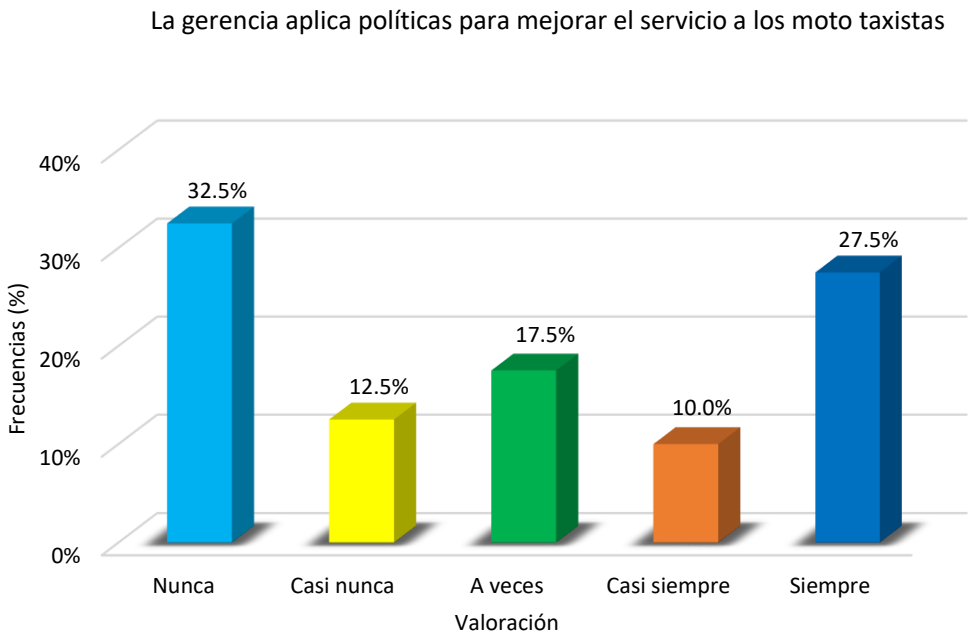

Figura 14: *De acuerdo a los datos obtenidos el 32.5% de los encuestados dice que la gerencia nunca aplica políticas para mejorar el servicio a los mototaxisas, por oto lado el 17.5% menciona que a veces aplica politicas, mientras que el 27.5% dice que siempre aplica politicas para mejorar el servicio a los mototaxistas.*

Fuente: *Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia de*

Tabla 20

La gerencia cuenta con un plan o proyecto para mejorar la calidad de servicio a los moto taxistas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
No	21	52.50%
Si	19	47.50%
Total	40	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo*

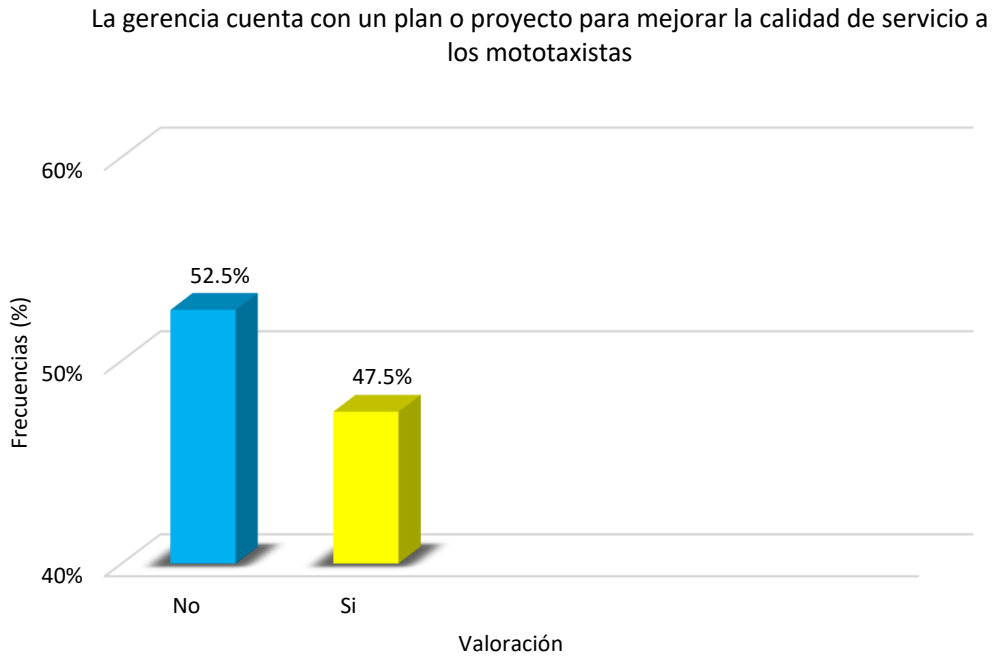

Figura 15: Respecto a que si la gerencia cuenta con un plan o proyecto para mejorar la calidad de servicio a los mototaxistas el 52.5% dice que no, mientras que un 47.5% nos dice que si.

Fuente: *Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo*

Tabla 21

Conoce sus funciones establecidas según el manual de organización y funciones

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
No	6	15.00%
Si	34	85.00%
Total	40	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo*

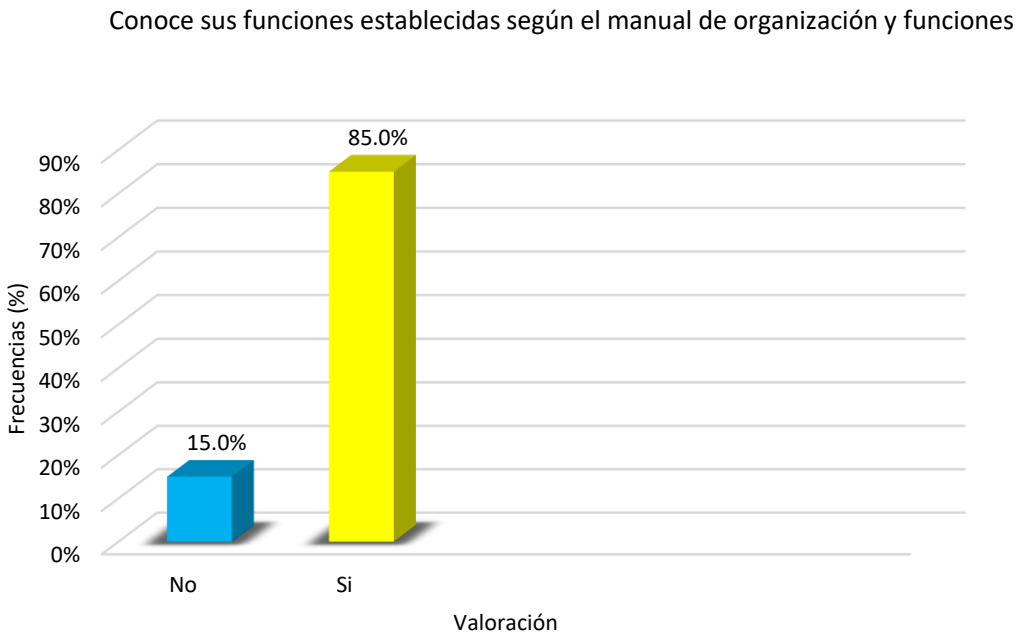

Figura 16: Referente a que si conocen sus funciones establecidas según el manual de organización y funciones el 85% si las conoce, mientras que un 15% no las conoce.

Fuente: *Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo*

Tabla 22

El personal conoce las actividades administrativas que se ejecutan en la gerencia

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
No	19	47.50%
Si	21	52.50%
Total	40	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo*

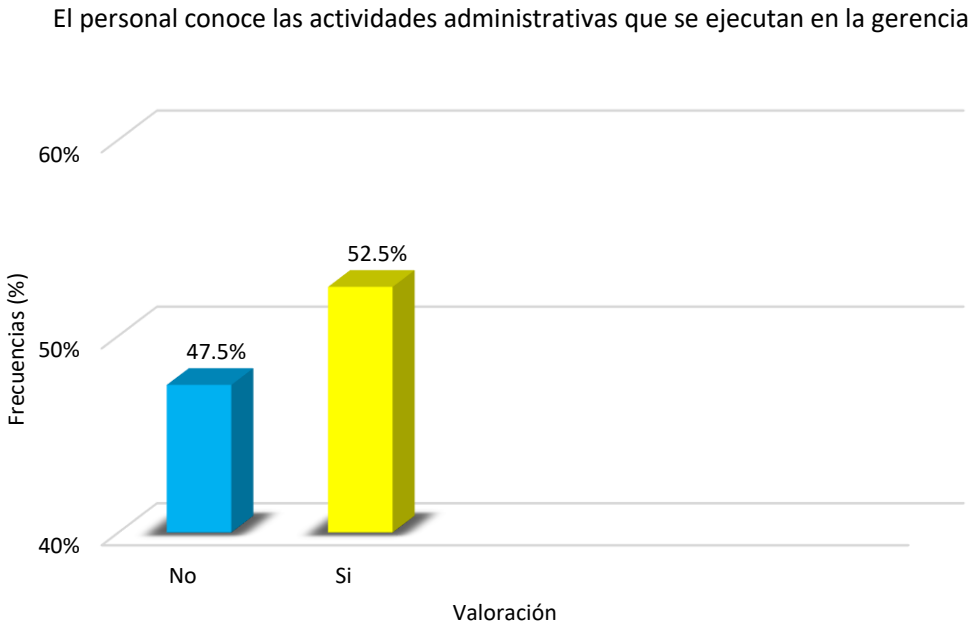

Figura 17: *Según los datos obtenidos el 52.5% si conoce las actividades administrativas que se ejecutan en la gerencia, mientras que el 47.5% no las conoce.*

Fuente: *Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo*

Tabla 23

La gerencia cuenta con los recursos humanos y materiales necesarios para el desarrollo de las actividades administrativas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	20.00%
Casi nunca	12	30.00%
A veces	13	32.50%
Casi siempre	3	7.50%
Siempre	4	10.00%
Total	40	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo*

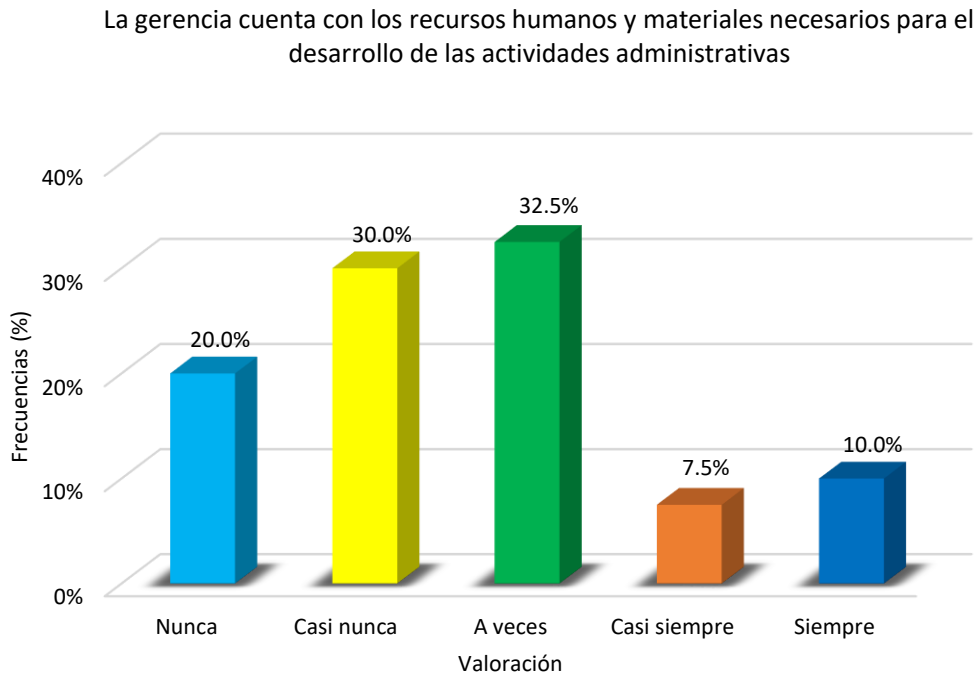

Figura 18: En relación a que si la *gerencia cuenta con los recursos humanos y materiales necesarios para el desarrollo de las actividades administrativas el 32.5 % dice que a veces, por otro lado el 30%* menciona que casi nunca y un 20% dice que nunca cuenta con lo mencionado.

Fuente: *Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo*

Tabla 24

Estilo de liderazgo que aplica la gerencia

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Autoritario	16	40.00%
Participativo	13	32.50%
Democrático	8	20.00%
Coercitivo	1	2.50%
Conciliador	2	5.00%
Total	40	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo*

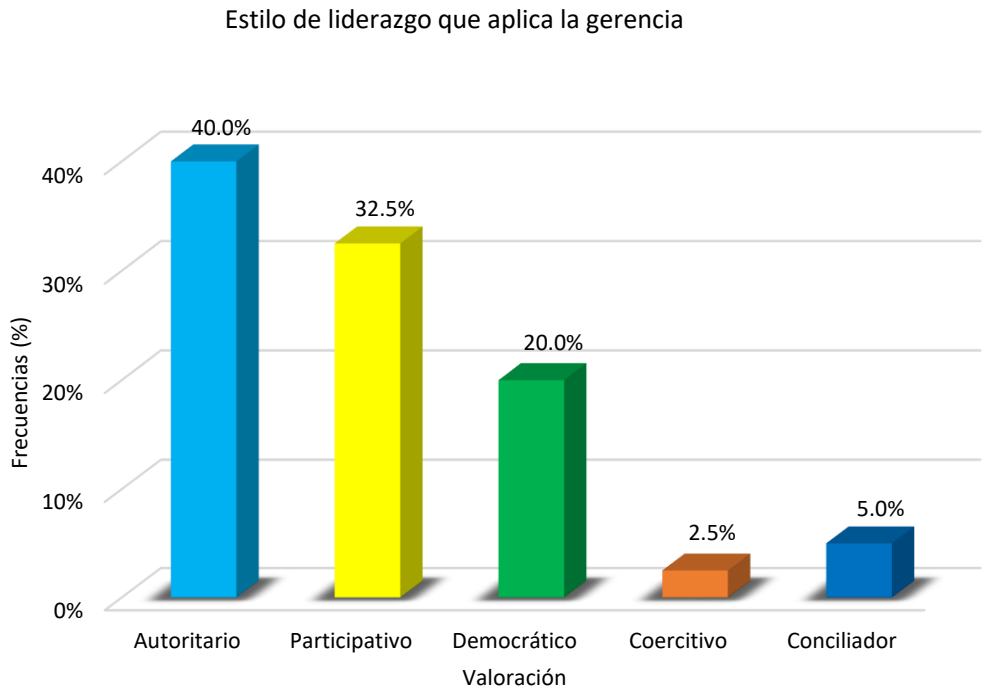

Figura 19: *En mención al estilo de liderazgo que aplica la gerencia tenemos que el 40% menciona que se aplica un liderazgo autoritario*, asimismo el 32.5% nos dice que se practica un liderazgo participativo y un 20% nos dice que se aplica un liderazgo democratico.

Fuente: *Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo*

Tabla 25

Incentivos que otorga la gerencia por el buen desempeño en el cargo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	34	85.00%
Casi nunca	3	7.50%
A veces	2	5.00%
Casi siempre	1	2.50%
Siempre	0	0.00%
Total	40	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo*

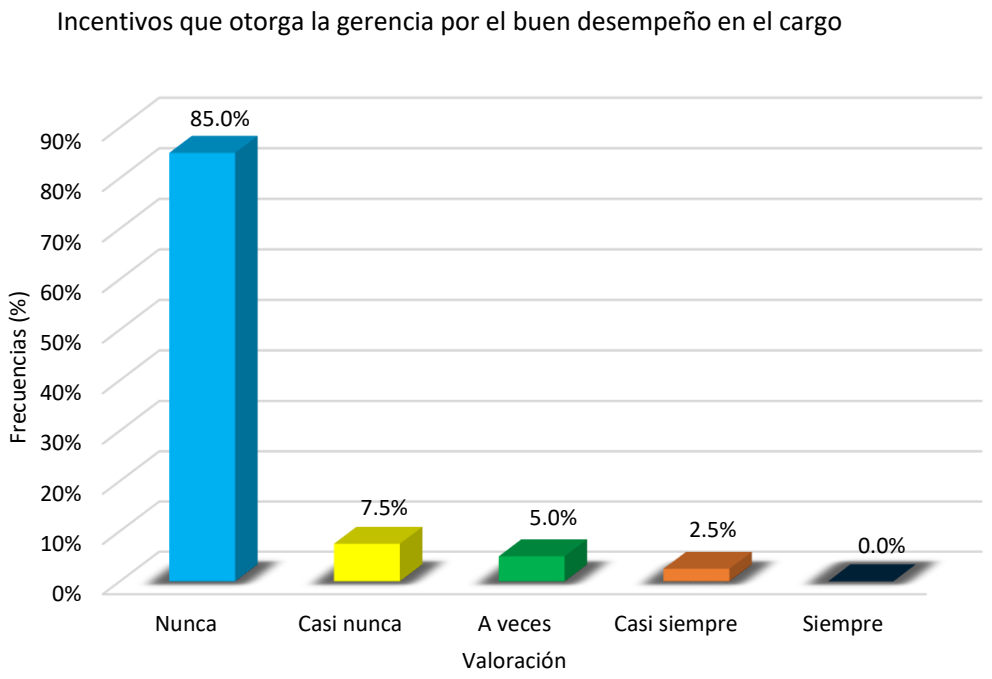

Figura 20: *En cuento a que si la gerencia otorga incentivos por el buen desempeño en el cargo tenemos que un* 85% menciona que nunca lo hace, mientras que el 7.5% menciona que casi nunca lo hace y un 5% nos dice que a veces lo hace.

Fuente: *Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo*

Tabla 26

Capacitación que recibe el personal para mejorar la calidad de servicio

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	19	47.50%
Casi nunca	9	22.50%
A veces	10	25.00%
Casi siempre	2	5.00%
Siempre	0	0.00%
Total	40	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo*

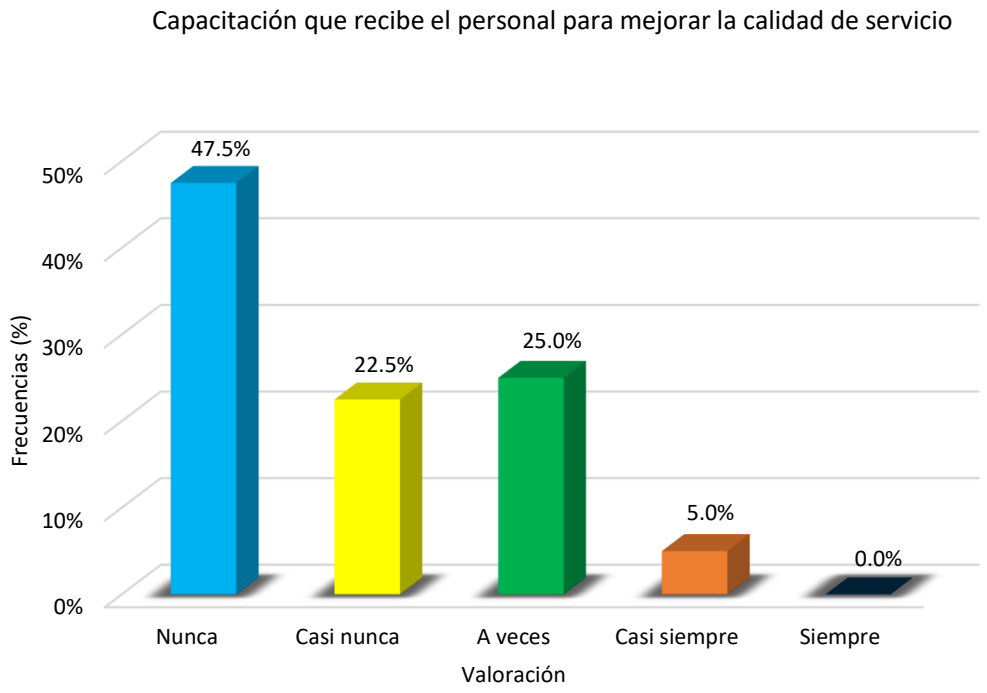

Figura 21: Referente a la capacitacion que recibe el personal para mejorar la calidad de servicio en la gerencia un 47.5% nos dice que nunca la recibe, un 25% dice que a veces son capacitados mientras que un 22.5% dice que casi nunca reciben la capacitacion necesaria.

Fuente: *Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo*

Tabla 27

La gerencia evalúa los resultados de los procesos administrativos que se ejecutan

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	32.50%
Casi nunca	5	12.50%
A veces	10	25.00%
Casi siempre	5	12.50%
Siempre	7	17.50%
Total	40	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

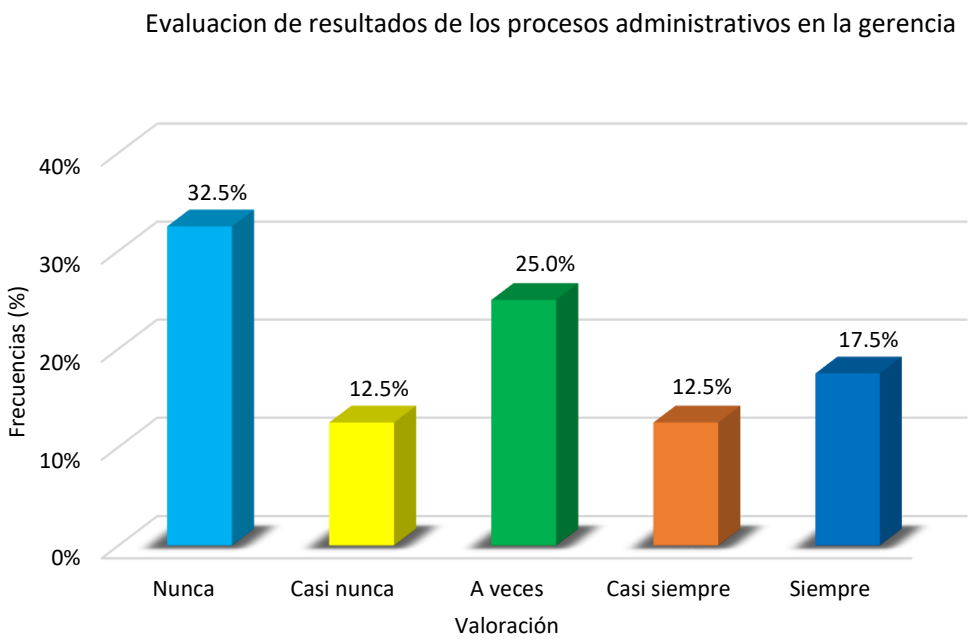

Figura 22: En relacion a que si la gerencia *evalúa los resultados de los procesos administrativos que se ejecutan en la gerencia el 32.5% menciona que nunca se evaluan los resultados, un 25% menciona que a veces se hace y un 17.5% nos dice que siempre se evaluan los resultados.*

Fuente: *Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo*

Tabla 28

La gerencia cuenta con estándares direccionados a la calidad del servicio

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
No	25	62.50%
Si	15	37.50%
Total	40	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

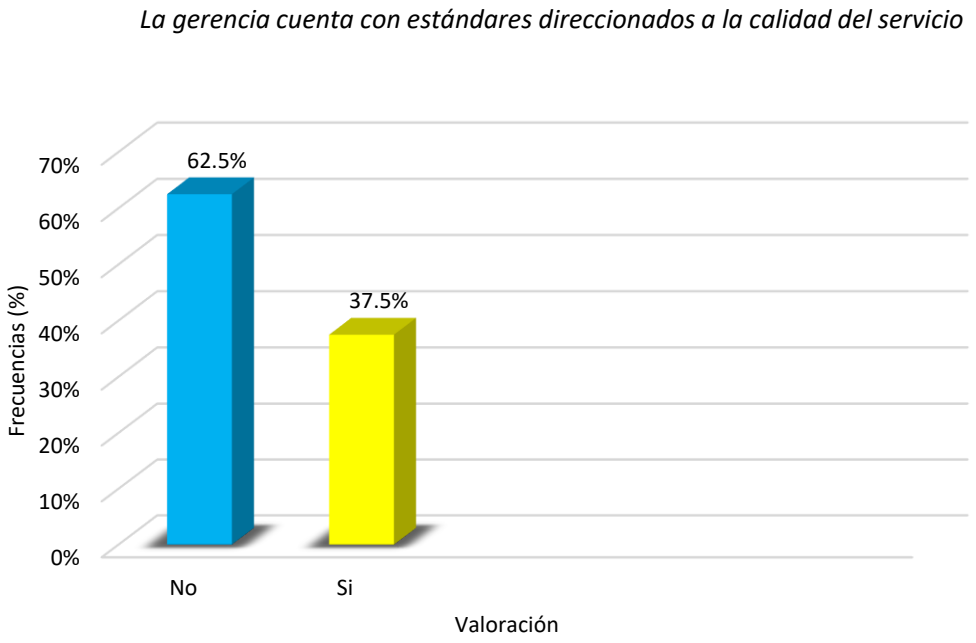

Figura 23: Podemos mencionar que en cuanto que si la gerencia cuenta con estandares direcionados a la calidad de servicio un 62.5% nos dice que no, mientras que un 37.5% afirma lo antes mencionado.

Fuente: *Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo*

Tabla 29

La gerencia aplica medidas correctivas, después del proceso de evaluación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	16	40.00%
Casi nunca	7	17.50%
A veces	8	20.00%
Casi siempre	5	12.50%
Siempre	4	10.00%
Total	40	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

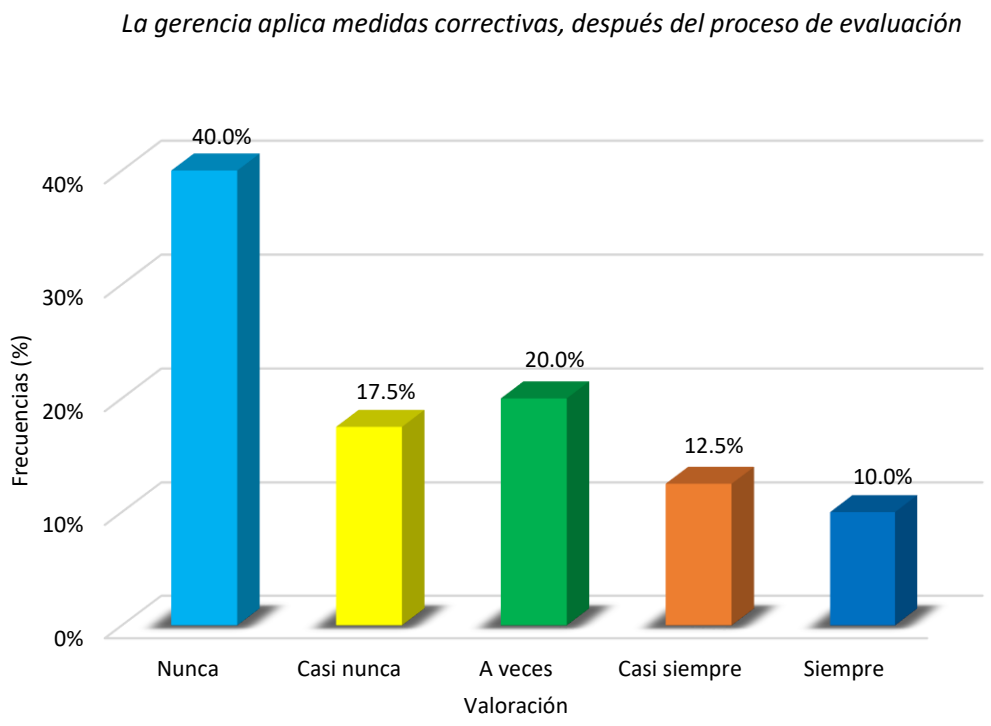

Figura 24: Referente a que si la gerencia aplica medidas correctivas despues del proceso de evaluacion un 40% nos dice que nunca lo hace, un 20% dice que a veces y un 17.5% menciona que casi nunca se aplican medias correctivas depsues del proceso de evaluacion.

Fuente: *Cuestionario aplicado al personal administrativo de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo*

3.4. Análisis del nivel de la Calidad de Servicio por indicadores en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

Tabla 30

Las oficinas cuentan con equipos apropiados

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	55	33.5
En desacuerdo	74	45.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	8.5
De acuerdo	15	9.1
Totalmente de acuerdo	6	3.7
Total	164	100.0

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

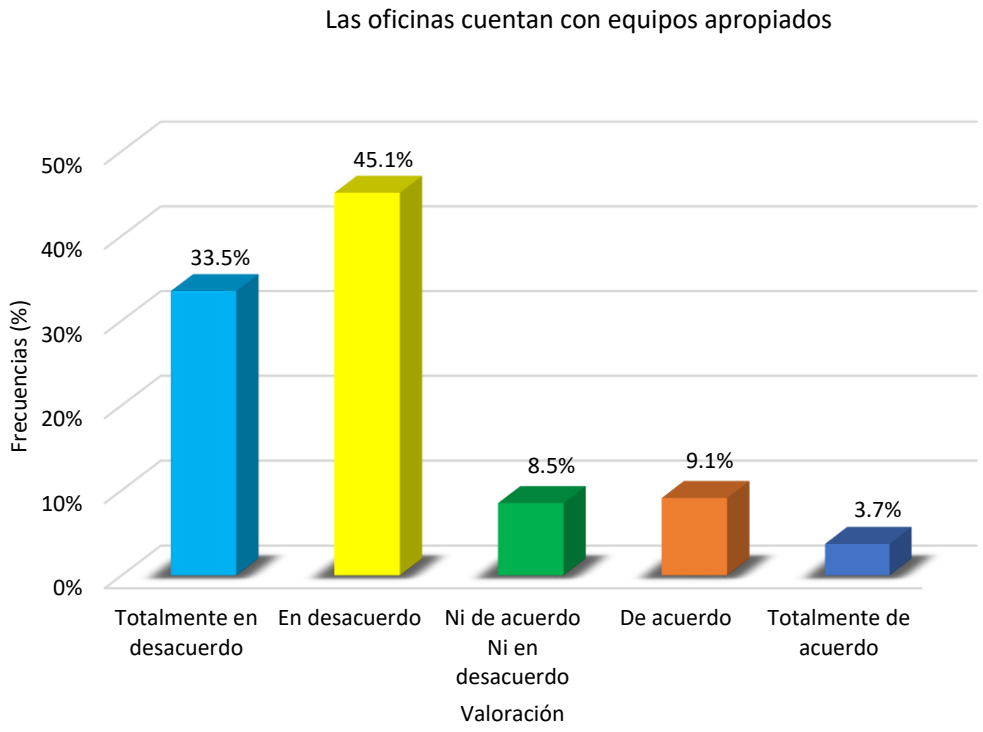

Figura 25: *Respecto a si las oficinas cuentan con equipos apropiados el 45.1% de los encuestados esta en desacuerdo, asimismo el 33.5% se muestra totalmente en desacuerdo y el 12.8% se muestra de acuerdo y totalmente de acuerdo con esta afirmacion.*

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

Tabla 31

Las instalaciones físicas son cómodas y poseen un aspecto limpio

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	53	32.30%
En desacuerdo	54	32.90%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	21	12.80%
De acuerdo	27	16.50%
Totalmente de acuerdo	9	5.50%
Total	164	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

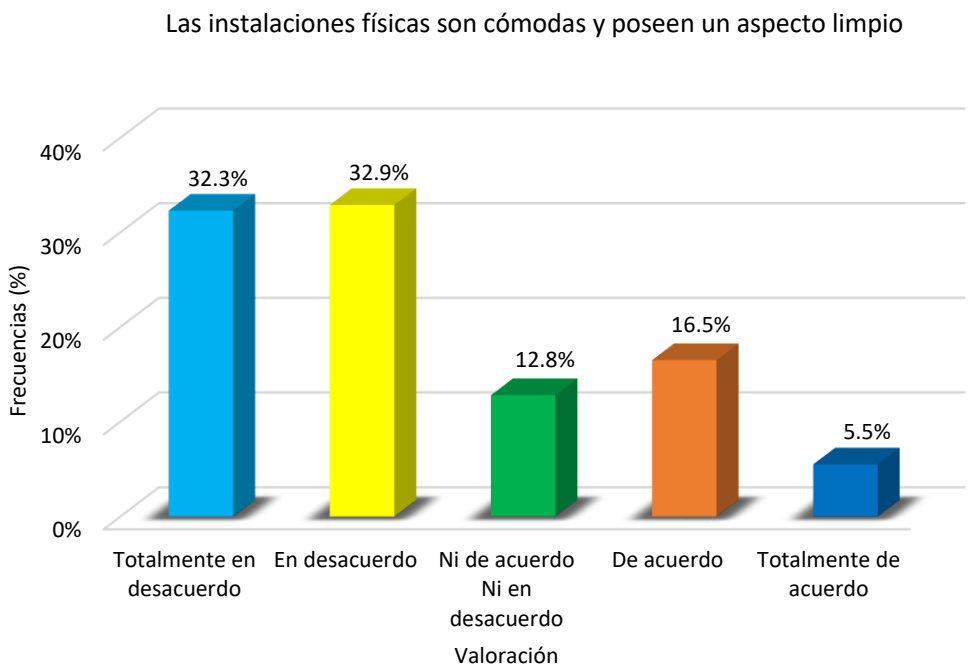

Figura 26: Referente a si las instalacions fisicas son cómodas y poseen un aspecto limpio el 65.2% esta en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, mientras que un 22% se muestra de acuerdo y totamente de acuerdo con lo citado anteriormente.

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

Tabla 32

El personal administrativo cuenta con un uniforme que lo identifique

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	39	23.80%
En desacuerdo	25	15.20%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	15	9.10%
De acuerdo	64	39.00%
Totalmente de acuerdo	21	12.80%
Total	164	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

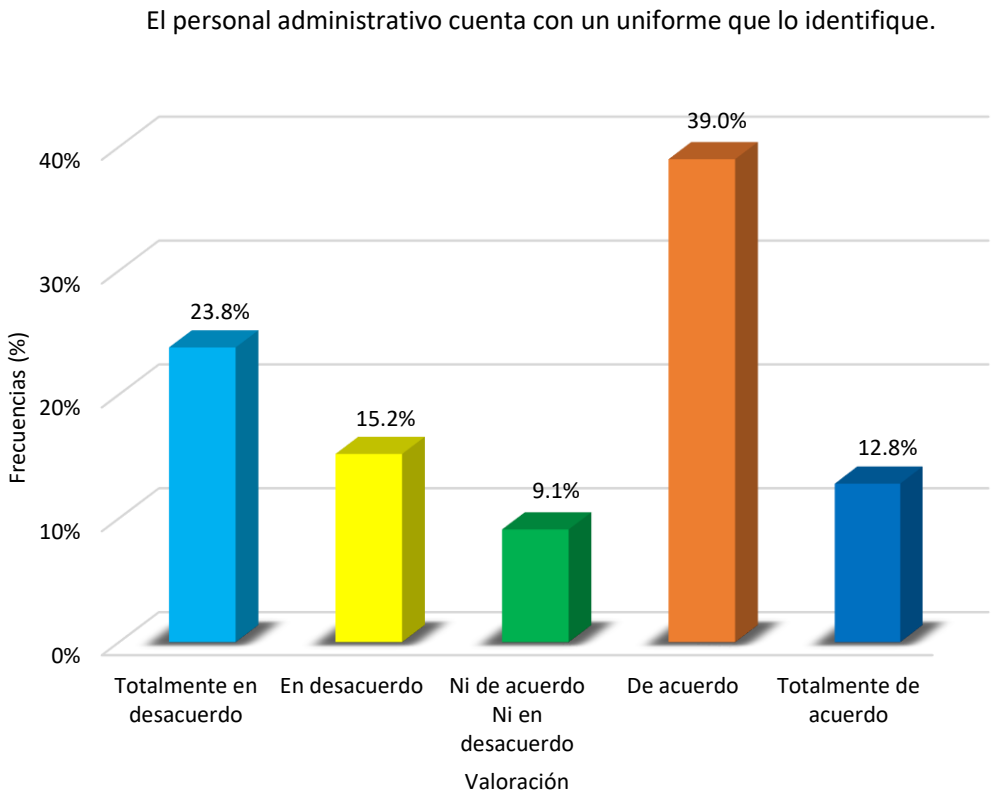

Figura 27: Según los datos obtenidos el 39% esta de acuerdo con que el personal administrativo cuenta con un uniforme que lo identifique, mientras que un 23.8% esta totalmente en desacuerdo y un 15.2% esta en desacuerdo con lo mencionado

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

Tabla 33

Los materiales y documentación relacionados al servicio que ofrece la gerencia contienen información precisa a sus requerimientos.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	46	28.00%
En desacuerdo	35	21.30%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	33	20.10%
De acuerdo	38	23.20%
Totalmente de acuerdo	12	7.30%
Total	164	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

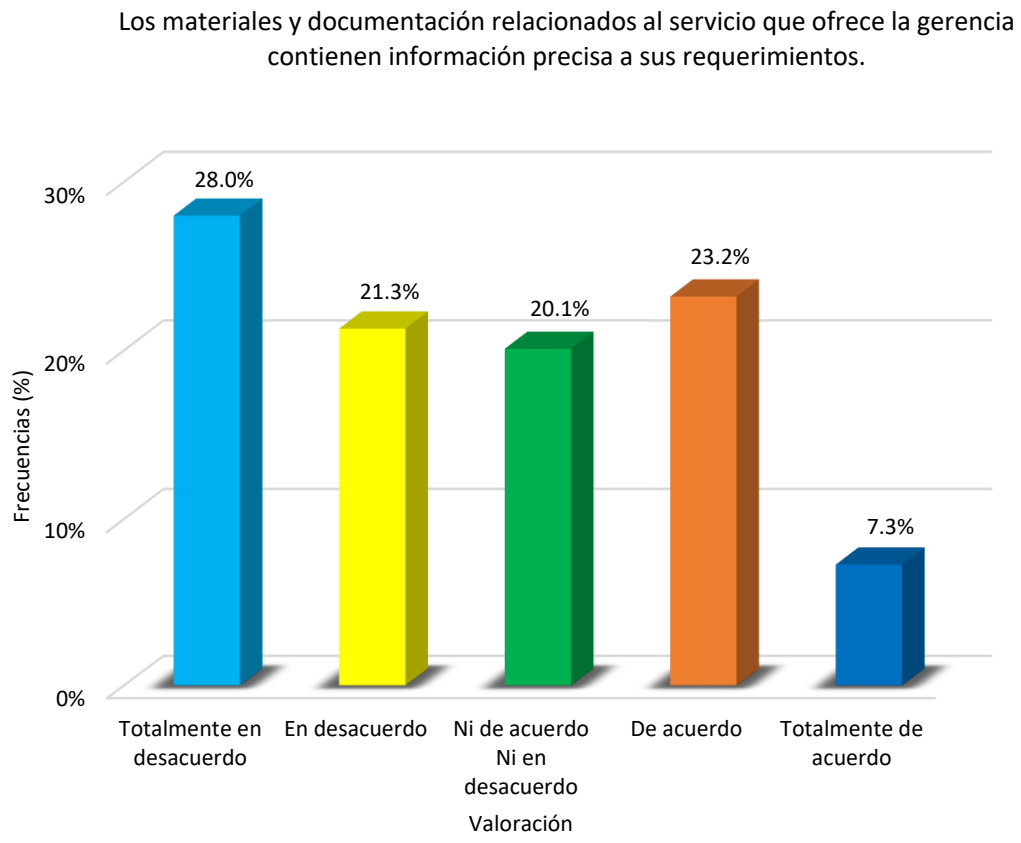

Figura 28: Referente a que si los materiales y documentacion relacionados al servicio que ofrece la gerencia contienen informacion precisa a sus requerimientos un 28% esta totalmente en desacuerdo, mientras que un 41.4% se muestra en desacuerdo e indiferente, por otro lado tenemos a un 23.2% que nos indica que esta de acuerdo.

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes – Municipalidad Provincial de Chiclayo*

Tabla 34

Cumple la institución con los tiempos establecidos en los trámites que realiza

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	77	47.00%
En desacuerdo	58	35.40%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	10	6.10%
De acuerdo	14	8.50%
Totalmente de acuerdo	5	3.00%
Total	164	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

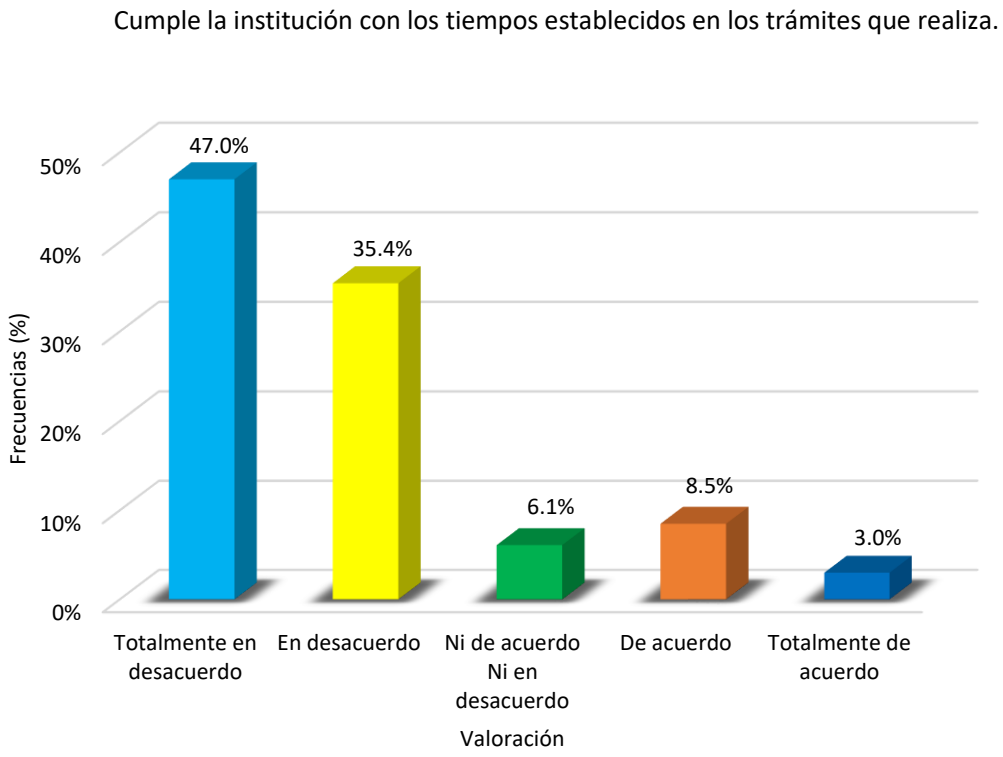

Figura 29: Respecto a que si cumple la institucion con los tiempos establecidos en los trámites que realiza, un 47% se muestra totalmente en desacuerdo, mientras que un 35.4% esta en desacuerdo y un 8.5% se muestra de acuerdo con lo indicado en el enunciado.

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes – Municipalidad Provincial de Chiclayo*

Tabla 35

Cuando el usuario tiene un problema, el personal técnico muestra un sincero interés en solucionarlo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	57	34.80%
En desacuerdo	61	37.20%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	19	11.60%
De acuerdo	24	14.60%
Totalmente de acuerdo	3	1.80%
Total	164	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

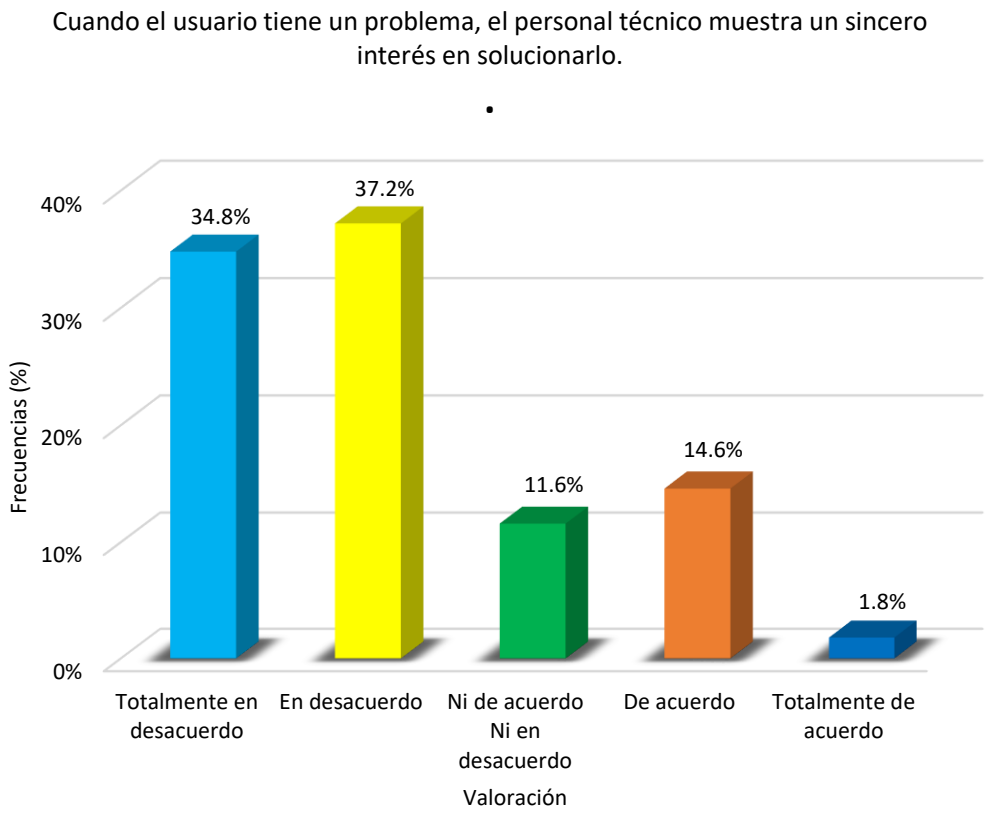

Figura 30: En relacion al interes que muestra el personal en la solucion al problema del usuario tenemos que un 37.2% esta en desacuerdo, un 34.8% se muestra totalmente en desacuerdo y un 14.6% esta de acuerdo con lo mencionado.

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes – Municipalidad Provincial de Chiclayo*

Tabla 36

El servicio que recibe es el adecuado.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	68	41.50%
En desacuerdo	53	32.30%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	21	12.80%
De acuerdo	20	12.20%
Totalmente de acuerdo	2	1.20%
Total	164	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

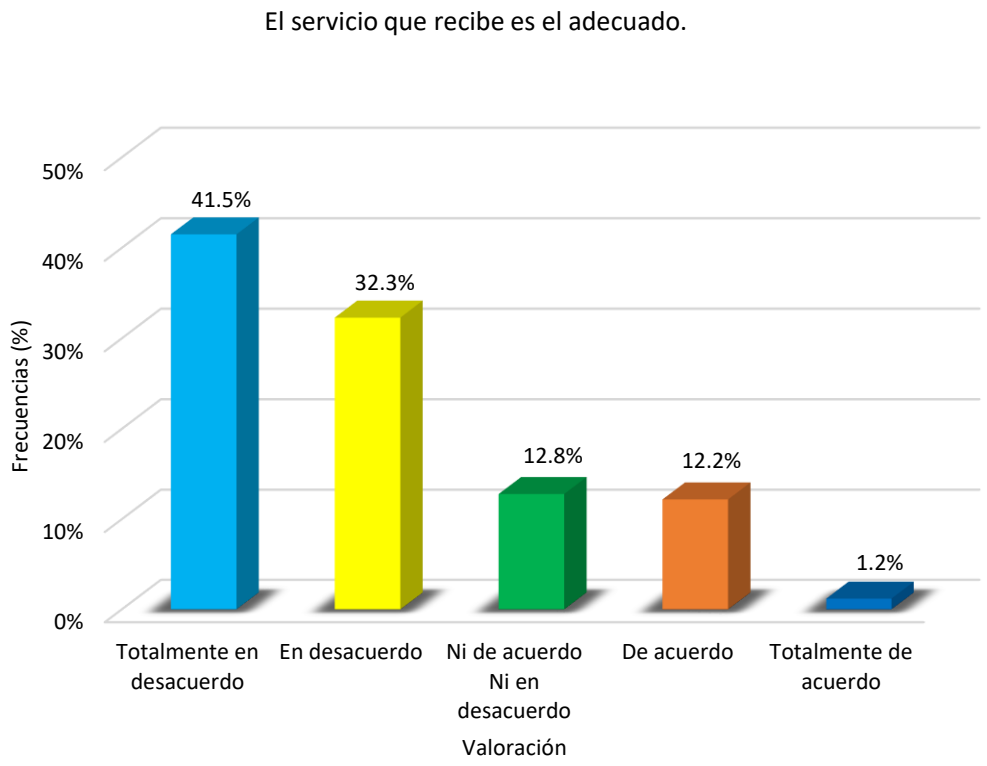

Figura 31: En referencia a que si el servicio que recibe es el adecuado, el 41.5% se muestra totalmente en desacuerdo, mientras que un 32.3% esta en desacuerdo y un 12.2% se muestra de acuerdo con lo mencionado.

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes – Municipalidad Provincial de Chiclayo*

Tabla 37

Los horarios de atención, las fechas de entrega, y otras actividades son cumplidos por los colaboradores en el tiempo que se ha programado.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	68	41.50%
En desacuerdo	56	34.10%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	14	8.50%
De acuerdo	21	12.80%
Totalmente de acuerdo	5	3.00%
Total	164	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

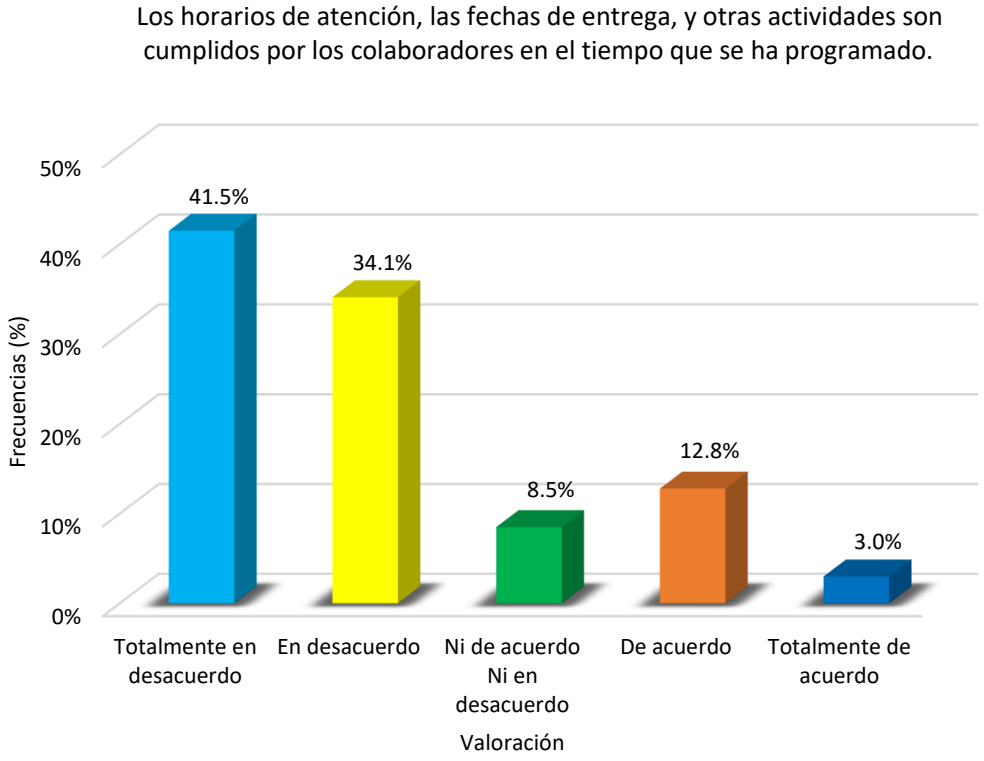

Figura 32: Respecto a los horarios de atención, las fechas de entrega y otras actividades que sean cumplidas en el tiempo programado, el 41.5% se muestra totalmente en desacuerdo, mientras que un 34.1% esta en desacuerdo y un 12.8% esta der acuerdo con lo mencionado anteriormente.

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes – Municipalidad Provincial de Chiclayo*

Tabla 38

La gerencia brinda respuestas a las solicitudes y/o trámites administrativos sin errores.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	55	33.50%
En desacuerdo	61	37.20%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	20	12.20%
De acuerdo	24	14.60%
Totalmente de acuerdo	4	2.40%
Total	164	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

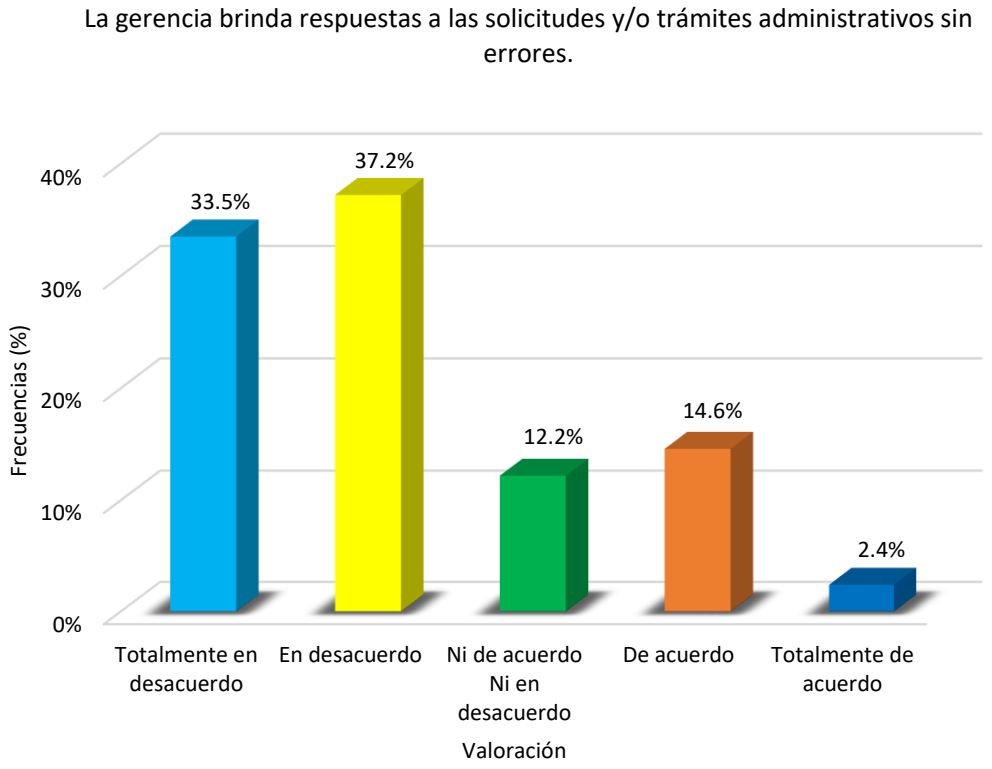

Figura 33: En mencion a que si la gerencia brinda respuesta a las solicitudes y/o trámites sin errores un 37.2% se muestra en desacuerdo, mientras que un 33.5% esta totalmente en desacuerdo y por otro lado un 14.6% esta de acuerdo con lo mencionado.

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes – Municipalidad Provincial de Chiclayo*

Tabla 39

La gerencia proporciona un cronograma indicando los tiempos en que se realizaran las actividades.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	43	26.20%
En desacuerdo	23	14.00%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	20	12.20%
De acuerdo	54	32.90%
Totalmente de acuerdo	24	14.60%
Total	164	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

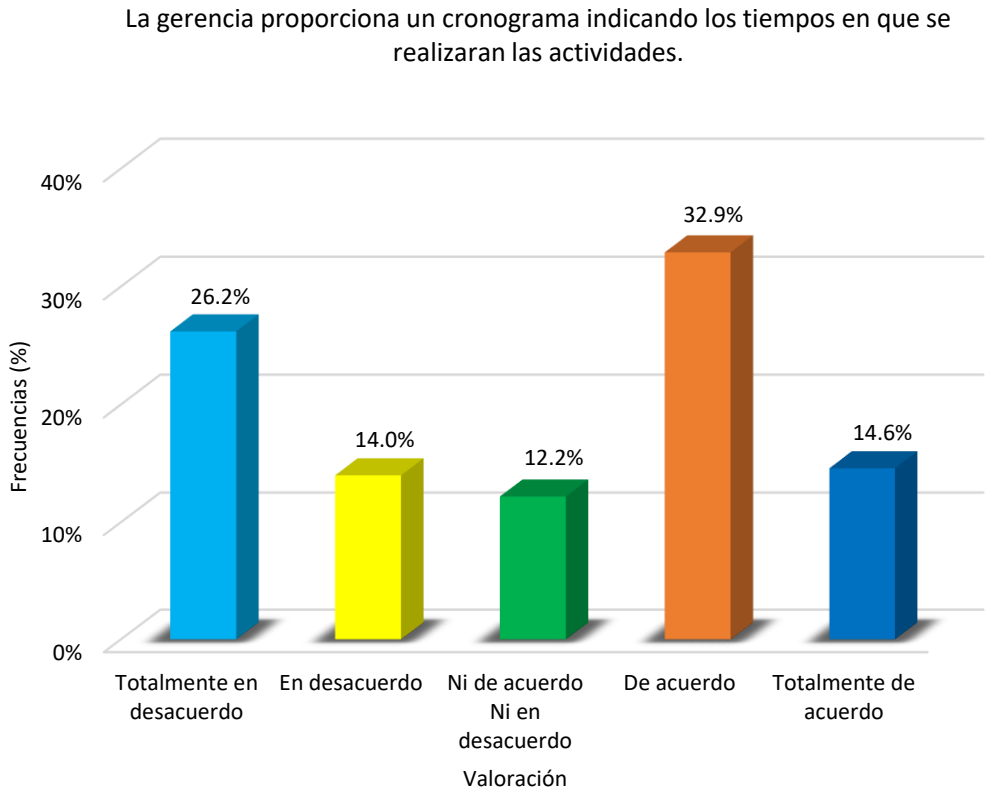

Figura 34: De acuerdo a los datos obtenidos se puede establecer que el 32.9% esta de acuerdo referente a que la gerencia proporciona un cronograma indicando los tiempos en que se realizaran las acitividades, mientras que un 26.2% esta totalmente en desacuerdo y un 14.6% esta totalmente de acuerdo.

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

Tabla 40

Los trámites se realizan en la gerencia oportunamente.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	57	34.80%
En desacuerdo	40	24.40%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	37	22.60%
De acuerdo	24	14.60%
Totalmente de acuerdo	6	3.70%
Total	164	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

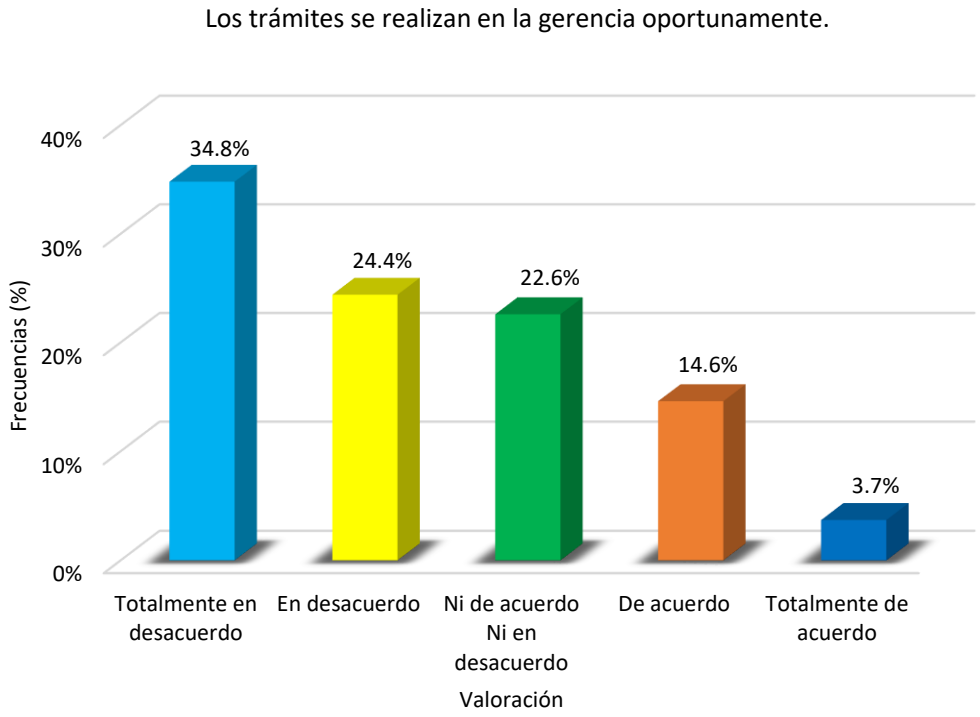

Figura 35: En referencia a que si los trámites se realizan oportunamente en la gerencia, un 34.8% esta totalmente en desacuerdo, mientras que un 47% esta en desacuerdo e indiferente y un 14.6% se muestra de acuerdo con lo mencionado.

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

Tabla 41

El personal administrativo de la gerencia está siempre dispuesto a ayudar a los usuarios.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	56	34.10%
En desacuerdo	51	31.10%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	22	13.40%
De acuerdo	32	19.50%
Totalmente de acuerdo	3	1.80%
Total	164	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

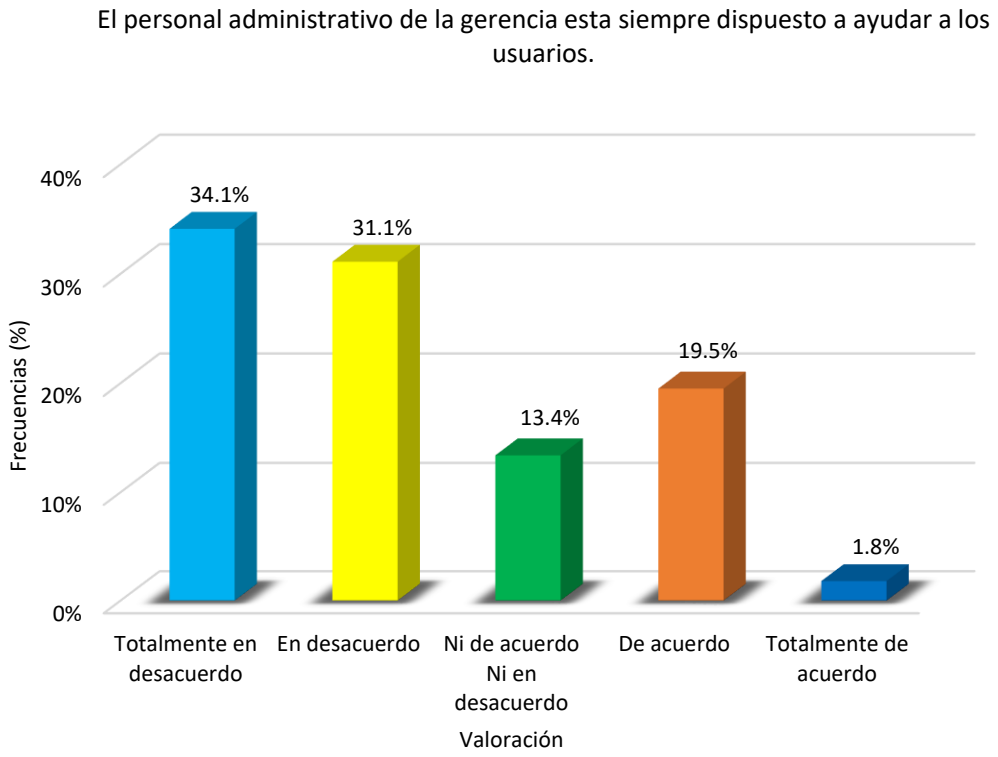

Figura 36: En cuanto a que si el personal administrativo de la gerencia esta siempre dispuesto ayudar a los usuarios tenemos que un 65.2% se muestra totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, mientras que un 19.5% esta de acuerdo con lo mencionado.

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

Tabla 42

El personal administrativo responde con prontitud las solicitudes de los usuarios.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	74	45.10%
En desacuerdo	55	33.50%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	9	5.50%
De acuerdo	23	14.00%
Totalmente de acuerdo	3	1.80%
Total	164	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

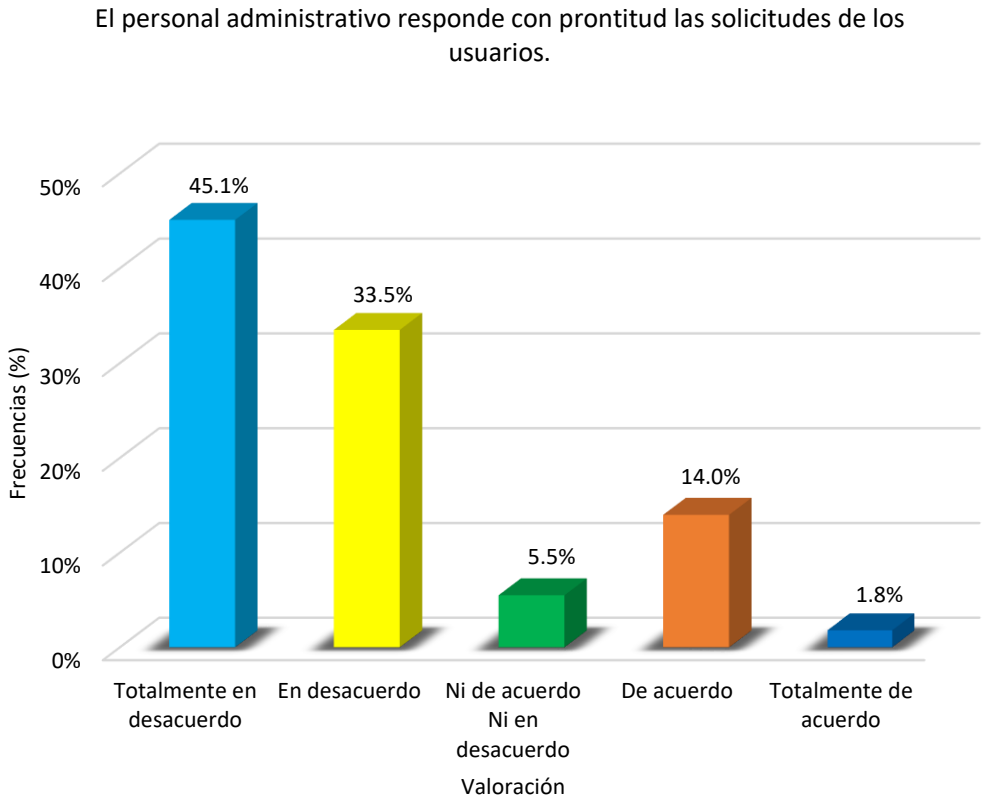

Figura 37: Podemos apreciar que un 45.1% se muestra totalmente en desacuerdo referente a que el personal administrativo responde con prontitud a las solicitudes de los usuarios, mientras que un 33.5% esta en desacuerdo y un 14% esta de acuerdo con lo mencionado.

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

Tabla 43

El personal técnico/administrativo posee un nivel suficiente y actualizado de conocimientos.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	56	34.10%
En desacuerdo	37	22.60%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	30	18.30%
De acuerdo	29	17.70%
Totalmente de acuerdo	12	7.30%
Total	164	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

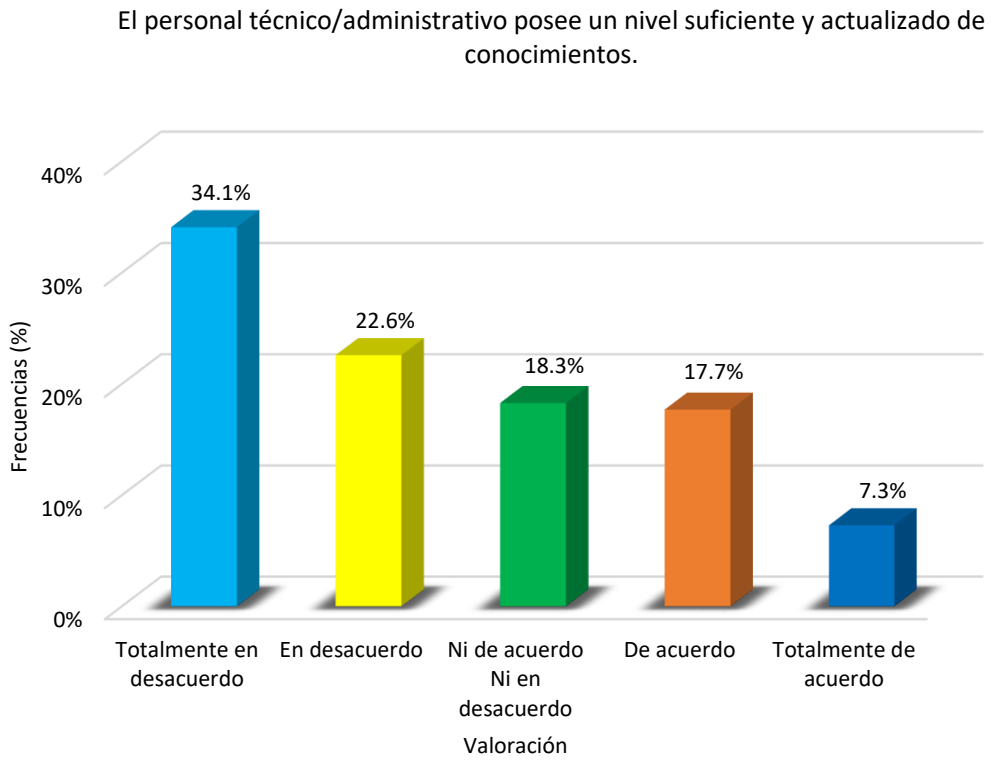

Figura 38: Según lo mencionado referente a que si el personal técnico/administrativo posee un nivel suficiente y actualizado de conocimientos, el 34.1% se muestra totalmente en desacuerdo, mientras que un 22.6% esta en desacuerdo y un 17.7% esta de acuerdo con lo mencionado.

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

Tabla 44

Existe una comunicación fluida y de confianza entre usuarios y colaboradores

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	58	35.40%
En desacuerdo	39	23.80%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	30	18.30%
De acuerdo	34	20.70%
Totalmente de acuerdo	3	1.80%
Total	164	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

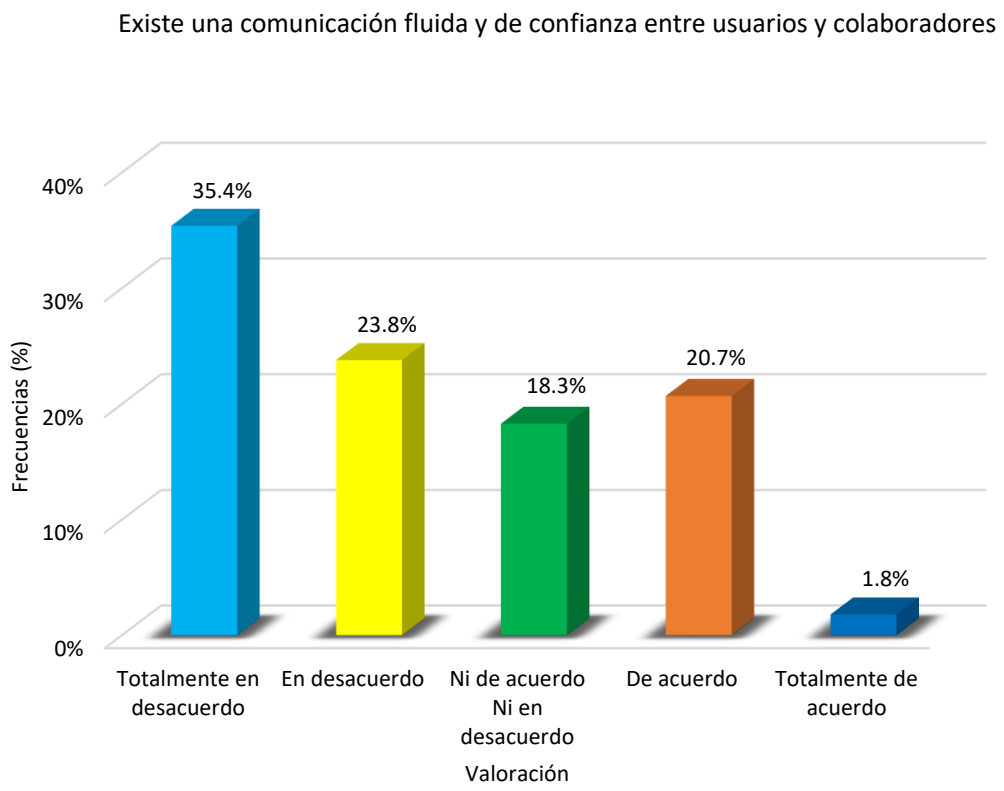

Figura 39: Se puede observar que un 35.4% esta totalmente en desacuerdo en mención a que si existe comunicacion fluida y de confianza entre usuarios y colaboradores, mientras que un 23.8% se muestra en desacuerdo y un 20.7% esta de acuerdo con lo mencionado.

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

Tabla 45

El personal administrativo aclara las dudas de los usuarios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	62	37.80%
En desacuerdo	40	24.40%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	26	15.90%
De acuerdo	31	18.90%
Totalmente de acuerdo	5	3.00%
Total	164	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

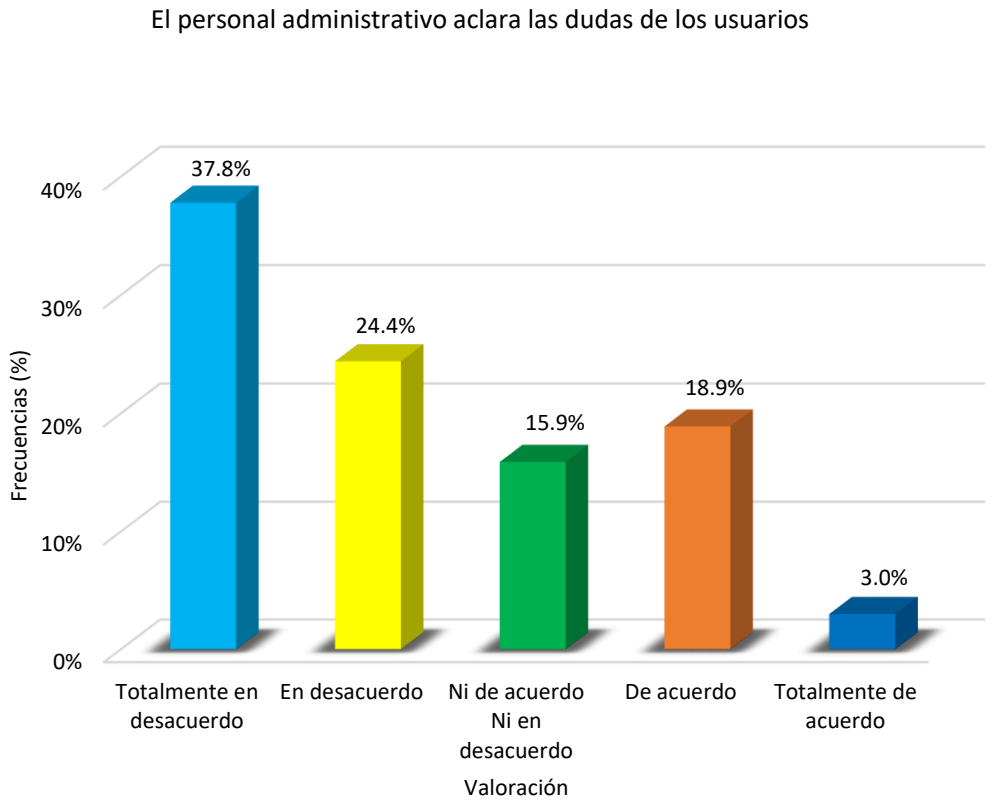

Figura 40: Se muestra que un 37.8% de los encuestados esta totalmente en desacuerdo con respecto a que el personal administrativo aclara las dudas de los usuarios, mientras que un 24.4% esta en desacuerdo y un 18.9% esta de acuerdo con lo menciondao.

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

Tabla 46

Los colaboradores usan estrategias para aplicar los conocimientos teóricos en la solución del problema

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	58	35.40%
En desacuerdo	32	19.50%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	33	20.10%
De acuerdo	35	21.30%
Totalmente de acuerdo	6	3.70%
Total	164	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

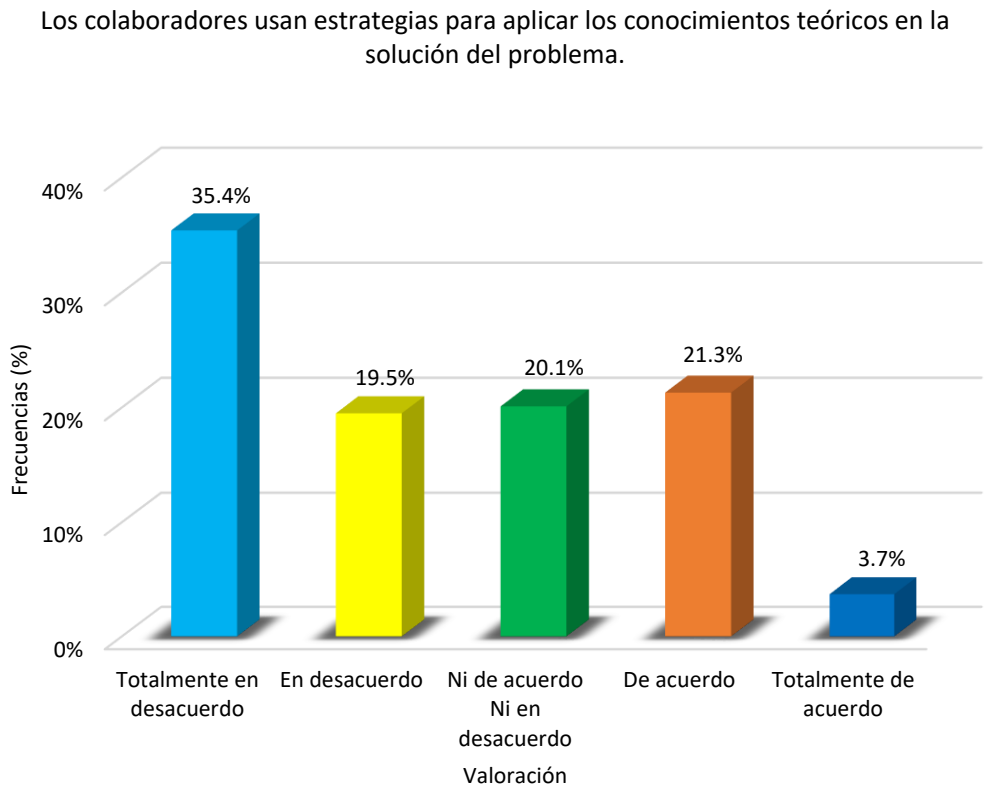

Figura 41: En mencion a que si los colaboradores usan estrategias para aplicar los conocimientos teoricos en la solucion del problema tenemos que un 35.4% se muestra totalmente en desacuerdo, mientras que un 39.6% esta en desacuerdo y se muestra indiferente, a la vez un 21.3% se muestra de acuerdo.

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

Tabla 47

Los colaboradores brindan una atención oportuna a los usuarios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	83	50.60%
En desacuerdo	36	22.00%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	20	12.20%
De acuerdo	21	12.80%
Totalmente de acuerdo	4	2.40%
Total	164	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

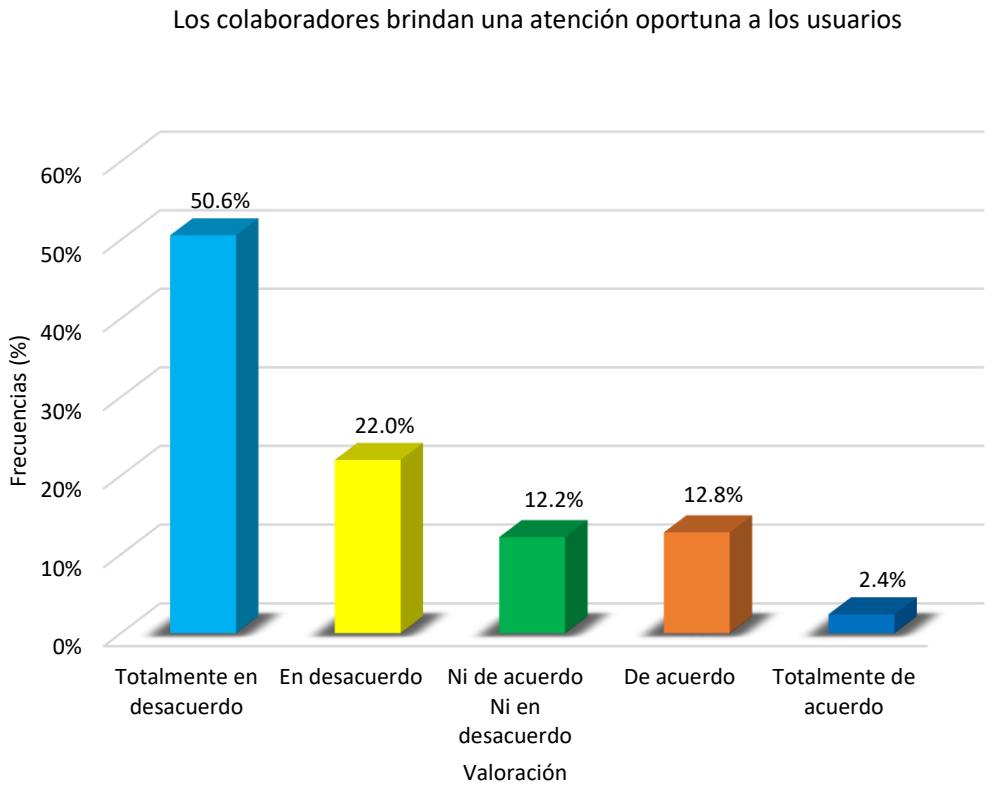

Figura 42: En cuanto a que si los colaboradores brindan atencion oportuna a los usuarios tenemos que un 50.6% se muestra totalmente en desacuerdo, mientras que un 22% esta en desacuero y un 12.8% se muestra de acuerdo con lo mencionado.

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

Tabla 48

Los horarios de atención son adecuados a las necesidades de los usuarios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	79	48.20%
En desacuerdo	41	25.00%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	15	9.10%
De acuerdo	24	14.60%
Totalmente de acuerdo	5	3.00%
Total	164	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

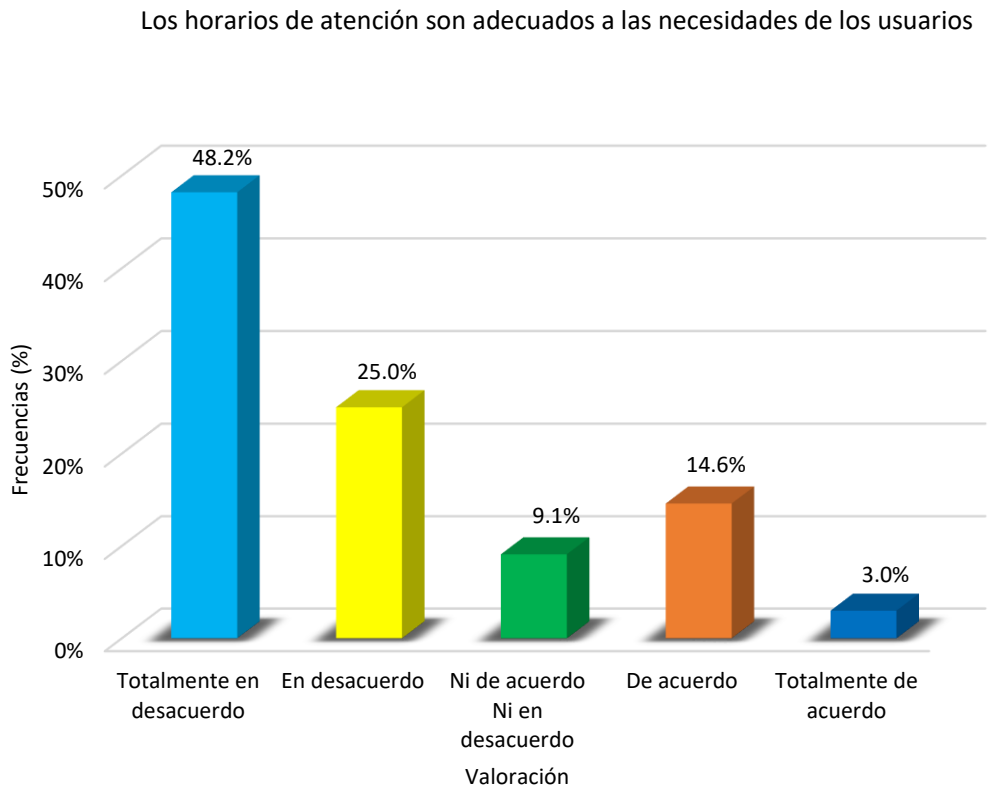

Figura 43: Referente a que si los horarios de atencion son adecuados a las necesidades de los usuarios tenemos que un 48.2% se muestra totalmente en desacuerdo y un 25% se muestra en desacuerdo, mientras que un 14.6% se muestra de acuerdo con lo mencionado.

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

Tabla 49

Cuando es necesaria y solicitada los colaborados le dan atención personalizada al usuario

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	71	43.30%
En desacuerdo	47	28.70%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	24	14.60%
De acuerdo	17	10.40%
Totalmente de acuerdo	5	3.00%
Total	164	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

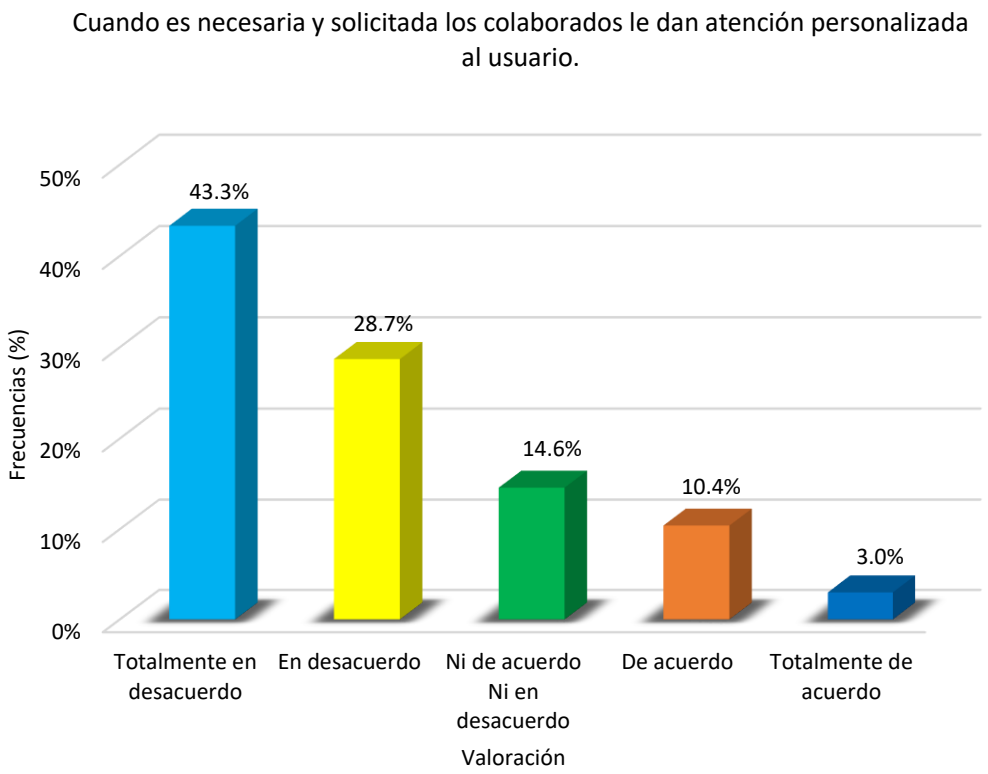

Figura 44: Se observa que un 43.3% de los encuestados se muestra totalmente en desacuerdo referente a que si los colaboradores brindan atencion personalizada al usuario, un 28.7% se muestra en desacuerdo mientras que un 10.4% esat de acuerdo con lo mencionado.

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

Tabla 50

Los administrativos se preocupan porque el usuario logre dar solución a todos sus trámites y/o consultas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	59	36.00%
En desacuerdo	43	26.20%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	26	15.90%
De acuerdo	29	17.70%
Totalmente de acuerdo	7	4.30%
Total	164	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

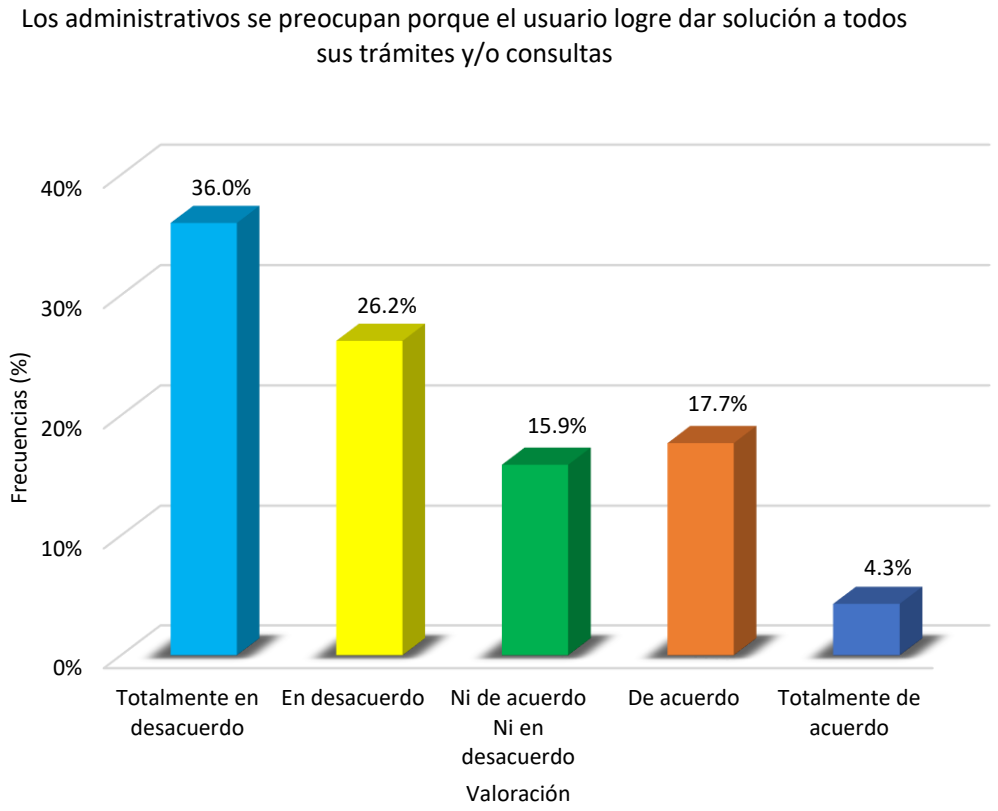

Figura 45: De acuerdo a los datos obtenidos podemos observar que un 36% se muestra totalmente en desacuerdo respecto a que los administrativos se preocupan porque el usuario logre dar solucion a todos sus trámites y/o consultas; un 26.2% se muestra en desacuerdo y un 17.7% se muestra de acuerdo con lo mencionado.

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

Tabla 51

El personal administrativo conoce la demanda de los usuarios

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	60	36.60%
En desacuerdo	37	22.60%
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	24	14.60%
De acuerdo	22	13.40%
Totalmente de acuerdo	21	12.80%
Total	164	100%

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

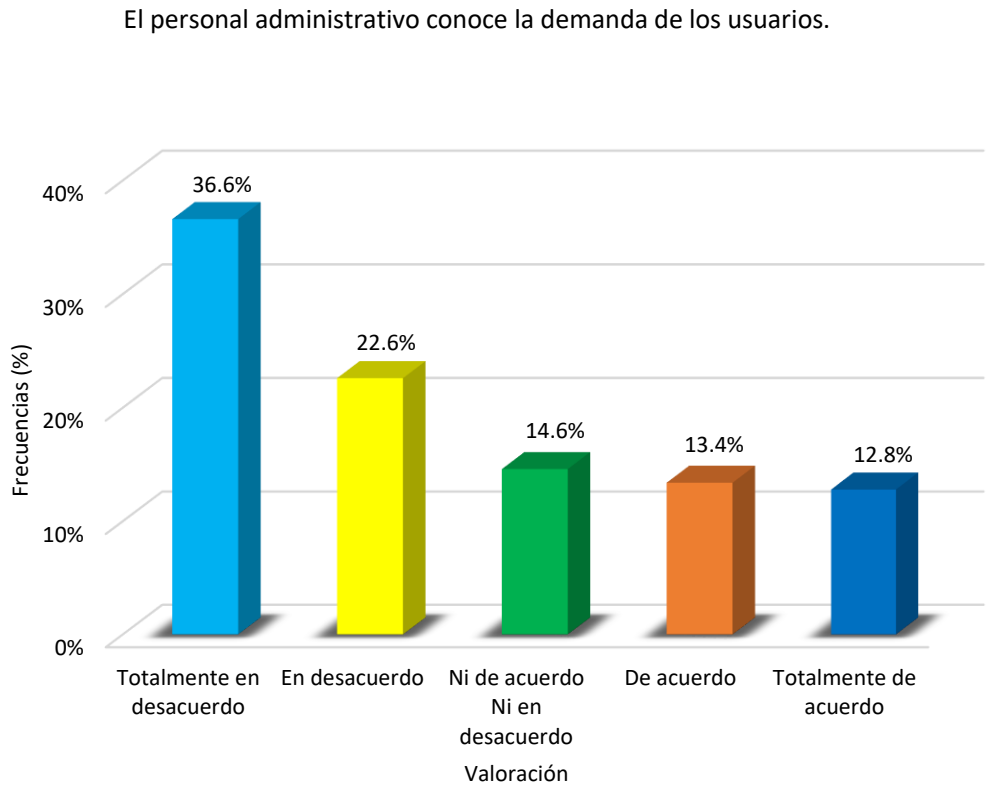

Figura 46: *Respecto a que si el personal administrativo conoce la demanda de los usuarios el 36.6%* está totalmente en desacuerdo, el 22.6% está en desacuerdo, y del otro lado el 26.2% se muestra de acuerdo y totalmente de acuerdo con lo citado.

Fuente: *Cuestionario aplicado a los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes – Municipalidad Provincial de Chiclayo.*

CAPÍTULO IV
DISCUSIÓN

4.1. Discusión de resultados

La gestión administrativa juega un rol importante en el desarrollo de las actividades dentro de una organización, por lo tanto es necesario que cada uno de los procesos que la conlleva siga la ilación necesaria para poder lograr los objetivos propuestos por la organización.

Según los resultados obtenidos de la encuesta hecha al personal administrativo de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte podemos decir que un 60% considera que la gestión administrativa es mala, un 32.5% nos dice que es regular mientras que un 5% nos dice que es buena; con estos resultados podemos apreciar que la gerencia no está llevando adecuadamente su proceso administrativo, dificultando de esta manera que se logre brindar un buen servicio al cliente generando así una mala imagen a la institución.

En cuanto a los resultados arrojados sobre la calidad de servicio en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte tenemos que un 43.9% se encuentra insatisfecho con el servicio brindado, un 25% está muy insatisfecho y un 18.9% se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho; estos resultados pueden evidenciar lo antes mencionado en cuanto a que la gestión administrativa en la gerencia es mala.

Con estos resultados podemos constatar que una mala práctica dentro del proceso administrativo rompe la ilación del mismo, trayendo consecuencias futuras como es el caso de la mala atención a los clientes y esto por consecuente genera una imagen negativa sobre la institución.

Al analizar los factores que involucran a la gestión administrativa se detalla que según los resultados obtenidos en la dimensión planeación (figura 2) nos dice que el 40% considera a esta dimensión en un nivel regular, determinándose que este porcentaje no tiene en claro todos los objetivos, políticas y planes de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Mientras que un 30% considera que es muy malo y otro 30% consideran que es malo infiriéndose que no hay un conocimiento de los objetivos, políticas y planes dentro de esta dependencia municipal. Contrastando con la teoría establecida por Chiavenato (2014) donde nos dice que planificar implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y

establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos.

En cuanto a la dimensión organización (figura 3) los resultados nos muestra que el 55% considera a esta dimensión en un nivel bueno, por lo que se puede determinar que los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad Provincial de Chiclayo saben cuáles son sus funciones, actividades y cuentan con los recursos adecuados la mayoría de veces. Asimismo el 37.5% lo considera en un nivel malo lo que hace suponer que este porcentaje no conoce cuáles son sus funciones actividades ni los recursos de los cuales dispone. Estos resultados coinciden con la teoría establecida por Chiavenato (2014) que nos dice que organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.

Por otro lado los resultados encontrados en la dimensión dirección (figura 4) presentan que un 65% y un 17.5% consideran a esta dimensión en un nivel malo y muy malo respectivamente, esto quiere decir que según los trabajadores la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad Provincial de Chiclayo aplica un estilo de liderazgo autoritario, no reciben incentivos ni capacitaciones. Mientras que el 15% y el 2.5% lo consideran en un nivel regular y bueno respectivamente, de este modo se puede inferir que según este porcentaje dicha Gerencia aplica un liderazgo participativo y democrático brindando incentivos y capacitaciones a su personal; estos resultados coinciden con una investigación realizada por (Tejeda, 2014) sobre la gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista Callao donde señala que la Gestión Administrativa (Dirección) de la Municipalidad Distrital de Bellavista está orientada a labores ejecutivas fundamentales a la supervisión, coordinación sobre los elementos interiores de la organización municipal, conforme a la opinión mayoritaria de los trabajadores donde señalan que el tipo de liderazgo es el autocrático, contrastando de esta forma con la teoría establecida por Chiavenato (2014) donde nos dice que dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

De acuerdo a la dimensión control los resultados encontrados (figura 5) arrojaron que el 45% y el 15% consideran a esta dimensión en un nivel malo y muy malo respectivamente, por lo que se determina que la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad Provincial de Chiclayo no evalúa los resultados, no cuenta con estándares ni aplica medidas

correctivas. Sin embargo un 20% lo considera en un nivel regular y un 20% en un nivel bueno. De este modo los resultados contrastan con la teoría establecida por Chiavenato (2014) donde nos dice que el control es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. El gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que la conducen hacia las metas establecidas.

Por otro lado identificando los factores que involucran la calidad de servicio tenemos el siguiente detalle, según los resultados obtenidos en la dimensión tangibilidad (figuran 7) nos muestra que un 43.3% y el 8.5% considera esta dimensión en el nivel insatisfecho y muy insatisfecho respectivamente, por lo tanto los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad Provincial de Chiclayo encuestados manifestaron estar insatisfechos por las instalaciones físicas, los materiales y equipos; mientras que un 26.2% consideraron a estos elementos tangibles en el nivel de ni insatisfecho ni satisfecho, asimismo un 15.9%y el 6.1% está satisfecho y muy satisfecho con las instalaciones físicas, los materiales y equipos de dicha gerencia. Contrastando con la teoría de la calidad de servicio de Parazuraman, Zeithaml, y Berry (1985) donde nos dice que la tangibilidad es todo aquello que tiene que ver con la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación que influyen en la calidad de servicio.

Por otro lado los resultados obtenidos en la dimensión fiabilidad (figura 8) indicaron que un 42.1% y el 29.3% consideraron a esta dimensión en el nivel insatisfecho y muy insatisfecho respectivamente, esto quiere decir que los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad Provincial de Chiclayo no están conformes con los tiempos de atención establecidos, no hay interés en solucionar sus problemas y brindar respuestas a sus solicitudes , asimismo un 17.1% considera a esta dimensión en el nivel de ni insatisfecho ni satisfecho, mientras que un 9.8% y el 1.8% está satisfecho y muy satisfecho con los tiempos de atención establecidos, no hay interés en solucionar sus problemas y brindar respuestas a sus solicitudes; nuevamente contrastando con la teoría de la calidad de servicio establecida por Parazuraman, Zeithaml, y Berry (1985) donde nos dice que la fiabilidad es la habilidad para prestar el servicio prometido de forma cuidadosa y fiable. Es decir, que el servicio se preste bien desde el principio y que la organización cumpla con las promesas que hace. Este indicador trata de medir la habilidad para desarrollar el servicio prometido. La eficiencia y eficacia en la prestación del servicio.

Con respecto a la dimensión capacidad de respuesta (figura 9) los resultados mostraron que un 47% y el 25% consideraron a esta dimensión en el nivel insatisfecho y muy insatisfecho respectivamente, por lo tanto los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo indicaron que no existe comunicación fluida, no se respetan los cronogramas de atención, no responden a tiempo la solicitudes y no están dispuestos a ayudar. Por otro lado un 11.6% consideraron a esta dimensión en un nivel de ni insatisfecho ni satisfecho, asimismo un 14% y 2.4% estuvieron satisfecho y muy satisfecho con la comunicación fluida, cronogramas de atención y la disponibilidad para ayudar a la realización de sus trámites; mientras que la teoría sobre la calidad de servicio establecida por Parazuraman, Zeithaml, y Berry (1985) nos dice que la capacidad de respuesta es el deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente, presentar el servicio de forma ágil.

De acuerdo a la dimensión seguridad (figura 10) los resultados arrojaron que un 33.5% y un 32.3% consideraron a esta dimensión en el nivel muy insatisfecho e insatisfecho respectivamente, esto quiere decir que los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo manifestaron que no existe confianza, credibilidad, conocimientos y seguridad. Asimismo un 11.5% está en el nivel ni insatisfecho ni satisfecho, por otro lado un 21.3% y un 1.8% estuvieron muy satisfechos y satisfechos con la confianza, credibilidad, conocimientos y seguridad, contrastando así con la teoría sobre calidad de servicio de Parazuraman, Zeithaml, y Berry (1985) donde nos dice que la seguridad está en los conocimientos y la atención mostrada por los empleados y sus habilidades para generar credibilidad y confianza a los clientes.

Según los resultados obtenidos en la dimensión empatía (figura 11) mostraron que un 39% y un 34.1% consideraron a esta dimensión en el nivel insatisfecho y muy insatisfecho respectivamente, determinándose que los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad Provincial de Chiclayo dicen que dicha gerencia no brinda atención personaliza, los horarios de atención no son los adecuados ,el personal administrativo no conoce la demanda de los usuarios, mientras que un 12.8% está en el nivel ni insatisfecho ni satisfecho, por otro lado un 12.8% y un 1.2% estuvieron satisfechos y muy satisfechos con la atención personaliza que se les brinda , los horarios de atención son los adecuados ,el personal administrativo conoce la demanda de los usuarios. Sin embargo la teoría establecida por Parazuraman, Zeithaml, y Berry (1985) nos dice que la empatía es la

conexión solida entre dos personas, es primordial entender lo que el cliente o usuario nos quiere transmitir.

4.2. Aporte científico práctico

DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO DE VEHÍCULOS MENORES MOTORIZADOS (MOTO TAXIS) EN LA GERENCIA DE DESARROLLO VIAL Y TRANSPORTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO,2018.

4.2.1. Introducción

Según los resultados que se obtuvieron durante la investigación, permitió realizar una propuesta para solucionar la problemática que afecta a la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Asimismo los resultados demostraron que existe una mala Gestión Administrativa en dicha dependencia Municipal, la cual no cuenta con estrategias que permitan optimizar los procesos.

Es por eso que una capacitación, como estrategia dentro de un proceso educacional que se aplica a través de un sistema organizado, donde los trabajadores obtienen y desarrollan habilidades y conocimientos relacionados a su trabajo, y en consecuencia se generan cambios en las actitudes frente a los requerimientos de la organización, el puesto de trabajo o el entorno laboral. La capacitación dentro del proceso de desarrollo de los recursos humanos involucra una serie de condiciones y pasos para lograr la integración de los trabajadores a su puesto de trabajo en la organización, incrementando su eficiencia y a la vez mejorando su desarrollo personal y laboral en el servicio público.

Por lo tanto las municipalidades como instituciones autónomas de derecho público, en el cual su única finalidad es la de satisfacer las necesidades de los usuarios y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural.

Es por ello que para poder realizar dichas capacitaciones tomaremos en cuenta el convenio específico que existe entre la Universidad Señor de Sipan y La Municipalidad Provincial de Chiclayo.

4.2.2. Justificación

El personal como el recurso más importante en toda organización y como parte directa implicada en todas las actividades laborales de una organización que presta servicios su conducta y rendimiento influye de manera directa en la calidad y optimización de los servicios que se brindan en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de la municipalidad Provincial de Chiclayo

El trabajo en equipo y un personal motivado es de vital importancia para logar el éxito en las organizaciones. Estas dos fuerzas internas son fundamentales para alcanzar niveles elevados de competitividad además de que son la esencia para basarse en los nuevos enfoques gerenciales o administrativos.

4.2.3. Objetivos

Objetivo general

Diseñar estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio en el transporte público de vehículos menores motorizados (moto taxis) en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2016.

Objetivos específicos

Proponer un programa de capacitación, para optimizar los procesos administrativos, al personal de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad de Chiclayo.

Proponer la elaboración de un software Nuevo Transporte para la optimizar el proceso de gestión administrativa y consecuentemente la calidad de servicio.

4.2.4. Desarrollo de la propuesta

Programa de capacitación, para optimizar los procesos administrativos.

Como el fin más importante del programa de capacitación en gestión administrativa es el de mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios que la

Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad Provincial de Chiclayo a los usuarios, se plantean los siguientes puntos:

Mejorar la interacción entre los trabajadores Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, y con ello, a incrementar el interés por el aseguramiento de la calidad del servicio.

Generar conductas positivas y mejoras en el clima de trabajo, la atención de los usuarios y la calidad y, con ello, a elevar la moral de trabajo.

Mantener la salud física y mental en tanto ayuda a prevenir contratiempos de trabajo, y un ambiente seguro lleva a actitudes y comportamientos más estables.

Mantener a los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad Provincial de Chiclayo al día con los avances tecnológicos, lo que alienta la iniciativa y la creatividad y ayuda a mejorar su rendimiento.

Necesidades de capacitación generales para mejorar la gestión administrativa

El programa de capacitación presenta los siguientes cursos:

Tabla 52

Programa de capacitación

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS	
PERSONA A CARGO	La capacitación de los cursos a desarrollarse estará a cargo de una persona que cuente con experiencia en: - Gerencia municipal - En desarrollo de proyectos en materia de tránsito. - Experiencia académica. Para lograr realizar las actividades se hará previas coordinaciones con la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo y la Universidad Señor de Sipan puesto que se pondrá en práctica el convenio que existe entre ambas instituciones.

	En el programa de capacitación desarrollaremos tres cursos fundamentales :
CURSOS A TRATAR	**CURSO DE CLIMA LABORAL** Este curso tiene como finalidad el conocimiento y la adquisición de herramientas que serán necesarias para la gestión de un clima laboral agradable. Al término del curso, los participantes estarán en condiciones de enfrentar de mejor forma cualquier conflicto que se presente durante la realización de sus labores cotidianas; ya que si los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad Provincial de Chiclayo desarrollan un buen ambiente esto va a contribuir a ser más productivos en sus funciones asignadas. **Objetivo del curso:** Identificar y aplicar técnicas y modelos actuales de mejoramiento de clima laboral y trabajo en equipo. **CURSO DE COMUNICACIÓN Y LIDERAZGO EN LA GESTIÓN MUNICIPAL** Este curso tratará acerca de los canales de comunicación internos y externos, y buen liderazgo por parte del jefe de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Al término del curso el jefe y los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad Provincial de Chiclayo habrán identificado las diferentes formas de comunicación efectiva y, manejarán recursos necesarios para un buen liderazgo. **Objetivo del curso:** Fortalecer los liderazgos al interior de la Gerencia, entregando instrumentos que faciliten esta labor **CURSO DE NORMATIVA MUNICIPAL** Este curso está dirigido a todos los miembros de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad Provincial de

	Chiclayo en la que se hablara sobre el manejo de documentación de gestión entre ellos el TUPA, MOF, ROF incluyendo la Ley orgánica municipal, estatuto administrativo, ley de probidad y transparencia, y otras normativas municipales. Al término del curso, los participantes estarán en condiciones de conocer normas, conceptos y definiciones en diversas materias de Legislación Municipal. **Objetivo del curso:** Capacitar a los trabajadores de la gerencia en las diversas materias legales que inciden en su trabajo como funcionario municipal.
CANTIDAD DE ASISTENTES	40 trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo y 5 invitados de la Universidad Señor de Sipan.
LUGAR	Local de la Ex. Mutual ubicada en la Calle Elías Aguirre Nr°240-Chiclayo.
MOBILIARIO	45 sillas y una mesa
EQUIPOS	Para poder realizar las actividades contaremos con un proyector, una computadora, un micrófono. Además se hará uso de diapositivas y videos. – parlante
DOCUMENTOS TECNICOS	Al finalizar los cursos de capacitación se les otorgará un certificado a los Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo que acreditará su participación.
REFRIGERIO	Para los cursos a realizar se hará un pequeño refrigerio donde a cada participante se le brindará un sándwich y gaseosa.

Fuente: *elaboración propia.*

Elaboración de un software Nuevo Transporte para la optimizar el proceso de gestión administrativa

Los Sistemas de Información (SI) y las Tecnologías de Información (TI) han cambiado la forma en que operan las organizaciones actuales. A través de su uso se

logran importantes mejoras, pues automatizan los procesos operativos, suministran una plataforma de información necesaria para la toma de decisiones y, lo más importante, su implantación logra ventajas competitivas o reducir la ventaja de los rivales.

Necesidades de capacitación generales para mejorar la gestión administrativa

La elaboración del software presenta las siguientes actividades:

Tabla 53

Elaboración de un software Nuevo Transporte

ELABORACIÓN DE UN SOFTWARE NUEVO TRANSPORTE PARA LA OPTIMIZACION DEL PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
PERSONA A CARGO	El sistema lo realizara un ingeniero de sistemas, especialista en desarrollo de sistemas de información y tecnologías de información y tenga experiencia en : - Elaboración de sistemas para el Sector Publico Para lograr realizar esta actividad se contratara a un ingeniero de Sistemas.
ACTIVIDADES A TRATAR	En la elaboración del software desarrollaremos tres actividades fundamentales : **RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN** Mediante la indagación en cada área de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad Provincial de Chiclayo se recolectó información precisa de como los trabajadores realizan sus funciones asignadas. Mediante este proceso se logró realizar un cuadro con la descripción de los requisitos, por las unidades orgánicas que pasan los trámites que realizan los usuarios, las acciones y la duración del tiempo establecido por el TUPA y el tiempo real. **ELABORACIÓN DEL FLUJO GRAMA**

	Con la información recolectada se logró realizar un flujo grama donde nos especifica todas las acciones que se realizan Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes de la Municipalidad Provincial de Chiclayo en el tiempo real. Esta actividad tiene la finalidad de saber cuáles son todos los procesos por los cuales el usuario tiene que pasar para poder llegar a dar solución a su problema. **ELABORACIÓN DEL SOFTWARE** Se armará una estructura simple para que el usuario pueda observar en que área se encuentra su trámite.
TIEMPO ESTIMADO	Los tiempos oscilan entre 1 a 2 meses

Fuente: *elaboración propia.*

Tabla 54

Otorgamiento, duplicado y recategorización de licencia de conducir para vehículos menores motorizados clase b - categoría ii -"a", "b" o "c" - (tres años)

Requisitos	N°	Unidad Orgánica	Acciones	Duración TUPA	Realidad
1. Solicitud y Recibo de Pago. 2. Edad Mínima, 16 años, D S Nº 001-2009-MTC; adjuntar copia D. N. I. 3. Dos fotos carné a color. 4. Primaria Completa. 5. Certificado de Grupo sanguíneo.	1	Tramite documentario	1º Administrado: Presenta solicitud adjuntando pagos. 2º Técnico de Registro: Recepciona, verifica requisitos, registra, entrega copia de recepción al administrado.	2 d	3 d
6. Certificado Médico de Aptitud Psicosomática. 7. Declaración Jurada legalizada de no contar con antecedentes policiales y judiciales. 8. Certificado de aprobación del examen de normas de tránsito. 9. Aprobar el examen de manejo para la categoría. 10. Certificado de Curso de Seguridad Vial otorgado por la MPCH (Previa capacitación). 11. Para Categoría II - c: Certificado de capacitación del conductor en transporte de personas para Licencias de conducir de la Clase B	2	S.G. Tránsito	1º Secretaria recepciona, registra expediente; y deriva a técnico. 2º Técnico verifica requisitos correspondientes. 3° Toma exámenes de normas de manejo emite informe y elabora Licencia.	3 d	5 d
			TOTAL	5 d	8 d

Fuente: *Elaboración propia*

Flujograma de procesos

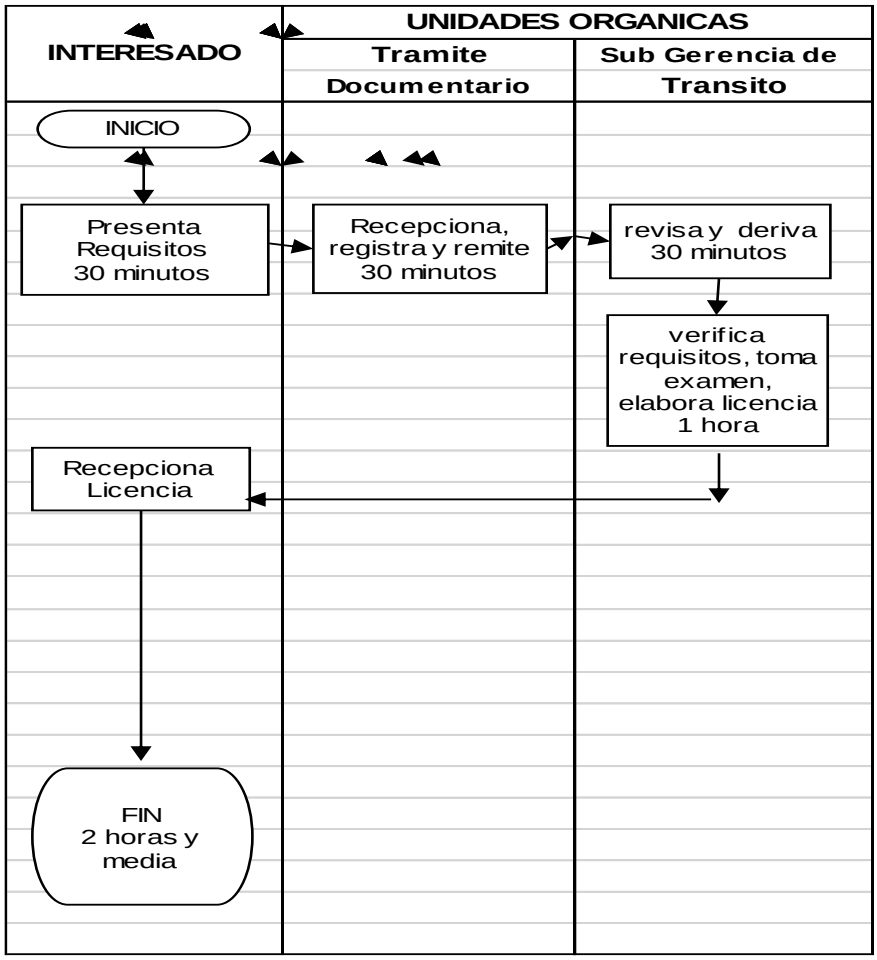

Figura 47: *en la siguiente figura se detalla el flujograma de las actividades que se realizan para el otorgamiento de la licencia de conducir, este proceso inicia cuando el interesado presenta los requisitos, en trámite documentario recepciona y remite a la Sub gerencia de Tránsito quien revisa y deriva al área correspondiente para la toma de examen y posterior emisión de la licencia.*

Fuente: *elaboración propia*

Tabla 55

Permiso y renovación de operatividad para transporte especial de vehículos menores motorizados (06 años)

Requisitos	N°	Unidad Orgánica	Acciones	Duración TUPA	Realidad
1. Solicitud indicando razón social, Nº de RUC, domicilio, nombre y firma de representante legal. 2. Copia fedateada de escritura pública de constitución de la Persona Jurídica inscrita en la SUNARP. 3. Copia literal vigente de la partida registral expedida (antigüedad no mayor a 30 días calendario). 4. Certificado de vigencia de poder de la persona natural que representa a la persona jurídica solicitante expedido por la SUNARP (antigüedad no mayor a 15 días, a partir de la presentación de la solicitud). 5. Copia simple del DNI del representante legal. 6. Padrón de flota vehicular propuesta adjuntando copia simple de Tarjeta de Identificación Vehicular de cada vehículo ofertado. 7. Copia fedateada del SOAT o CAT autorizado por la SBS, de cada unidad vehicular. 8. Copia fedateada por unidad vehicular del Certificado de Inspección Técnica Vehicular (CITV) expedida por la institución autorizada. 9. Padrón de conductores adjuntando copia fedateada del DNI y de la Licencia de Conducir de cada conductor.	1	Tramite documentario	1º Técnico Administrativo: Recepcionar, registrar expediente. 2º Jefe de área: Proveer documento y remitir 3º Notificador: Trasladar expediente/documento a unidad orgánica externa/ interesado	3 d	1 semana
	2	Sub Gerencia de Transporte	1º Auxiliar: Recepcionar, registra expediente; 2º Sub Gerente: Revisar y proveer 3º Técnico Adm.: Revisar exp., realizar inspección y elaborar informe 4º Secretaria: Elaborar documento y derivar expediente 5º Sub Gerente: Sellar y firmar documento	5 d	3 meses
	3	Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte	1º Auxiliar: Recepcionar, registrar expediente; 2º Gerente: Revisar y proveer 3º Secretaria: Recepcionar, registrar y elaborar documento y remitir 4º Gerente: Sellar y firmar documento	5 d	3 meses
	4	Asesoria Legal GDVyT	1º Auxiliar: Recepcionar, registra expediente; 2º Jefe Dpto. Legal: Revisar y proveer 3º Abogado: Revisar expediente, elaborar informe Legal y proyecto de documento normativo y remitir. 4º Jefe Dpto. Legal: Revisar y firmar documentos 5º Auxiliar: Descargar expediente y remitir	3 d	4 meses
	5	Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte	1º Auxiliar: Recepcionar, registrar expediente; 2º Gerente: Revisar y firmar documento normativo 3º Secretaria: Recepcionar, registrar y remitir 4º Notificador: Registrar Resolución, enumerar y entregar a administrado	4 d	3 meses
	6	Sub Gerencia de Transporte	1º Auxiliar: Recepcionar, registrar expediente; 2º Sub Gerente: Revisar y proveer 3º Girador: Elaborar orden de pago y adjuntar recibos en expediente, 4º Tec. Admin.: Registrar datos en sistema y elaborar autorización o documentos	4 d	2 meses

		5° Sub Gerente: Visar documento y derivar		
7	Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte	1º Auxiliar: Recepcionar, registrar expediente; 2º Gerente: Sellar y firmar documento 3º Auxiliar: Recepcionar y remitir documento	5 d	3 meses
8	Sub Gerencia de Transporte	1º Técnico Adm.: Registrar y entregar documentos al administrado, archivar expedientes	1 d	1 d
		TOTAL	30 d	18 meses 1 semana

Fuente: *Elaboración propia*

Flujograma de procesos

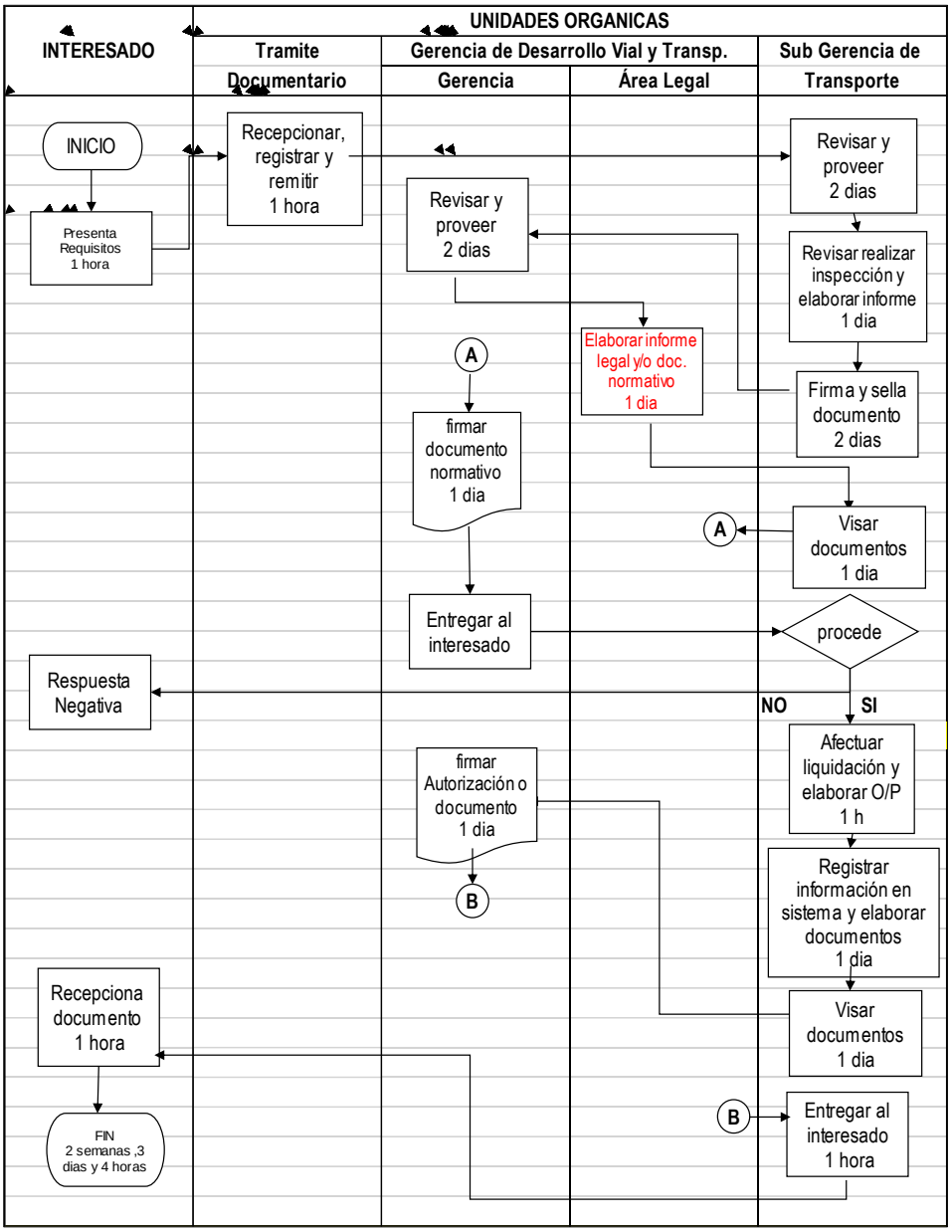

Figura 48: *en la siguiente figura se detalla el flujograma de las actividades que se realizan para el permiso de operatividad, este proceso inicia cuando el interesado presenta los requisitos, en trámite documentario recepciona y remite a la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes quien revisa y deriva a la Sub gerencia de transporte para realizar los trámites correspondientes y posteriormente emisión del permiso de operación.*

Fuente: *elaboración propia*

4.2.5. Cronograma de actividades

Tabla 56

Cronograma de actividades

Objetivos Específicos	Actividades	Fechas											
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Implementar un programa de capacitación, para optimizar los procesos administrativos, al personal de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad de Chiclayo	Curso de clima laboral												
	Curso de comunicación y liderazgo en la gestión municipal												
	Curso de normativa municipal												
	Recolección de información												
	Elaboración del flujo grama												

Proponer la elaboración de un software Nuevo Transporte para la optimizar el proceso de gestión administrativa y consecuentemente la calidad de servicio.	Elaboración del software			

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 57

Propuesta 1: programa de capacitación para optimizar los procesos administrativos

Actividades	Descripción	Acciones	Responsable	Costo	
				Unitario	Total
Curso de clima laboral	Este curso tiene como finalidad el conocimiento y la adquisición de herramientas que serán necesarias para la gestión de un clima laboral agradable.	Coordinar con la Escuela de Administración, para que a través del convenio establecido pueda designar a un docente especialista.	Docente Escuela de Administración	S/.00.00	S/.00.00
		Material interactivo		S/. 5.00	S/. 225.00
		Local para la capacitación		S/. 0.00	S/. 0.00
		Refrigerio		S/. 2.00	S/. 90.00
Curso de comunicación y liderazgo en la gestión municipal	Este curso tratara acerca de los canales de comunicación internos y externos, y buen liderazgo por parte del jefe de la Gerencia.	A través del convenio, el especialista en comunicación y liderazgo en gestión pública será de la Escuela.	Docente Escuela de Administración	S/.00.00	S/.00.00
		Material interactivo		S/. 5.00	S/.225.00
		Local para la capacitación		S/. 0.00	S/. 0.00
		Refrigerio		S/. 2.00	S/. 90.00

Curso de normativa municipal	Este curso está dirigido a todos los miembros de la Gerencia en la que se hablara sobre la Ley orgánica municipal, estatuto administrativo, ley de probidad y transparencia, y otras normativas municipales.	Contratar a un experto en normativa municipal	Docente Escuela de Administración	S/.00.00	S/.00.00
		Material interactivo		S/. 5.00	S/. 225.00
		Local para la capacitación		S/. 0.00	S/. 0.00
		Refrigerio		S/. 2.00	S/. 90.00
		TOTAL		S/. 21.00	S/. 945.00

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 58

Propuesta 2: elaboración de un software Nuevo Transporte para los procesos administrativos

Actividades	Descripción	Acciones	Responsable	Costo	
				Unitario	Total
Recolección de información	Mediante este proceso se logró realizar un cuadro con la descripción de los requisitos, por las unidades orgánicas que pasan los trámites que realizan los usuarios, las acciones y la duración del tiempo establecido por el TUPA y el tiempo real.	Pasajes	A cargo de las investigadoras	S/. 1.20	S/. 28.80
		Material Didáctico		S/. 2.00	S/. 6.00
				S/.00.00	S/.00.00
Elaboración del flujo grama	Esta actividad tiene la finalidad de saber cuáles son todos los procesos por los cuales el usuario tiene	Computadora Mano de Obra	A cargo de las investigadoras		
				S/. 0.00	S/.0.00

	que pasar para poder llegar a dar solución a su problema.				
Elaboración del software	Se armará una estructura simple para que el usuario pueda observar en que área se encuentra su trámite.	Computadora Mano de Obra	A cargo de las investigadoras	S/.2000.00	S/.2000.00
		TOTAL		S/. 2003.20	S/. 2034.80

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 59

Cuadro resumen de las propuestas

Propuesta	Monto
Propuesta 1: programa de capacitación para optimizar los procesos administrativos	S/. 945.00
Propuesta 2: elaboración de un software Nuevo Transporte para los procesos administrativos	S/. 2034.80
TOTAL	**S/. 2979.80**

Fuente: *Elaboración propia*

4.2.6. Costo/beneficio de la propuesta

La implementación de esta propuesta generará un ambiente de trabajo más ordenado y dinámico, beneficiando así ambas partes, a los administrativos de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte así como también a los usuarios.

A través de la propuesta los investigadores pretendemos mejorar ciertos procesos que involucran la gestión administrativa, tal es el caso la reducción de tiempos e identificación de cuellos de botella que impiden que el proceso se lleve de acuerdo a los lineamientos establecidos.

El beneficio en relación al costo, de implementar esta propuesta, es muy grande ya que se logrará tener al personal administrativo involucrado y comprometido con su trabajo. Asimismo se beneficiaran los usuarios de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte ya que mejorara el servicio que se les está ofreciendo por ende también mejorara la imagen de la dependencia municipal.

Tabla 60

Costo – beneficio: Calidad de servicio

Horas trabajo	***Monto cuenta diaria***
12 horas diarias	*S/. 20.00*
Horas para tramitar documentos	***Monto perdido, por la demora en la tramitación***
6 horas	*S/. 10.00*

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 61

Costo – beneficio: Gestión administrativa

Horas trabajo	***Demora en dar respuesta a la solicitud del usuario***	***Tiempo en dar respuesta con la implementación del software Nuevo Transporte***
8 horas diarias	*30 minutos*	*3 a 5 minutos*

Fuente: *Elaboración propia*

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

5.1. Conclusiones

Con la aplicación de la propuesta diseñada por las investigadoras se lograra mejorar la gestión administrativa de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte por ende se logrará una mejor calidad de servicio a los usuarios y así también mejorara la percepción que estos tienen de la mencionada dependencia municipal.

A través de los resultados obtenidos de la variable gestión administrativa se determinó que el 60% del personal administrativo considera que la gestión administrativa de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte es mala, mientras que un 32.50% la considera regular.

Lo que implica que las actividades que involucran el proceso administrativo no se están direccionando correctamente tal es el caso de la dirección, dentro de este estudio se determinó que el punto más crítico es dicho proceso el cual con un 65% es considerado como malo, seguido de la organización considerada con un 50% como mala, posteriormente tenemos el control con un 45% considerado como malo y por último la planeación con un 40% también la considera mala; por lo tanto el mal desarrollo de cada uno de estos procesos conlleva a una mala gestión administrativa con resultados desfavorables en la atención al cliente.

Por otro lado después del análisis de la variable calidad de servicio, se determinó que el 43.90% de los usuarios está insatisfecho con el servicio que le brinda la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte y un 25% está muy insatisfecho.

Tocando más a fondo el tema en cuanto a la capacidad de respuesta hacia el usuario tenemos el punto más crítico donde un 47% está insatisfecho con lo anteriormente mencionado; es necesario abordar de inmediato el tema considerando que esto genera una mala imagen para la institución.

5.2. Recomendaciones

Al gerente de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte, por medio del convenio establecido con la Universidad Señor de Sipan canalizar los recursos necesarios para lograr el desarrollo de los programas establecidos con el fin de lograr un mejor ambiente de trabajo, el compromiso e involucramiento de todo el personal de la gerencia y por ende mejorar el servicio que se ofrece.

Así mismo la propuesta de la presente investigación se debería de incluir dentro de los planes de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte, también se pueda tomar como referencia para las áreas que involucran a la Municipalidad y también ofrece servicios a los usuarios.

Tomar en cuenta los resultados obtenidos por la investigación, donde se determina que la dependencia municipal no está llevando un correcto proceso administrativo, determinando que el proceso de dirección llevado no es el correcto, por ende las siguientes actividades también se ven afectadas.

REFERENCIAS

Acosta, L. (2015). El control interno y su efecto en la gestión administrativa y la organización de la institución educativa privada La Perla del Chira - Sullana 2015. Sullana , Perú. Obtenido de http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/571/CON-ACO-CAS-15.pdf?sequence=1

Álvarez, S. (2014). Hacia la eficiencia en la gestión municipal. Revista nacional de administración, 49-76.

Amat, J. (1992). Control de gestión: una perspectiva de dirección. Barcelona, España: Ediciones Gestión. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=xlNdMKjSX0gC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Arellano, D. (2004). Gestión estratégica para el sector público. Del pensamiento estratégico al cambio organizacional. Mexico DF, Mexico: Editorial Fondo de Cultura Económica.

Beltrán, J. (1999). Indicadores de gestión (herramientas para lograr la competitividad). Bogotá, Colombia: 3R Editores LTDA.

Campos, S., & Loza, P. (2011). Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca Municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en Mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa. Ibarra. Obtenido de http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf

Chiavenato, I. (2014). Introducción a la Teoría General de la Administración (7 ed.). Mexico DF: McGraw-Hill.

Chiliquinga, E. (2014). La Gestión Administrativa y La Optimización De Recursos Empresariales Del Sector Textil De La Ciudad De Tulcán. (Tesis de Licenciatura). Obtenido de http://www.repositorioupec.edu.ec/bitstream/123456789/121/1/050%20LA%20GESTI%C3%93N%20ADMINISTRATIVA%20Y%20LA%20OPTIMIZACI%C3%93N%20DE%20LOS%20RECURSOS%20EMPRESARIALES%20DEL%20SECTOR%20TEXTIL%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20TULC%C3%81N%20-%20CHILIQUINGA%2c%20EDWIN%20PATRICIO.pdf

Colunga, C. (1995). La calidad en el servicio. México: Panorama Editorial.

Deming, W. (1989). Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis. (D. d. Santos, Ed.) Madrid.

Drucker, P. (1990). El ejecutivo eficaz. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.

Fischer, L., & Navarro, A. (1994). Introducción a la Investigación de Mercado (3° ed.). México: McGraw-Hill Interamericana S.A.

García, L. (2 de Enero de 2014). El Perú reúne las condiciones para ofrecer la mejor atención al cliente de América Latina. Lima, Perú. Recuperado el 22 de Abril de 2017, de http://gestion.pe/tendencias/peru-reune-condiciones-ofrecer-mejor-atencion-al-cliente-america-latina-universidad-piura-luis-garcia-tello-2085162

Grönroos, C. (1978). A Service Oriented Approach to Marketing of Services. European Journal of Marketing, 12(8), 588-601.

Hazler, T., & Cassini, R. (2008). Guía de Conocimientos de la Administración de Proyectos (PMI). España. Obtenido de http://www.monografias.com/trabajos-pdf4/modelo-gestion-administracion-y-control-proyectos-impsa-caribe-ca/modelo-gestion-administracion-y-control-proyectos-impsa-caribe-ca.pdf

Hernández, R. (2010). Metodología de la investigación (Quinta edición ed.). México DF: McGraw-Hill.

Hoffman, D., & Bateson, J. (2002). Fundamentos de Marketing de Servicios. Conceptos, estrategias y casos (Segunda Edición ed.). México: CengageLearning,, S.A.

Horna, C. (2014). Calidad De Servicio Y Su Influencia en las ventas de los transportistas CETIPALLY UNIFICADOS De Casa Grande Del Terminal Terrestre Santa Cruz Trujillo-2014. (Tesis de Licenciatura). Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/966/hornalujan_carlos.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Horovitz, J. (1991). La Calidad del Servicio a la Conquista del Cliente. Colombia: Mc. Graw Hill.

Kaplan, R., & Norton, D. (2000). Cómo utilizar el cuadro de mando integral. Barcelona, España: Editorial Gestión 2000 S.A.

Kotler, P. (1997). Mercadotecnia. México: Prentice-Hall.

Kotler, P., & Keller, K. (2013). Dirección de Marketing.

Larrea, P. (1991). Calidad de servicio: del marketing a la estrategia. Madrid: Díaz de Santos.

Legarda, M., & Gómez, E. (2012). Diseño de un sistema de gestión de calidad para la dirección metropolitana administrativa del municipio del distrito metropolitano de Quito. (Tesis de Licenciatura). Obtenido de file:///C:/Users/Lucía/Downloads/UPS-QT03845.pdf

Lovelock, C. (1983). Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights (Vol. 47). Journal of Marketing.

Martínez, M. (2014). Calidad total y marketing interno. Madrid: Diaz De Santos.

Medina, J. (2014). Urgente mejora de la gestión pública en el Perú. Periodístico, Lima. Recuperado el 20 de Abril de 2017, de http://www.americaeconomia.com/analisis-opinion/urgente-mejora-de-la-gestion-publica-en-el-peru

Mendoza, E. (2014). Diseño De Un Manual De Procedimiento De Mejoramiento De La Calidad Del Servicio Al Cliente, En El Gobierno Municipal Del Cantón Quevedo. (Tesis de Licenciatura). Obtenido de http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3517/1/TUQMDE006-2012.pdf

Mendoza, K. (2014). Calidad Del Servicio y Satisfaccion Del Cliente de la Empresa De Transportes Público Interprovincial EMTRAFESA SAC.-Trujillo-2014. Trujillo: Universidad Nacional De Trujillo.

Mendoza, X. (2014). Mejoramiento del servicio de transporte urbano colectivo en la pista Juan Pablo II Managua-Nicaragua. Universidad Carlos III de Madrid, Getafe. Obtenido de http://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/18142/xilmaya_mendoza_tesina.pdf?sequence=1

Miguel, M. (2014). Propuesta Gerencial Basada En El Modelo Americano De Calidad, Para Mejorar El Servicio De Transporte Público De La Empresa "América Express" S.A. Agencia Chiclayo, año 2014. (Tesis de Licenciatura). Obtenido de https://es.scribd.com/document/326107240/miguelherrera-moises-pdf

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2013). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA Y ELABORACIÓN DE TESIS (3 ed.). Lima, Perú: Fondo Editorial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Parazuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future. Journal of Marketing.

Parazuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.

Ponce, O. (2011). Calidad del servicio, base para un Marketing de resultados. Lima, Perú. Obtenido de http://www.partnerconsulting.com.pe/UserFiles/File/Marketing%20de%20Servicios.pdf

Real Academia Española. (2001). Diccionario de la lengua española (22da ed.). Madrid, España. Obtenido de http://www.rae.es/

Ros, S. (2014). Planificación y gestión integral de parques y jardines: Calidad, sostenibilidad y PRL. Madrid: Mundi-Prensa.

Ruiz, J., & Cuellar, E. (2013). La gestión de calidad en las Administraciones Públicas Españolas. Balance y perspectivas. Gestión y Análisis de Políticas Públicas, 86-103. Obtenido de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281530486007> ISSN 1134-6035

Salgueiro, A. (2001). Indicadores de gestión y cuadro de mando. Madrid: Diaz De Santos.

Sandoval, H. (17 de 03 de 2015). ¿Será posible modernizar la gestión pública? Lima, Perú. Recuperado el 01 de 03 de 2017, de http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2015/03/17/sera-posible-modernizar-gestion-publica/

Sandoval, H. (2015). La administración pública en el Perú. ¿Será posible modernizar la gestión pública? Lima, Perú. Recuperado el 15 de Abril de 2017, de http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2015/03/17/sera-posible-modernizar-gestion-publica/

Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2000). Fundamenos del Marketing. México DF: McGraw-Hill/Interamericana.

Stanton, W., Etzel, M., & Walker, B. (2007). Fundamentos de Marketing (14ta ed.). Monterrey, México: McGraw-Hill.

Tejada, L. (2014). Gestión Administrativa y Su Mejora En La Municipalidad Distrital Bellavista Callao. (Tesis de Licenciatura). Recuperado en 2017, de http://www.academia.edu/28989039/GESTIÓN_ADMINISTRATIVA_Y_SU_MEJORA_EN_LA_MUNICIPALIDAD_DISTRITAL_TEJEDA_FCC

Tirado, K. (2014). Gestión Administrativa y La Calidad De Servicio Al Cliente ,En El Colegio Químico Farmacéutico De La Libertad-Trujillo. (Tesis de Maestria). Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1015. http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1015/tiradovega_karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tisnado, J. (2014). MEJORAMIENTO EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA UGEL N° 01 EL PORVENIR QUE CONTRIBUYA AL DESARROLLO EDUCATIVO DE SU JURISDICCIÓN EN EL AÑO 2013. (Tesis de Maestría). Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/208/1/TISNADO_JORGE_MEJORAMIENTO_PROCESOS_ADMINISTRATIVOS.pdf

Traba, L., Barletta, M., & Velázquez, J. (2010). Teoría y práctica de las organizaciones: herramienta para la gestión de la calidad. Santa Fe: Universidad Nacional del Litoral.

Velásquez, B., Ponce, V., & Franco, M. (2016). La Gestión Administrativa y Financiera, Una Perspectiva desde los Supermercados del Cantón Quevedo. Revista empresarial Latindex, 10(2). Recuperado el 2018

Zeitham, U., & Lehtinen, J. (1982). Service quality: A study of quality dimensions. Unpublished working paper.

Zeithaml, V. (1981). How Consumer Evaluation Processes Differ between Goods and Services. Marketing of Services, 186-189.

ANEXOS

ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO DE VEHÍCULOS MENORES MOTORIZADOS (MOTO TAXIS) EN LA GERENCIA DE DESARROLLO VIAL Y TRANSPORTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, AÑO 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
Problema General	**Objetivo General**	**Hipótesis H_1**	**Variable Independiente**
¿De qué manera el diseño de estrategias de gestión administrativa mejorara la calidad de servicio en el transporte público en vehículos menores motorizados (moto taxis) en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2018?	Diseñar estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio en el transporte público de vehículos menores motorizados (moto taxis) en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2018.	H_1: El diseño de estrategias de gestión administrativa mejorará la calidad de servicio en el transporte público en vehículos menores motorizados (moto taxis) en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad de Chiclayo, 2018. .	Gestión administrativa
Problemas específicos	**Objetivos Específicos**	**Hipótesis H_0**	**Variable Dependiente**
¿Cómo es la Gestión Administrativa en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?	OE1: Diagnosticar la gestión administrativa en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.	H_1: El diseño de estrategias de gestión administrativa no mejorará la calidad de servicio en el transporte público en vehículos menores motorizados (moto taxis) en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad de Chiclayo, 2018.	Calidad de Servicio
¿Cuáles son los factores de la gestión administrativa en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?	OE2: Identificar los factores de la gestión administrativa en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo		

¿Cuál es el nivel de Calidad de Servicio en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?	OE3: Determinar el nivel de calidad de servicio que brinda la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo a los usuarios de transporte público en vehículos menores motorizados (moto taxis).	
¿Cuáles son los factores de la calidad de servicio en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo?	OE4: Identificar los factores de la calidad de servicio en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo	

ANEXO N° 2: VALIDACION DE EXPERTOS

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Sandra Mory Guarniz
	PROFESIÓN	Lic. Administración
	ESPECIALIDAD	Mg. Gestión del Talento Humano
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	15 años
	CARGO	Docente

"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO DE VEHÍCULOS MENORES MOTORIZADOS (MOTO TAXIS) EN LA GERENCIA DE DESARROLLO VIAL Y TRANSPORTES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, AÑO 2018."

DATOS DE LOS TESISTAS:	
NOMBRES	CÓRDOVA CÓRDOVA JENNY ELIZABETH PALACIOS MUÑOZ YANELA DEL PILAR
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	**GENERAL:** Diseñar estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio en el transporte público de vehículos menores motorizados (moto taxis) en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2018.
	ESPECÍFICOS: Diagnosticar la gestión administrativa en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Identificar los factores de la gestión administrativa en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Determinar el nivel de calidad de servicio que brinda la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo a los usuarios de transporte público en vehículos menores motorizados (moto taxis). Identificar los factores de la calidad de servicio en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "*TA*" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "*TD*" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 22 preguntas correspondiente a la variable calidad de servicio y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, se evaluara mediante una escala Likert de 1 a 5, donde 1 equivalía a estar "totalmente en desacuerdo" y 5 a estar "totalmente de acuerdo". Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido se someterá a una prueba piloto para calcular la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
1. Las oficinas cuentan con equipos apropiados.	TA(/) TD( ) SUGERENCIAS: _____
2. Las instalaciones físicas son cómodas y poseen un aspecto limpio.	TA(/) TD( ) SUGERENCIAS: _____
3. El personal administrativo cuenta con un uniforme que lo identifique.	TA(/) TD( ) SUGERENCIAS: _____
4. Los materiales y documentación relacionados al servicio que ofrece la gerencia contienen información precisa a sus requerimientos.	TA(/) TD( ) SUGERENCIAS: _____
5. Cumple la institución con los tiempos establecidos en los trámites que realiza.	TA(/) TD( ) SUGERENCIAS: _____
6. Cuando el usuario tiene un problema, el personal técnico muestra un sincero interés en solucionarlo.	TA(/) TD( ) SUGERENCIAS: _____

7. El servicio que recibe es el adecuado.	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____
8. Los horarios de atención, las fechas de entrega, y otras actividades son cumplidos por los colaboradores en el tiempo que se ha programado.	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____
9. La gerencia brinda respuesta a las solicitudes y/o trámites administrativos sin errores.	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____
10. La gerencia proporciona un cronograma indicando los tiempos en que se realizaran las actividades.	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____
11. Los trámites se realizan en la gerencia oportunamente.	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____
12. El personal administrativo de la gerencia está siempre dispuesto a ayudar a los usuarios.	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____
13. El personal administrativo responde con prontitud las solicitudes de los usuarios.	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____
14. El personal técnico/administrativo posee un nivel suficiente y actualizado de conocimientos.	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____

15. Existe una comunicación fluida y de confianza entre usuarios y colaboradores.	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____
16. El personal administrativo aclara las dudas de los usuarios.	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____
17. Los colaboradores usan estrategias para aplicar los conocimientos teóricos en la solución del problema.	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____
18. Los colaboradores brindan una atención oportuna a los usuarios.	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____
19. Los horarios de atención son adecuados a las necesidades de los usuarios.	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____
20. Cuando es necesaria y solicitada los colaboradores le dan atención personalizada al usuario.	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____
21. Los administrativos se preocupan porque el usuario logre dar solución a todos sus trámites y/o consultas.	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____
22. El personal administrativo conoce la demanda de los usuarios.	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____

1. ROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 22 N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

JUEZ – EXPERTO

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Sandra Mary Guarniz
	PROFESIÓN	Lic. Administración
	ESPECIALIDAD	Mg en Gestión del Talento Humano
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	15 años
	CARGO	Docente

"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO DE VEHÍCULOS MENORES MOTORIZADOS (MOTO TAXIS) EN LA GERENCIA DE DESARROLLO VIAL Y TRANSPORTES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, AÑO 2018."

DATOS DE LOS TESISTAS:	
NOMBRES	CÓRDOVA CÓRDOVA JENNY ELIZABETH PALACIOS MUÑOZ YANELA DEL PILAR
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	**GENERAL:** Diseñar estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio en el transporte público de vehículos menores motorizados (moto taxis) en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2018.
	ESPECÍFICOS: Diagnosticar la gestión administrativa en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Identificar los factores de la gestión administrativa en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Determinar el nivel de calidad de servicio que brinda la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo a los usuarios de transporte público en vehículos menores motorizados (moto taxis). Identificar los factores de la calidad de servicio en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "*TD*" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 12 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
1. ¿Conoce usted los objetivos establecidos por la gerencia, en materia de trámites para vehículos menores motorizados (moto taxis)? a) SI b) NO	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____
2. ¿La gerencia aplica políticas para mejorar el servicio a los moto taxistas? a) NUNCA b) CASI NUNCA c) A VECES d) CASI SIEMPRE e) SIEMPRE	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____
3. ¿La gerencia cuenta con un plan o proyecto para mejorar la calidad de servicio a los moto taxistas? a) SI b) NO	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____
4. ¿Conoce usted sus funciones establecidas según el Manual de Organización y Funciones? a) SI b) NO	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____
5. ¿El personal conoce las actividades administrativas que se ejecutan en la gerencia? a) NUNCA b) CASI NUNCA c) A VECES	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____

d) CASI SIEMPRE e) SIEMPRE	
6. ¿La gerencia cuenta con los recursos humanos y materiales necesarios para el desarrollo de las actividades administrativas? a) NUNCA b) CASI NUNCA c) A VECES d) CASI SIEMPRE e) SIEMPRE	TA(/) TD( ) SUGERENCIAS: _____
7. La gerencia aplica un estilo de liderazgo: a) Autoritario b) Participativo c) Democrático d) Coercitivo e) Conciliador	TA(/) TD( ) SUGERENCIAS: _____
8. ¿La gerencia otorga incentivos a sus colaboradores por el buen desempeño de su cargo? a) NUNCA b) CASI NUNCA c) A VECES d) CASI SIEMPRE e) SIEMPRE	TA(/) TD( ) SUGERENCIAS: _____
9. ¿El personal ha recibido capacitación para mejorar la calidad de servicio? a) NUNCA b) CASI NUNCA c) A VECES d) CASI SIEMPRE e) SIEMPRE	TA(/) TD( ) SUGERENCIAS: _____
10. ¿La gerencia evalúa los resultados de los procesos administrativos que se ejecutan? a) NUNCA b) CASI NUNCA c) A VECES d) CASI SIEMPRE e) SIEMPRE	TA(/) TD( ) SUGERENCIAS: _____

11. ¿La gerencia cuenta con un programa de mejora continua para mejorar la calidad del servicio? a) SI b) NO	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____
12. ¿La gerencia aplica medidas correctivas, después del proceso de evaluación? a) NUNCA b) CASI NUNCA c) A VECES d) CASI SIEMPRE e) SIEMPRE	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 12 N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES:	
3. OBSERVACIONES:	

JUEZ – EXPERTO

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Segundo José Huiman Tarrillo
	PROFESIÓN	Administrador / Profesor
	ESPECIALIDAD	Administración / Educación
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	20 años
	CARGO	Docente a Tiempo Parcial

"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO DE VEHÍCULOS MENORES MOTORIZADOS (MOTO TAXIS) EN LA GERENCIA DE DESARROLLO VIAL Y TRANSPORTES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, AÑO 2018."

DATOS DE LOS TESISTAS:	
NOMBRES	CÓRDOVA CÓRDOVA JENNY ELIZABETH PALACIOS MUÑOZ YANELA DEL PILAR
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	**GENERAL:** Diseñar estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio en el transporte público de vehículos menores motorizados (moto taxis) en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2018.
	ESPECÍFICOS: Diagnosticar la gestión administrativa en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Identificar los factores de la gestión administrativa en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Determinar el nivel de calidad de servicio que brinda la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo a los usuarios de transporte público en vehículos menores motorizados (moto taxis). Identificar los factores de la calidad de servicio en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "*TA*" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "*TD*" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 22 preguntas correspondiente a la variable calidad de servicio y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, se evaluara mediante una escala Likert de 1 a 5, donde 1 equivalía a estar "totalmente en desacuerdo" y 5 a estar "totalmente de acuerdo". Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido se someterá a una prueba piloto para calcular la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
1. Las oficinas cuentan con equipos apropiados.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
2. Las instalaciones físicas son cómodas y poseen un aspecto limpio.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
3. El personal administrativo cuenta con un uniforme que lo identifique.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
4. Los materiales y documentación relacionados al servicio que ofrece la gerencia contienen información precisa a sus requerimientos.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
5. Cumple la institución con los tiempos establecidos en los trámites que realiza.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
6. Cuando el usuario tiene un problema, el personal técnico muestra un sincero interés en solucionarlo.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

7. El servicio que recibe es el adecuado.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
8. Los horarios de atención, las fechas de entrega, y otras actividades son cumplidos por los colaboradores en el tiempo que se ha programado.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
9. La gerencia brinda respuesta a las solicitudes y/o trámites administrativos sin errores.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
10. La gerencia proporciona un cronograma indicando los tiempos en que se realizaran las actividades.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
11. Los trámites se realizan en la gerencia oportunamente.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
12. El personal administrativo de la gerencia está siempre dispuesto a ayudar a los usuarios.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
13. El personal administrativo responde con prontitud las solicitudes de los usuarios.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
14. El personal técnico/administrativo posee un nivel suficiente y actualizado de conocimientos.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

15. Existe una comunicación fluida y de confianza entre usuarios y colaboradores.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
16. El personal administrativo aclara las dudas de los usuarios.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
17. Los colaboradores usan estrategias para aplicar los conocimientos teóricos en la solución del problema.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
18. Los colaboradores brindan una atención oportuna a los usuarios.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
19. Los horarios de atención son adecuados a las necesidades de los usuarios.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
20. Cuando es necesaria y solicitada los colaboradores le dan atención personalizada al usuario.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
21. Los administrativos se preocupan porque el usuario logre dar solución a todos sus trámites y/o consultas.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
22. El personal administrativo conoce la demanda de los usuarios.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

1. ROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 22 N° TD —
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

JUEZ – EXPERTO

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Segundo José HUIMAN TARRILLO
	PROFESIÓN	ADMINISTRACIÓN / PROFESOR
	ESPECIALIDAD	ADMINISTRACIÓN / EDUCACIÓN
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	20 años
	CARGO	Docente a Tiempo Parcial

"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO DE VEHÍCULOS MENORES MOTORIZADOS (MOTO TAXIS) EN LA GERENCIA DE DESARROLLO VIAL Y TRANSPORTES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, AÑO 2018."

DATOS DE LOS TESISTAS:	
NOMBRES	CÓRDOVA CÓRDOVA JENNY ELIZABETH PALACIOS MUÑOZ YANELA DEL PILAR
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	**GENERAL:** Diseñar estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio en el transporte público de vehículos menores motorizados (moto taxis) en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2018.
	ESPECÍFICOS: Diagnosticar la gestión administrativa en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Identificar los factores de la gestión administrativa en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Determinar el nivel de calidad de servicio que brinda la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo a los usuarios de transporte público en vehículos menores motorizados (moto taxis). Identificar los factores de la calidad de servicio en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "*TD*" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 12 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
1. ¿Conoce usted los objetivos establecidos por la gerencia, en materia de trámites para vehículos menores motorizados (moto taxis)? a) SI b) NO	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
2. ¿La gerencia aplica políticas para mejorar el servicio a los moto taxistas? a) NUNCA b) CASI NUNCA c) A VECES d) CASI SIEMPRE e) SIEMPRE	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
3. ¿La gerencia cuenta con un plan o proyecto para mejorar la calidad de servicio a los moto taxistas? a) SI b) NO	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
4. ¿Conoce usted sus funciones establecidas según el Manual de Organización y Funciones? a) SI b) NO	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
5. ¿El personal conoce las actividades administrativas que se ejecutan en la gerencia? a) NUNCA b) CASI NUNCA c) A VECES	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

d) CASI SIEMPRE e) SIEMPRE	
6. ¿La gerencia cuenta con los recursos humanos y materiales necesarios para el desarrollo de las actividades administrativas? a) NUNCA b) CASI NUNCA c) A VECES d) CASI SIEMPRE e) SIEMPRE	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
7. La gerencia aplica un estilo de liderazgo: a) Autoritario b) Participativo c) Democrático d) Coercitivo e) Conciliador	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
8. ¿La gerencia otorga incentivos a sus colaboradores por el buen desempeño de su cargo? a) NUNCA b) CASI NUNCA c) A VECES d) CASI SIEMPRE e) SIEMPRE	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
9. ¿El personal ha recibido capacitación para mejorar la calidad de servicio? a) NUNCA b) CASI NUNCA c) A VECES d) CASI SIEMPRE e) SIEMPRE	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
10. ¿La gerencia evalúa los resultados de los procesos administrativos que se ejecutan? a) NUNCA b) CASI NUNCA c) A VECES d) CASI SIEMPRE e) SIEMPRE	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

11. ¿La gerencia cuenta con un programa de mejora continua para mejorar la calidad del servicio? a) SI b) NO	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
12. ¿La gerencia aplica medidas correctivas, después del proceso de evaluación? a) NUNCA b) CASI NUNCA c) A VECES d) CASI SIEMPRE e) SIEMPRE	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 12 N° TD –
2. COMENTARIO GENERALES:	
3. OBSERVACIONES:	

JUEZ – EXPERTO

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		JOSE ALBERTO GARCIA ARAUJO
	PROFESIÓN	ECONOMISTA
	ESPECIALIDAD	FINANZAS
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	18 AÑOS
	CARGO	DOCENTE

"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO DE VEHÍCULOS MENORES MOTORIZADOS (MOTO TAXIS) EN LA GERENCIA DE DESARROLLO VIAL Y TRANSPORTES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, AÑO 2018."

DATOS DE LOS TESISTAS:	
NOMBRES	CÓRDOVA CÓRDOVA JENNY ELIZABETH PALACIOS MUÑOZ YANELA DEL PILAR
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	**GENERAL:** Diseñar estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio en el transporte público de vehículos menores motorizados (moto taxis) en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2018.
	ESPECÍFICOS: Diagnosticar la gestión administrativa en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Identificar los factores de la gestión administrativa en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Determinar el nivel de calidad de servicio que brinda la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo a los usuarios de transporte público en vehículos menores motorizados (moto taxis). Identificar los factores de la calidad de servicio en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "*TA*" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "*TD*" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 22 preguntas correspondiente a la variable calidad de servicio y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, se evaluara mediante una escala Likert de 1 a 5, donde 1 equivalía a estar "totalmente en desacuerdo" y 5 a estar "totalmente de acuerdo". Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido se someterá a una prueba piloto para calcular la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
1. Las oficinas cuentan con equipos apropiados.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
2. Las instalaciones físicas son cómodas y poseen un aspecto limpio.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
3. El personal administrativo cuenta con un uniforme que lo identifique.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
4. Los materiales y documentación relacionados al servicio que ofrece la gerencia contienen información precisa a sus requerimientos.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
5. Cumple la institución con los tiempos establecidos en los trámites que realiza.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
6. Cuando el usuario tiene un problema, el personal técnico muestra un sincero interés en solucionarlo.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

7. El servicio que recibe es el adecuado.	TA( ) TD(X) SUGERENCIAS: _____
8. Los horarios de atención, las fechas de entrega, y otras actividades son cumplidos por los colaboradores en el tiempo que se ha programado.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
9. La gerencia brinda respuesta a las solicitudes y/o trámites administrativos sin errores.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
10. La gerencia proporciona un cronograma indicando los tiempos en que se realizaran las actividades.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
11. Los trámites se realizan en la gerencia oportunamente.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
12. El personal administrativo de la gerencia está siempre dispuesto a ayudar a los usuarios.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
13. El personal administrativo responde con prontitud las solicitudes de los usuarios.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
14. El personal técnico/administrativo posee un nivel suficiente y actualizado de conocimientos.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

15. Existe una comunicación fluida y de confianza entre usuarios y colaboradores.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
16. El personal administrativo aclara las dudas de los usuarios.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
17. Los colaboradores usan estrategias para aplicar los conocimientos teóricos en la solución del problema.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
18. Los colaboradores brindan una atención oportuna a los usuarios.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
19. Los horarios de atención son adecuados a las necesidades de los usuarios.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
20. Cuando es necesaria y solicitada los colaboradores le dan atención personalizada al usuario.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
21. Los administrativos se preocupan porque el usuario logre dar solución a todos sus trámites y/o consultas.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
22. El personal administrativo conoce la demanda de los usuarios.	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

1. ROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 21 N° TD 1
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

JUEZ – EXPERTO

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		JOSE ALBERTO GARCIA AMUSU
	PROFESIÓN	ECONOMISTA
	ESPECIALIDAD	FINANZAS
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	18 AÑOS
	CARGO	DOCENTE

"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO DE VEHÍCULOS MENORES MOTORIZADOS (MOTO TAXIS) EN LA GERENCIA DE DESARROLLO VIAL Y TRANSPORTES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, AÑO 2018."

DATOS DE LOS TESISTAS:	
NOMBRES	CÓRDOVA CÓRDOVA JENNY ELIZABETH PALACIOS MUÑOZ YANELA DEL PILAR
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	**GENERAL:** Diseñar estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio en el transporte público de vehículos menores motorizados (moto taxis) en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2018.
	ESPECÍFICOS: Diagnosticar la gestión administrativa en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Identificar los factores de la gestión administrativa en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Determinar el nivel de calidad de servicio que brinda la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo a los usuarios de transporte público en vehículos menores motorizados (moto taxis). Identificar los factores de la calidad de servicio en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "*TD*" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 12 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
1. ¿Conoce usted los objetivos establecidos por la gerencia, en materia de trámites para vehículos menores motorizados (moto taxis)? a) SI b) NO	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
2. ¿La gerencia aplica políticas para mejorar el servicio a los moto taxistas? a) NUNCA b) CASI NUNCA c) A VECES d) CASI SIEMPRE e) SIEMPRE	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
3. ¿La gerencia cuenta con un plan o proyecto para mejorar la calidad de servicio a los moto taxistas? a) SI b) NO	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
4. ¿Conoce usted sus funciones establecidas según el Manual de Organización y Funciones? a) SI b) NO	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
5. ¿El personal conoce las actividades administrativas que se ejecutan en la gerencia? a) NUNCA b) CASI NUNCA c) A VECES	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

d) CASI SIEMPRE e) SIEMPRE	
6. ¿La gerencia cuenta con los recursos humanos y materiales necesarios para el desarrollo de las actividades administrativas? a) NUNCA b) CASI NUNCA c) A VECES d) CASI SIEMPRE e) SIEMPRE	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
7. La gerencia aplica un estilo de liderazgo: a) Autoritario b) Participativo c) Democrático d) Coercitivo e) Conciliador	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
8. ¿La gerencia otorga incentivos a sus colaboradores por el buen desempeño de su cargo? a) NUNCA b) CASI NUNCA c) A VECES d) CASI SIEMPRE e) SIEMPRE	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
9. ¿El personal ha recibido capacitación para mejorar la calidad de servicio? a) NUNCA b) CASI NUNCA c) A VECES d) CASI SIEMPRE e) SIEMPRE	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
10. ¿La gerencia evalúa los resultados de los procesos administrativos que se ejecutan? a) NUNCA b) CASI NUNCA c) A VECES d) CASI SIEMPRE e) SIEMPRE	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

11. ¿La gerencia cuenta con un programa de mejora continua para mejorar la calidad del servicio? a) SI b) NO	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____
12. ¿La gerencia aplica medidas correctivas, después del proceso de evaluación? a) NUNCA b) CASI NUNCA c) A VECES d) CASI SIEMPRE e) SIEMPRE	TA(X) TD( ) SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 12 N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES:	
3. OBSERVACIONES:	

JUEZ – EXPERTO

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1006-FACEM-USS-2018

Chiclayo, 29 de agosto de 2018.

VISTO:
El oficio N° 0639-2018/FACEM-DA-USS, presentado por la Directora de la EAP de Administración, en donde solicita la aprobación de nuevo proyecto de tesis por caducidad, y;

CONSIDERANDO:

Que, con Resolución N° 1793-FACEM-USS-2016, de fecha 21 de diciembre de 2016, se aprobó el proyecto de tesis: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO DE VEHÍCULOS MENORES MOTORIZADOS (MOTO TAXIS) EN LA GERENCIA DE DESARROLLO VIAL Y TRANSPORTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, AÑO 2016; siendo su (s) autor (a) (es) CORDOVA CORDOVA JENNY ELIZABETH y PALACIOS MUÑOZ YANELA DEL PILAR.

Que, con oficio N° 0639-2018/FACEM-DA-USS, presentado por la Directora de la EAP de Administración, indica que el proyecto de tesis de (l) (a) (s) estudiante (s) CORDOVA CORDOVA JENNY ELIZABETH y PALACIOS MUÑOZ YANELA DEL PILAR no procede por caducidad. Por tal motivo, después de su revisión y cumpliendo con el esquema establecido, se consideró conveniente APROBAR su nuevo Proyecto de Investigación,

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO 1°: APROBAR, un nuevo proyecto de tesis de CORDOVA CORDOVA JENNY ELIZABETH y PALACIOS MUÑOZ YANELA DEL PILAR, egresadas de la EAP de Administración, siendo su nuevo título el siguiente:

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO DE VEHÍCULOS MENORES MOTORIZADOS (MOTO TAXIS) EN LA GERENCIA DE DESARROLLO VIAL Y TRANSPORTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, AÑO 2018

ARTÍCULO 2°: Dejar sin efecto la Resolución N° 1793-FACEM-USS-2016, de fecha 21 de diciembre de 2016, extremo numeral 12.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN SAC
Dra. Carmen Elvira Rosas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN
Facultad de Ciencias Empresariales
Mg. Sandra Mory Guarniz
SECRETARIA ACADEMICA

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, **Perú**

www.uss.edu.pe

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor [ ] Autores [x]

Córdova Córdova Jenny Elizabeth

Apellidos y nombres

DNI N°	Código N°	Modalidad de estudio
45523900	2121816521	Presencial

Palacios Muñoz Yanela del Pilar

Apellidos y nombres

DNI N°	Código N°	Modalidad de estudio
76216019	2121819966	Presencial

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Informe de investigación [X]

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado:

   LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO DE VEHÍCULOS MENORES MOTORIZADOS (MOTO TAXIS) EN LA GERENCIA DE DESARROLLO VIAL Y TRANSPORTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, AÑO 2018.

La misma que presento para optar el grado de:

Titulo Profesional en Administracion

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.

3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinará la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

Córdova Córdova Jenny Elizabeth

DNI N° 45523900

Palacios Muñoz Yanela del Pilar

DNI N° 76216019

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FORMATO Nº T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 21 de noviembre de 2018

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Los suscritos:
CÓRDOVA CÓRDOVA JENNY ELIZABETH con DNI 45523900
PALACIOS MUÑOZ YANELA DEL PILAR con DNI 76216019

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) de la investigación titulada:

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO DE VEHÍCULOS MENORES MOTORIZADOS (MOTO TAXIS) EN LA GERENCIA DE DESARROLLO VIAL Y TRANSPORTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, AÑO 2018., presentado y aprobado en el año 2018, como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES, Escuela Académico Profesional de Administración, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

• Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.

• Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipan está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
CORDOVA CORDOVA JENNY ELIZABETH	45523900	
PALACIOS MUÑOZ YANELA DEL PILAR	76216019	

UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS, Coordinadora de Grados y Títulos de la EAP Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1006-FACEM-USS-2018, presentado por las egresadas CORDOVA CORDOVA JENNY ELIZABETH y PALACIOS MUÑOZ YANELA DEL PILAR, autoras de la investigación titulada: **LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO DE VEHÍCULOS MENORES MOTORIZADOS (MOTO TAXIS) EN LA GERENCIA DE DESARROLLO VIAL Y TRANSPORTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, AÑO 2018.** Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud de 15**%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa URKUND.

Por lo que concluyo que la Investigación cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución Rectoral N° 007-2017/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio en la USS.

Pimentel, 20 de noviembre de 2018

Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos
DNI N° 43637619

Oficio 611-17

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Ciudad Universitaria, 15 de Setiembre de 2016.

Sr (a):
ING. DAVID CORNEJO CHINGEL
ALCALDE
MUNICIPALIDAD DE CHICLAYO

Atención:
Dr. Isaías Nicolás Merino Chavesta
Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte
Dra. Luzmila del Socorro Bazar Cenoa
Subgerente de Transporte

Presente.-

Asunto: Solicito autorización para aplicación Tesis.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales - de la Universidad Señor de Sipán, asimismo teniendo presente su alto espíritu de colaboración, le solicito gentilmente autorice el ingreso a las alumnas del IX Ciclo, para que aplique Instrumento para el desarrollo de su tesis denominado: **La gestión administrativa y la calidad de servicio en el transporte público en vehículos menores motorizados (mototaxis) en la ciudad de Chiclayo, año 2016**, en horarios coordinados con su despacho.

Detallo datos de las alumnas:

- Yanela del Pilar Palacios Muñoz - DNI: 76216019
- Jenny Elizabeth Córdova Córdova – DNI: 45523900

Por lo que pido a Ud. brinde las facilidades del caso a fin que nuestras alumnas no tengan inconvenientes y pueda ejecutar su tesis.

Agradezco por anticipado la atención que brinde al presente y aprovecho la oportunidad para renovarle las muestras de mi especial consideración y estima.

MUNICIPALIDAD DE CHICLAYO
TRAMITE DOCUMENTARIO
Rec. Doc. 89794
Reg. Exp. 53891
Fecha: 13-09-16
Firma:

Atentamente,

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
DIRECCIÓN ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CHICLAYO - PERÚ

Mg. Mirko Merino Nuñez
Director de la EAP Administración
Universidad Señor de Sipán

KM. 5 CARRETERA A PIMENTEL
TELÉFONO: (+51) (74) 481610 / FAX: 203861
CHICLAYO - PERÚ

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

"AÑO DE LA CONSOLIDACIÓN DEL MAR DE GRAU"

Chiclayo, 28 de Noviembre de 2016.

UNIVERSIDAD "SEÑOR DE SIPÁN"
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
RECIBIDO
24 ABR. 2017
Hora: 10:100
La recepción del documento no significa la aceptación ni conformidad de su contenido.

OFICIO Nº 611 -2016-MPCH-G.RR.HH.

Señor Mg.
MIRKO MERINO NUÑEZ
Director de la Escuela Académico Profesional de Administración
Universidad Señor de Sipan.

Presente.-

REF. Carta S/N de Reg. Nº. 53891-2016-STD.

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi saludo cordial a nombre de la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, y en atención al documento de la referencia, debo indicarle que, se dan por aceptadas a las **Srts. YANELA DEL PILAR PALACIOS MUÑOZ y JENNY ELIZABETH CORDOVA CORDOVA**, para que desarrollen su tesis "La gestión administrativa y la calidad de servicio en el transporte publico en vehículos menores motorizados (mototaxis) en la ciudad de Chiclayo, año 2016", a partir del 28 de Noviembre; las mismas que la realizarán en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes a cargo del **Abog. Isaias N. Merino Chavesta**.

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO
Abog. César Guzmán Castillo
GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

Cc. :
GDVT.
Archivo
MAJH.

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

CONVENIO MARCO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC - CHICLAYO Y LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO.

Conste por el presente documento, el Convenio de Cooperación Interinstitucional que celebran de una parte, la **UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN SAC,** con RUC Nº 20479748102 representada por su Rector Dr. Humberto Llempén Coronel, identificado con DNI. Nº 17871534, con domicilio legal en km.5. Carretera a Pimentel, del Distrito de Pimentel, Provincia de Chiclayo, Departamento de Lambayeque, a quien en adelante se denominará **LA UNIVERSIDAD**; y de otra parte la **MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO,** debidamente representada por su Alcalde Ing. David Cornejo Chinguel, identificado con DNI Nº 27160489, con domicilio legal en la calle San José Nº 823, provincia de Chiclayo y departamento de Lambayeque, a quien en adelante se le denominará **LA MUNICIPALIDAD,** en los términos y condiciones siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA: **ANTECEDENTES**

LA UNIVERSIDAD, es una persona jurídica de derecho privado, del más alto nivel académico, con autonomía en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico; se rige por sus propios Estatutos en el marco de la Constitución Política del Perú y las Leyes, registrada con título de Escritura Pública Nº 00006295, Partida Nº 11019721, Asiento 00001 del Registro de Personas Jurídicas Zona Registral Nº 2, de la ciudad de Chiclayo, creada por Resolución Nº 575-99-CONAFU de fecha 5 de Julio de 1999, y con Resolución Nº 104-05-CONAFU de fecha 28 de Marzo del 2005, que autoriza el funcionamiento definitivo y plena autonomía, cuya misión es formar profesionales universitarios integrales de calidad académica y ética, preparados científica y tecnológicamente para interpretar y aportar soluciones a los problemas de la sociedad nacional o mundial y difundir nuestra cultura. Sustenta su trabajo en cuatro ejes estratégicos: Académico, Investigación Científica, Compromiso Social y Proyección a la Comunidad y Gestión Empresarial.

LA MUNICIPALIDAD (MPCH), es un órgano de Gobierno Local de la provincia del mismo nombre de conformidad al Capítulo XIV De la Descentralización de la Constitución Política del Perú (reformado por la Ley N° 7680); Art. 40° de la Ley Orgánica de Bases de la Descentralización Nº 27783 y la Ley N° 27972 Orgánica de Municipalidades. La MPCH tiene personería de Derecho Público, con las atribuciones, competencias y funciones que la ley le confiere; le son aplicables, las leyes y disposiciones que de manera general y de conformidad con la Constitución, regulan las actividades del Sector Público Nacional. Sus órganos de Gobierno son la Alcaldía y el Concejo Municipal, conformados por el Alcalde y quince Regidores (15) elegidos por la voluntad popular, conforme a la Ley de Elecciones Municipales.

La **MPCH,** representa al vecindario, promueve la adecuada prestación de los servicios públicos y promueve una planificación participativa y concertada para el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción entre la sociedad civil.

Entre sus competencias son la promoción del desarrollo y la economía local, y la prestación de los servicios públicos de su responsabilidad, en armonía con las políticas y planes nacionales y

regionales de desarrollo, conforme a lo dispuesto en el Artículo 195º de la Constitución Política del Estado. Sus competencias son las siguientes:

1. Aprobar su organización interna y su presupuesto.
2. Aprobar el plan de desarrollo local concertado con la sociedad civil.
3. Administrar sus bienes y rentas.
4. Crear, modificar y suprimir contribuciones, tasas, arbitrios, licencias y derechos municipales, conforme a ley.
5. Organizar, reglamentar y administrar los servicios públicos locales de su responsabilidad.
6. Planificar el desarrollo urbano y rural de su circunscripción, incluyendo la zonificación, urbanismo y el acondicionamiento territorial.
7. Fomentar la competitividad, las inversiones y el financiamiento para la ejecución de proyectos y obras de infraestructura local.
Desarrollar y regular actividades y/o servicios en materia de educación, salud, vivienda, saneamiento, medio ambiente, sustentabilidad de los recursos naturales, transporte colectivo, circulación y tránsito, turismo, conservación de monumentos arqueológicos e históricos, cultura, recreación y deporte, conforme a ley.
9. Presentar iniciativas legislativas en materias y asuntos de su competencia.
10. Ejercer las demás atribuciones inherentes a su función, conforme a ley.

CLÁUSULA SEGUNDA : **OBJETIVOS**

Establecer las bases de cooperación recíproca entre **LA MUNICIPALIDAD** y **LA UNIVERSIDAD,** que contribuyan al mejoramiento y desarrollo educativo, económico, social y cultural de la comunidad, por contener objetivos y pautas generales de trabajo en conjunto, dejando abierta la posibilidad de realizar actividades de colaboración mutua, las mismas que deberán concretizarse a través de la suscripción de uno o varios **convenios específicos** para su ejecución, cuando lo amerite.

CLÁUSULA TERCERA: **DEL COMPROMISO DE LAS PARTES**

3.1. **DE LA UNIVERSIDAD**
La **UNIVERSIDAD**, se compromete a:

I. **EDUCACIÓN PRESENCIAL**

1. Otorgar cada semestre académico **02 MEDIAS BECAS DE ESTUDIO** para 02 Trabajadores Municipales afiliados al Sindicato de Obreros y al Sindicato de Empleados de Chiclayo (01 por cada gremio), a fin de que puedan cursar estudios en la carrera de su preferencia.
2. Conceder **BECA Y MEDIA BECA DE ESTUDIOS,** para los hijos de los trabajadores municipales egresados de las diversas instituciones educativas de la provincia de Chiclayo, que acrediten haber ocupado Primer y Segundo Lugar en el Cuadro de Méritos visado por la Dirección Regional de Educación y para cualquiera de las carreras profesional que ofrece **LA UNIVERSIDAD.**

3. Conceder CATEGORIA ESPECIAL DE PENSION EDUCATIVA para 05 trabajadores municipales ingresantes a la UNIVERSIDAD por Semestre Académico, que hayan logrado su ingreso ya sea por CEPRE o por examen de admisión y a cualquiera de las carreras profesionales de la **UNIVERSIDAD.**

II. EDUCACIÓN A DISTANCIA

1. Promover la capacitación de los trabajadores de la **MUNICIPALIDAD,** otorgándoles CATEGORIAS PREFERENCIALES en sus pensiones de enseñanza en las diversas carreras en la Modalidad a Distancia que brinda **LA UNIVERSIDAD**
2. Convalidación de los cursos afines, a los estudiantes que ingresen a la **UNIVERSIDAD** para seguir una carrera profesional, o en caso de que provengan de otras Universidades o Institutos de Educación Superior, de acuerdo a las normas reglamentarias vigentes.
3. Establecer el descuento en las pensiones mensuales de acuerdo a las políticas de la Universidad para los trabajadores y sus familiares directos (cónyuges e hijos) de **LA MUNICIPALIDAD,** toda vez que conformen un grupo mínimo de 10 alumnos.
4. Al ser beneficiario, **LA UNIVERSIDAD** realizará el cobro por derecho de categoría en cada ciclo matriculado.
5. Informar a la **MUNICIPALIDAD** sobre la disposición de los Cursos y Programas que la **UNIVERSIDAD** promocione durante la vigencia del presente Convenio, comprometiéndose la **MUNICIPALIDAD a** recibir y difundir adecuadamente el material publicitario que le haya entregado la **UNIVERSIDAD.**

OBSERVACION 1: Se perderán los beneficios contemplados en el presente Convenio, tanto para Educación Presencial, como para Educación a Distancia, por las siguientes causas:

a. Por bajo rendimiento académico. El promedio ponderado que se deberá mantener durante el tiempo de estudios será de 13.5 y tener la condición de invicto
b. Mantener deudas pendientes por más de tres meses con LA UNIVERSIDAD
c. Por abandono de los estudios sin causa debidamente justificada o sin previo trámite de reserva de matrícula.
d. Por actos de indisciplina contemplados en los reglamentos de **LA UNIVERSIDAD.**

OBSERVACION 2: Se deja constancia que los beneficiarios no podrán registrarse en el ciclo académico siguiente si tienen deudas pendientes del ciclo anterior.

III. CAPACITACIÓN

Brindar capacitación, asesoría e información dirigida al personal administrativo de la **MUNICIPALIDAD** de acuerdo a las necesidades y oportunidades que tenga el Municipio, considerando su sostenibilidad, participación ciudadana y el cuidado del medio ambiente; para incrementar y mejorar su formación.

IV. PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

Elaborar Proyectos de Investigación Social, Económica o Política - según sea el caso - tomando en cuenta los ejes estratégicos de desarrollo municipal, asi como

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL GERENCIA MUNICIPAL CHICLAYO

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO SUB GERENTE SECRETARIA GENERAL

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL GERENCIA ASESORÍA JURÍDICA CHICLAYO

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO ALCALDE

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

las líneas de investigación determinadas por la **UNIVERSIDAD.**
Para tal efecto, y con el propósito de garantizar el cumplimiento de cada proyecto, la **UNIVERSIDAD,** pondrá a disposición de los mismos, a sus profesionales más calificados en cada área de trabajo, además de los estudiantes de los últimos ciclos de las diferentes Escuelas Profesionales para que estos cumplan con realizar sus respectivas prácticas profesionales.

3.2. DE LA MUNICIPALIDAD.
LA MUNICIPALIDAD, se compromete a:

a) Contribuir a difundir en sus instalaciones, los servicios que ofrece **LA UNIVERSIDAD** y los beneficios del presente convenio.
b) Presentar a **LA UNIVERSIDAD** mediante documento, la lista oficial de los alumnos beneficiarios ya sea para educación presencial o a distancia, dentro del plazo establecido por **LA UNIVERSIDAD.**
c) Autorizar en sus áreas administrativas y con la documentación que corresponda, las Prácticas Pre profesionales de los alumnos de las diversas carreras profesionales de LA UNIVERSIDAD.
d) Permitir en sus diferentes áreas, a los docentes y alumnos, la ejecución de investigaciones orientadas a mejorar los servicios municipales a través de Proyectos, Desarrollo de Tesis o cualquier otra modalidad de investigación, como también facilitar la realización de prácticas Pre Profesionales a estudiantes de los últimos ciclos de las diferentes escuelas Profesionales.

CLÁUSULA CUARTA: DE LA COORDINACIÓN

Para los efectos del presente convenio **LA UNIVERSIDAD** será representada por el Rector - Dr. Humberto Llempén Coronel o el representante que éste designe y **LA MUNICIPALIDAD** por el Alcalde Provincial Ing. David Cornejo Chinguel

CLÁUSULA QUINTA: DE LA VIGENCIA
El presente Convenio tendrá una duración de **2 AÑOS**, a partir de la fecha de su firma.

CLÁUSULA SEXTA: NORMAS SUPLETORIAS
Los aspectos no previstos en el presente Convenio, se resolverán de común acuerdo entre las partes en concordancia con los dispositivos legales vigentes.

Ambas partes, enteradas del contenido del presente convenio, lo suscriben en dos ejemplares del mismo tenor, en la ciudad de Chiclayo a los 14 días del mes de setiembre del año dos mil quince.

LA UNIVERSIDAD

Dr. Humberto Llempén Coronel
Rector

LA MUNICIPALIDAD

Ing. David Cornejo Chinguel
Alcalde

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

CONVENIO ESPECÍFICO PARA LA GESTIÓN DEL TRÁNSITO Y TRANSPORTE EN LA PROVINCIA DE CHICLAYO, ENTRE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN Y LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO,

Conste por el presente documento, el **CONVENIO ESPECIFICO PARA LA GESTION DEL TRANSITO Y TRANSPORTE DE LA PROVINCIA DE CHICLAYO,** que celebran de una parte la **UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN S.A.C.** a quién en adelante se le denominará **LA UNIVERSIDAD** debidamente representada por su RECTOR Dr. Humberto Llempén Coronel, identificado con DNI Nº 17871534, con domicilio legal en el Km. 5 carretera Pimentel, Distrito de Pimentel, Provincia de Chiclayo y de la otra parte la **MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO** a quién adelante se le denominará **LA MUNICIPALIDAD** debidamente representada por su ALCALDE Ing. David Cornejo Chinguel identificado con DNI Nº 27160489, con domicilio Legal en calle San José N°823, Provincia de Chiclayo, Departamento de Lambayeque; en los términos y condiciones siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA: ANTECEDENTES Y GENERALIDADES.

LA UNIVERSIDAD es una persona jurídica de derecho privado, del más alto nivel académico, con autonomía en su régimen normativo, de gobierno académico administrativo y económico; se rige por sus propios estatutos en el marco de la Constitución Política del Perú y las leyes, registrada con título de Escritura Pública N° 00006295, Partida N° 11019721, Asiento 00001 del Registro de Personas Jurídicas zona registral N° 2, de la ciudad de Chiclayo, creada por Resolución N° 575-99-CONAFU de fecha 5 de julio de 1999, y con Resolución Nº 104-2005-CONAFU del 29 de Marzo del 2005, que autoriza el funcionamiento definitivo y plena autonomía, cuya misión es formar profesionales universitarios integrales de calidad académica y ética, preparados científica y tecnológicamente para interpretar y aportar soluciones a los problemas de la sociedad nacional o mundial y difundir nuestra cultura. Sustenta su trabajo en cuatro ejes estratégicos: Académico, Investigación Científica, Compromiso Social y Proyección a la comunidad y Gestión Empresarial.

LA MUNICIPALIDAD. Es un órgano de Gobierno Local que emana de la voluntad popular. Constituye persona Jurídica de derecho pública con autonomía económica y administrativa en los asuntos de su competencia, cuya finalidad es promover la adecua prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción. La prestación de los servicios debe ejecutarse, a través del proceso de planeación local en forma integral, permanente y participativa, articulando a la municipalidad con los vecinos, establecido políticas públicas de nivel local de acuerdo a sus competencias y funciones específicas, exclusivas y compartidas asignadas por la Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades

En función del CONVENIO MARCO firmado entre LA MUNICIPALIDAD y LA UNIVERSIDAD, donde se establecen además de objetivos y pautas generales de trabajo, las bases de cooperación recíproca, que contribuyan al progreso y desarrollo urbano de la ciudad de Chiclayo, asi como al desarrollo educativo, económico, social y cultural de la comunidad, se precisa establecer acciones específicas de trabajo que contribuyan a la exitosa ejecución general del convenio.

Por esta razón las instituciones firmantes establecen como acciones prioritarias de intervención, las actividades que estén referidas a temas concretos como:

- Tránsito y Transporte.

- Seguridad Ciudadana.
- Mercados y Comercio Ambulatorio.
- Planificación Urbana y Catastro.
- Residuos Sólidos, Contaminación Ambiental y Cambio Climático.
- Desarrollo Económico Local.
- Tecnologías de Información y Comunicación.
- Educación, Turismo y Participación Vecinal.
- Otros a definir.

CLÁUSULA SEGUNDA: OBJETIVOS.

- **BASE LEGAL ESPECIFICA:**

Según el Artículo 81° de la Ley 27972, el Tránsito, Vialidad y Transporte Público, es función específica y exclusiva de **LA MUNICIPALIDAD**, para: normar, regular y planificar el transporte terrestre, a nivel provincial; así como normar y regular el servicio público de transporte terrestre urbano e interurbano de su jurisdicción, otorgando autorizaciones y concesiones de rutas para la prestación de este servicio, siendo de su competencia también de normar, regular y controlar la circulación de vehículos menores motorizados o no motorizados, normar, regular, organizar y mantener los sistemas de señalización y semáforos, entre otras funciones detalladas en la Ley .

- **OBJETIVO PRINCIPAL:**

Contribuir académicamente desde **LA UNIVERSIDAD** a mejorar la Gestión del Tránsito, Vialidad y Transporte Público de pasajeros en la Provincia de Chiclayo, promoviendo Investigaciones de Pregrado y Post Grado entre nuestros alumnos, además de Jornadas de Capacitación o Talleres para Transportistas, Funcionarios, Técnicos y Trabajadores Municipales, donde se desarrollen diagnósticos administrativos y propuestas para la mejora continua de estos servicios, de acuerdo a las necesidades o prioridades que tenga **LA MUNICIPALIDAD.**

CLÁUSULA TERCERA: OBLIGACIONES

3.1. DE LA UNIVERSIDAD

LA UNIVERSIDAD, se compromete a:

a) Desarrollar proyectos de:

1. Realizar el diagnóstico, evaluación y propuesta Administrativa sobre el funcionamiento actual de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes, considerando su organización, funciones de sus integrantes, procesos administrativos, su infraestructura y tecnología de información y comunicación, **evaluando la aplicabilidad de los documentos de gestión, su estructura orgánica, ROF, MOF, TUPA, entre otros documentos.**

2. Realizar el diagnóstico, evaluación y propuesta de la prestación del servicio de Transporte Público de pasajeros dispersos en **Mototaxis, Taxis y Vehículos de Carga y Mudanza,** evaluando la aplicabilidad de las Ordenanzas, acuerdos y resoluciones municipales

3. Realizar el diagnóstico, evaluación y propuesta de la prestación del servicio de Transporte Público de Pasajeros en la zona urbana, **Colectivos, Camionetas Rurales, Minivan, y**

Microbuses evaluando la aplicabilidad de las Ordenanzas, acuerdos y resoluciones municipales, sobre la aprobación y concesión de rutas urbanas.

4. Realizar el diagnóstico, evaluación y propuesta de la prestación del servicio de Transporte Público de Pasajeros en la **Zona Interurbana**: Colectivos, camionetas rurales, minivan, y microbuses evaluando la aplicabilidad de las Ordenanzas, acuerdos y resoluciones municipales, sobre la aprobación y concesión de rutas interurbanas.

5. Realizar el diagnóstico, evaluación y propuesta del ingreso y recorrido del servicio de transporte público de **Pasajeros Interprovincial**: microbuses y minibuses, evaluando la aplicabilidad de las Ordenanzas, acuerdos y resoluciones municipales, sobre la aprobación de recorridos de ingreso y salida de estos vehículos.

6. Realizar el diagnóstico, evaluación y propuesta del **Sistema de Señalización y Semáforos** de la Ciudad de Chiclayo, evaluando la aplicabilidad de las Ordenanzas, acuerdos y resoluciones municipales.

7. En base a los resultados obtenidos, **LA UNIVERSIDAD** deberá elaborar proyectos de investigación, con propuestas concretas que deberán servir a **LA MUNICIPALIDAD** como sustento para la elaboración de Proyectos de Inversión Publica, Ordenanzas, Resoluciones Municipales o Informes Técnicos, que contribuyan a mejorar este servicio.

b) Facilitar los recursos humanos especializados a través de los Docentes, estudiantes y practicantes de las diversas escuelas profesionales de pregrado y postgrado, aplicando el **Modelo Aprendizaje – Servicio.**

c) Sistematizar las experiencias para la gestión de reconocimiento y financiamiento ante organismos nacionales e internacionales.

d) Crear una Base Informática de Datos e Indicadores Provinciales sobre Tránsito y Transporte que deberá vincularse a una red de experiencias a nivel local y regional.

e) Coordinar otros proyectos de acuerdo a las prioridades de **LA MUNICIPALIDAD.**

3.2. DE LA MUNICIPALIDAD

LA MUNICIPALIDAD, se compromete a:

a) Facilitar un ambiente y logística básica para el desarrollo de los proyectos en los locales de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes.

b) Facilitar la suficiente información que permita el desarrollo de las actividades.

c) Realizar las convocatorias que se requieran para la participación de los involucrados.

d) Promover alianzas estratégicas para la gestión de recursos ante la cooperación tecnica internacional.

e) Reconocer la participación de docentes, investigadores y estudiantes a través del otorgamiento de certificados de participación.

f) Difundir a la comunidad los proyectos a realizarse.

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

CLÁUSULA CUARTA: DURACIÓN DEL CONVENIO

El presente convenio específico tiene una vigencia de dos años, que rige desde la fecha de su suscripción; pudiendo ser renovado, ampliado o modificado por común acuerdo de las partes, según la necesidad y causa justificada.

CLÁUSULA QUINTA: DE LA COORDINACIÓN

Para realizar la coordinación y seguimiento del Convenio específico, las instituciones firmantes designarán un Coordinador de Convenio Específico, con el propósito de asegurar el cumplimiento de las acciones convenidas entre las partes.

CLÁUSULA SEXTA: CAUSALES DE RESOLUCIÓN

Son causales de resolución del presente convenio las siguientes:

- El incumplimiento injustificado de cualquiera de las obligaciones establecidas en el convenio.
- Por común acuerdo de las partes.

CLÁUSULA SÉPTIMA:

Las partes acuerdan que la ejecución del presente convenio no generará costo, gasto o desembolso alguno por parte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, suscribiendo el presente Convenio en señal de aceptación en tres ejemplares, en la Ciudad de Chiclayo a los 14 días del mes de setiembre del año dos mil quince.

LA UNIVERSIDAD

Dr. Humberto Llempén Coronel
Rector

LA MUNICIPALIDAD

Ing. David Cornejo Chinguel
Alcalde

COMUNICADO OFICIAL
TODO EL PERSONAL QUE LABORA EN ESTA SEDE MUNICIPAL SE COMUNICA QUE A PARTIR DEL DIA 06 DE AGOSTO DEL 2018 DEBERÁ REGISTRAR SU ASISTENCIA DE MANERA OBLIGATORIA EN LOS EQUIPOS BIOMÉTRICOS MEDIANTE SU HUELLA DACTILAR
NOTA: De presentar algún inconveniente informar a controlador de asistencia y acercarse a GTIE.
ATTE,
GRRHH y GTIE

DE CHICLAYO