



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE  
SERVICIO PÚBLICO DE TAXIS EN LA GERENCIA  
DE DESARROLLO VIAL Y TRANSPORTE -  
MUNICIPALIDAD DE CHICLAYO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor (es):**

**Bach. Diaz Pinto Jhady Vanessa**  
<https://orcid.org/0000-0003-0796-7700>

**Bach. Mendoza Fernández Yeisy Sadith**  
<https://orcid.org/0000-0003-3267-9081>

**Asesor:**

**Dr. Mego Núñez Onesimo**  
<https://orcid.org/0000-0002-8956-4739>

**Línea de Investigación:  
Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2021**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO  
PÚBLICO DE TAXIS EN LA GERENCIA DE DESARROLLO VIAL Y  
TRANSPORTE -MUNICIPALIDAD DE CHICLAYO.**

**JURADO CALIFICADOR**

---

Dr. Mego Núñez Onesimo  
Asesora Especialista

---

Mg. Ana María Guerrero Millones  
Asesora Metodológica

---

Dr. Mego Núñez Onesimo  
Presidente

---

Dr. García Yovera Abraham José  
Secretario

---

Mg. Guerrero Millones Ana María  
Vocal

## **DEDICATORIA**

A nuestros familiares, amigos y docentes que han permitido culminar este trabajo con éxito.

***Jhady y Yeisy***

## **AGRADECIMIENTO**

A docentes de la escuela de administración que dieron su punto de vista para mejorar este estudio.

***Jhady y Yeisy***

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado evaluador, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, dejamos a vuestra disposición la revisión y evaluación del presente trabajo de tesis titulada: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO DE TAXIS EN LA GERENCIA DE DESARROLLO VIAL Y TRANSPORTE - MUNICIPALIDAD DE CHICLAYO** realizado para obtener el Título Profesional de Licenciado de Administración, el cual esperamos sea un referente para otro que conlleve a su posterior aprobación.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, acepto las observaciones que ustedes de manera constructiva realicen y servirá de aporte al presente trabajo y de esta manera poder mejorarlo de tal forma sirva de consulta o sugerencias, a la vez deseo el interés a quien desee continuar un estudio de esta naturaleza.

Pimentel, Mayo 2021

## ÍNDICE

RESUMEN .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
I. INTRODUCCIÓN .....	15
1.1. Realidad problemática .....	17
En el contexto internacional .....	17
En el contexto nacional .....	18
En el contexto local .....	19
1.2. Trabajos previos .....	23
En el contexto internacional .....	23
En el contexto Nacional .....	25
En el contexto Local .....	28
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	30
1.3.1. Gestión administrativa .....	31
Principios de la administración .....	33
Teoría neoclásica de la administración como técnica social .....	34
Proceso administrativo a través del tiempo .....	35
1.3.2. Calidad de servicio .....	37
Concepto clásico y concepto actual de la calidad .....	39
Factores que influyen en la calidad .....	40
Dimensiones de la calidad de servicio .....	41
1.3.3. Norma ISO 9001:2015 .....	43
1.3.4. Seguridad y salud ocupacional .....	46
1.3.5. Estado del arte .....	49
1.3.6. Definición de términos .....	50
1.4. Formulación del problema .....	51
Formulación del problema general .....	51
Formulación de problemas específicos .....	51
1.5. Justificación e importancia del estudio .....	52
1.6. Hipótesis .....	53
1.7. Objetivos .....	53
1.7.1. Objetivo general .....	53
1.7.2. Objetivos específicos .....	53

II. MATERIAL Y MÉTODOS .....	54
2.1.Tipo y Diseño de Investigación. ....	54
2.1.1. Tipo de investigación.....	54
2.1.2. Diseño de investigación .....	54
2.2.Población, Muestra y Muestreo.....	54
2.2.1. Población .....	54
2.2.2. Muestra .....	55
2.3.Variables, Operacionalización.....	55
2.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	59
2.4.1. Técnicas de recolección de datos .....	59
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos .....	59
2.4.3. Validación de los instrumentos .....	60
2.4.4. Confiabilidad de los instrumentos .....	60
2.5.Procedimiento de análisis de datos. ....	61
2.6.Criterios éticos.....	61
2.7.Criterios de Rigor Científico .....	62
III. RESULTADOS .....	63
3.1.Presentación de Resultados .....	63
3.1.1.Resultados de los Ítems.....	63
3.1.2.Resultados de correlación de variables .....	97
3.1.3.Resultados de influencia de variables .....	99
3.2.Discusión de Resultados .....	100
3.3.Aporte practico .....	105
CONCLUSIONES.....	113
RECOMENDACIONES .....	114
REFERENCIAS .....	115
ANEXOS .....	120

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Definición de autores.....	31
Tabla 2. Proceso administrativo a través del tiempo .....	36
Tabla 3. Definiciones de calidad en el tiempo .....	39
Tabla 4. Concepto clásico vs concepto actual de la calidad .....	40
Tabla 5. Variables de estudio .....	55
Tabla 6. Operacionalización de gestión administrativa .....	56
Tabla 7. Operacionalización de calidad de servicio .....	57
Tabla 8. Principios éticos .....	61
Tabla 9. Criterios de rigor científico .....	62
Tabla 10. Se encuentra definida claramente la misión de la Municipalidad. ....	63
Tabla 11. Son alcanzables los objetivos formulados por la Municipalidad. ....	64
Tabla 12. Se trazan planos para alcanzar los objetivos. ....	65
Tabla 13. El trabajo encomendado es dividido equitativamente. ....	66
Tabla 14. Se encuentra acorde con las actividades que se le asignan. ....	67
Tabla 15. La Municipalidad le asigna recursos que le faciliten cumplir con su trabajo. ....	68
Tabla 16. Le parece apropiado la manera de cómo le designan las actividades. ....	69
Tabla 17. Se coordinan los esfuerzos para el logro de actividades. ....	70
Tabla 18. Recibe orientaciones que le permitan cumplir su labor. ....	71
Tabla 19. Está conforme con las medidas de desempeño que toma la Municipalidad. ....	72
Tabla 20. Está acorde con las evaluaciones de desempeño que se realizan. ....	73
Tabla 21. La Municipalidad tiene equipos y nuevas tecnologías de apariencia moderna. ....	74
Tabla 22. Las instalaciones físicas de la Municipalidad son cómodas y visualmente atractivas. ....	75
Tabla 23. Los empleados de la Municipalidad tienen una apariencia pulcra. ....	76
Tabla 24. Los materiales relacionados con el servicio que utiliza la Municipalidad son visualmente atractivos. ....	77
Tabla 25. Cuando en la Municipalidad prometen hacer algo en cierto tiempo lo hacen. ....	78



Tabla 26. Cuando tengo un problema la Municipalidad, muestran un sincero interés en solucionarlo. ....	79
Tabla 27. Habitualmente la Municipalidad presta bien el servicio. ....	80
Tabla 28. La Municipalidad, presta su servicio en el tiempo adecuado. ....	81
Tabla 29. En la Municipalidad, insisten en no cometer errores en sus registros o documentos. ....	82
Tabla 30. Los empleados de la Municipalidad informan puntualmente y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio. ....	83
Tabla 31. Los empleados de la Municipalidad ofrecen un servicio rápido y ágil. ....	84
Tabla 32. Los empleados de la Municipalidad siempre están dispuestos a ayudarle .....	85
Tabla 33. Los empleados de la Municipalidad le dedican el tiempo necesario para responder a sus preguntas. ....	86
Tabla 34. El comportamiento de los empleados de la Municipalidad, le transmite confianza. ....	87
Tabla 35. Me siento seguro en las transacciones que realizo con la Municipalidad. ....	88
Tabla 36. Los empleados de la Municipalidad son siempre amables. ....	89
Tabla 37. Los empleados de la Municipalidad tienen conocimientos suficientes para responder a mis preguntas. ....	90
Tabla 38. Los empleados de la Municipalidad, le hacen un seguimiento personalizado. ....	91
Tabla 39. En la Municipalidad tienen horario adecuado .....	92
Tabla 40. Los empleados de la Municipalidad ofrecen información y atención personalizada. ....	93
Tabla 41. Los empleados de la Municipalidad buscan lo mejor para los intereses del cliente. ....	94
Tabla 42. Los empleados de la Municipalidad comprenden sus necesidades específicas .....	95
Tabla 43. Metodología de la propuesta .....	107
Tabla 44. Herramientas de trabajo .....	108
Tabla 45. Programa de capacitación .....	110
Tabla 46. Taller en seguridad vial. ....	111

Tabla 47. Cronograma de actividades.....	112
Tabla 48. Costo total de la propuesta.....	112

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Proceso Administrativo.....	37
Figura 2. Dimensiones de la calidad de servicio .....	42
Figura 3. Medidas protocolares del panel.....	47
Figura 4. Señalización de Asientos .....	48
Figura 5. Se encuentra definida claramente la misión de la Municipalidad.....	63
Figura 6. Son alcanzables los objetivos formulados por la Municipalidad.....	64
Figura 7. Se trazan planos para alcanzar los objetivos.....	65
Figura 8. El trabajo encomendado es dividido equitativamente .....	66
Figura 9. Se encuentra acorde con las actividades que se le asignan.....	67
Figura 10. La Municipalidad le asigna recursos que le faciliten cumplir con su trabajo .....	68
Figura 11. Le parece apropiado la manera de cómo le designan las actividades	69
Figura 12. Se coordinan los esfuerzos para el logro de actividades .....	70
Figura 13. Recibe orientaciones que le permitan cumplir su labor.....	71
Figura 14. Está conforme con las medidas de desempeño que toma la Municipalidad .....	72
Figura 15. Esta acorde con las evaluaciones de desempeño que se realizan .....	73
Figura 16. La Municipalidad tiene equipos y nuevas tecnologías de apariencia moderna.....	74
Figura 17. Las instalaciones físicas de la Municipalidad son cómodas y visualmente atractivas.....	75
Figura 18. Los empleados de la Municipalidad tienen una apariencia Pulcra .....	76
Figura 19. Los materiales relacionados con el servicio que utiliza la Municipalidad son visualmente atractivos. ....	77
Figura 20. Cuando en la Municipalidad prometen hacer algo en cierto tiempo lo hacen .....	78
Figura 21. Cuando tengo un problema la Municipalidad, muestran un sincero interés en solucionarlo. ....	79
Figura 22. Habitualmente la Municipalidad presta bien el servicio.....	80
Figura 23. La Municipalidad, presta su servicio en el tiempo adecuado. ....	81

Figura 24. En la Municipalidad, insisten en no cometer errores en sus registros o documentos. ....	82
Figura 25. Los empleados de la Municipalidad informan puntualmente y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio. ....	83
Figura 26. Los empleados de la Municipalidad ofrecen un servicio rápido y ágil. ....	84
Figura 27. Los empleados de la Municipalidad siempre están dispuestos a ayudarle. ....	85
Figura 28. Los empleados de la Municipalidad le dedican el tiempo necesario para responder a sus preguntas. ....	86
Figura 29. El comportamiento de los empleados de la Municipalidad, le transmite confianza. ....	87
Figura 30. Me siento seguro en las transacciones que realizo con la Municipalidad. ....	88
Figura 31. Los empleados de la Municipalidad son siempre amables. ....	89
Figura 32. Los empleados de la Municipalidad tienen conocimientos suficientes para responder a mis preguntas. ....	90
Figura 33. Los empleados de la Municipalidad, le hacen un seguimiento personalizado. ....	91
Figura 34. En la Municipalidad tienen horario adecuado ....	92
Figura 35. Los empleados de la Municipalidad ofrecen información y atención personalizada. ....	93
Figura 36. Los empleados de la Municipalidad ofrecen información y atención personalizada. ....	94
Figura 37. Los empleados de la Municipalidad comprenden sus necesidades específicas. ....	95

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio público de taxis en la gerencia de desarrollo vial y transporte - Municipalidad de Chiclayo. El método que se usó fue el inductivo puesto que parte de ideas principales para llegar a las secundarias, este método sirvió para llegar con el objetivo principal planteado. Como técnica de recolección de datos, se utilizó la encuesta y como instrumento un cuestionario elaborado para determinar el nivel de gestión administrativa y de calidad de servicio. Se obtuvo un nivel medio respecto a gestión administrativa ya que alcanzó un promedio de 2.94 dado que no existe un control de lo que se planea, y un nivel medio de calidad de servicio alcanzado un promedio de 3.02 puesto que los colaboradores no tienen suficiente capacidad para atender dudas de los usuarios. Finalmente, se concluyó que la gestión administrativa influye en un 94.2% en la calidad de servicio público de taxis en la gerencia de desarrollo vial y transporte en la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Se recomienda aplicar la presente propuesta de trabajo dado que a través de ese documento se brindará un servicio de calidad ante los transportistas.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, calidad de servicio, atención al cliente, SERVQUAL.

## ABSTRACT

The present research aims to determine the influence of administrative management on the quality of public taxi service in the management of road development and transportation - Municipality of Chiclayo. The method used was the inductive since part of main ideas to reach the secondary, this method served to arrive with the main objective raised. As a data collection technique, the survey was used as an instrument and a questionnaire was developed to determine the level of administrative management and quality of service. There was a medium level of administrative management, which averaged 2.94 since there is no control over what is planned and an average level of quality of service reached an average of 3.02 since employees do not have enough capacity to Answer doubts of the users. Finally, it was concluded that the administrative management influences 94.2% in the quality of public service of taxis in the management of road development and transport in the Provincial Municipality of Chiclayo. It is recommended to apply the present work proposal given that this document will provide a quality service to the transporters.

**Key words:** Administrative management, quality of service, customer service, SERVQUAL.

## I. INTRODUCCIÓN

Este presente estudio, a través de una revisión teórica y práctica, se ha logrado conocer con estos fenómenos que vienen aconteciendo tanto como gestión en la administración y calidad en el servicio, ambas son variables que perjudica la satisfacción de los usuarios. Los procesos administrativos son aquellos elementos que toda gerencia debe tener en cuenta para poder ejecutar actividades con buenos resultados, por otro lado, la calidad de servicio público es un elemento clave para la satisfacción de los usuarios dado que esperan una buena atención y rapidez en lo que soliciten. Esta problemática, detectada en los escenarios internacional, nacional y local, se ha podido evidenciar que muchas organizaciones no aplican estas variables lo cual su imagen hacia los demás se ve dañada por el pésimo servicio que se brinda.

Ante la realidad manifestada, el problema científico que se planteo fue una interrogante, la cual contradice el contexto actual de lo que se desea, la respuesta de esta busca la relación existente entre los fenómenos estudiados.

Como alternativa de solución ante esta problemática, se ha planteo dos hipótesis una alterna y otra nula, las cuáles fueron contrastadas con programas estadísticos.

En el Capítulo I está compuesto por la situación problemática relacionado a las dos variables de estudio, por trabajos previos de estudios correspondientes al tema investigado, bases teóricas científicas en donde se menciona la normativa, el tema relacionado a la salud en pandemia, el estado del arte y la definición de la terminología para un mayor entendimiento de la investigación la formulación del problema considerado como interrogantes, justificación en tres ámbitos, la hipótesis y por último los objetivos principal o general y específicos.

En el Capítulo II se evidencia el tipo de investigación, diseño de investigación, la población, la muestra, la definición de variables, operacionalización, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la validez, la confiabilidad y por último criterios éticos considerados para este estudio.

En el capítulo III lo constituye los resultados y el análisis de este expuestos en tablas y figuras de acuerdo a lo arrojado por los cuestionarios, por otro lado también se obtuvo los datos estadísticos que aportaron en la interpretación de la hipótesis, la discusión de los resultados y por último el aporte científico, en el cual se plantea una propuesta de investigación como solución a nuestro problema evidenciado.

En el capítulo IV estuvo conformado por conclusiones generales del estudio.

En el capítulo V esta constituido por las recomendaciones de todo el estudio.



## **1.1. Realidad problemática**

### **En el contexto internacional**

En el contexto internacional, La calidad de los servicios se encuentra inmersa en los procesos que toda entidad realiza, con el propósito de brindar un excelente servicio en cuanto a la atención a los usuarios siendo este uno de los objetivos de la entidad, lo que quiere decir que se centra en las necesidades del usuario; de este modo es necesario que se genere desde la parte interna de las instituciones públicas, es decir, todos los trabajadores deben tener la capacidad de adecuarse a los nuevos cambios y dejar los antiguos paradigmas y así estar listo para el uso de nuevos sistemas de gestión de calidad (Idrovo, 2020).

Para que la calidad de un servicios mejore dentro de una institución debemos tener en mente bien definidos los conceptos y los procesos que se ha venido atravesando año tras año, los cambios y las mejoras que se ha generado para lograr un desempeño eficiente dentro de las organizaciones, también se determinan filosofías y la evolución de estas desde el punto de vista de los funcionarios y perspectivas del usuario o consumidor de los servicios, el determinarlo es subjetivo. Según, Gobena (2019), en una institución municipal el trabajador es quien da la cara al momento de brindar la calidad de servicios, es quien enfrenta las situación o condiciones para que el ciudadano obtenga una experiencia satisfactoria, de esta manera permite la continuidad de usuarios.

El ciudadano es quien debe realizar la evaluación de los servicios, de esta manera se conocer qué condiciones favorece a la entidad, porque es el quien valora desde su percepción si se logra o no la satisfacción de sus expectativas. Del mismo modo, Benito (2019), indica que el uso de políticas unidas y convergentes dentro de una institución publica puede ayudar al progreso de de la calidad de servicios, de esta manera logra el bienestar en favor al ciudadano.

Por otro lado para Psomas (2017), Si una institución tiene a sus trabajadores satisfechos hablando laboralmente pues estos brindaran una mejor calidad en los servicios, las autoridades deben sumar en el desarrollo de los mismo para que así los ciudadanos se sientan más satisfechos, por ello es que

es importante tener colaboradores trabajando en óptimas condiciones. También, menciona que el personal debe estar en constante capacitaciones en base a calidad del servicio de manera que ayude a desarrollar o encontrar habilidades que tenga el personal operativo dentro de la institución, por otro lado, se deben desarrollar estrategias que haga uso de incentivos que permita el incremento del nivel de calidad de los servicios como en la atención al usuario en las municipalidades.

### **En el contexto nacional**

La Municipalidades como entidades públicas tiene la facultad de proteger a la persona y a las familias, estas tienen que garantizar a los ciudadanos el ejercicio de los derechos individuales y sociales.

Lopez (2020) menciona que se han observado una serie de problemas como: la falta de compromiso del funcionario y servidores públicos. Esto ha traído como consecuencia que la gestión no sea suficiente y por ende no se logre la satisfacción de necesidades de la población.

Estrada (2019) menciona que la gestión municipal no está orientada hacia lo que una organización desea lograr internamente como externa; sobresaliendo una serie de imperfecciones de colaboradores, quienes no cumplen con la planificación estratégica, operativa y financiera de la entidad.

Siguiendo este contexto para Aguilar (2019) las municipalidades no vienen cumpliendo con el propósito con el que fue creada la institución; razón por la cual la gestión municipal en cuanto a las actividades no reflejan una eficaz coordinación en las acciones que se lleva a cabo en la administración y, así como a niveles medios y bajos de desarrollo humano.

La calidad en el servicio es importante para muchas instituciones públicas, sociales y privadas razón por la cual muchas de estas implementan ciertos procesos o técnicas para lograr la plena satisfacción de sus clientes, ya sean externos o internos, este proceso es un sustancial ya que de ella depende que el cliente pueda calificar mal o bien el servicio brindado.

Existen muchos factores por el cual los trabajadores de una institución no brindan un buen servicio al cliente o usuario, siendo una de estas la monotonía del trabajo, la desmotivación laboral, no tener claro o falta de conocimiento los procesos, la falta de capacitación administrativa, entre otros, sin embargo, ninguna de estas son excusas para no lograr un excelente servicio al usuario. (Huancollo, 2017)

Guglielmetti (2017) sostiene que la gestión de la capacitación esta una de las herramientas básicas, una función clave de la administración y desarrollo del personal en las organizaciones y, por consiguiente, debe operar de manera integrada con el resto de las funciones de este sistema.

### **En el contexto local**

La Municipalidad Provincial de Chiclayo, año tras año experimenta cambios propios de su dinámica en función al nuevo marco social, político y jurídico del país, de modo que es imprescindible adaptarse a una serie de cambios, por lo que se requiere de una absoluta y necesaria reestructuración de su organización, la cual debe ser adecuada a ciertos requerimientos de su realidad provincial con el fin de convertir a Chiclayo en un centro de gran importancia.

Con este propósito se ha diseñado la nueva Estructura Orgánica que está constituida por un conjunto de funciones básicas, coherentes y articuladas; sin embargo a pesar de esta reestructura organizacional, la municipalidad de Chiclayo sigue afrontando una problemática en el sector de transporte, llamada informalidad que a pesar de los intentos municipales sigue siendo caótico y sobretodo sigue creciendo desordenadamente, debido a una mala gestión administrativa por parte del Gobierno local y un mal servicio del trabajador al usuario.

García Sanchez indica que son alrededor de nueve mil los taxis formales que circulan en Chiclayo. Formales, en el aspecto de que pertenecen a una asociación que paga tributos y se rige a responsabilidades. En cuanto a taxistas informales, habla de la existencia de unos 12 mil en toda la ciudad. Pues se

podría decir que por cada vehículo (taxi) formal que aparece para recoger una carrera, aparecen tres o cuatro vehículos informales. (La Industria, 2020)

El estudio de esta investigación que se llevo a cabo fue en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad de Chiclayo.

En cuanto a las funciones realizadas en el área del servicio público de taxis, esta detallado en el Manual de Organización y Funciones teniendo como base legal a La Ley Orgánica de Municipalidades N°27972, en esta argumenta toda función que se debe realizar en la subgerencia de transporte, siendo fundamentalmente: la analizacion y evaluación de propuestas que otorga la concesiones de rutas urbanas para ómnibus, camioneta rural, colectivos, taxi, y moto taxi.

Las funciones del servicio administrativo de taxis están inmerso en el organigrama de la subgerencia de transportes en cuya área administrativa se desprende el área de taxis que integran 12 trabajadores municipales cuyas funciones son:

Un trabajador se encarga de ver los procedimientos administrativos detallados en el texto único (TUPA) referido a los procedimientos, requisitos, costos y tiempo que deben realizar los conductores de vehículos de taxis para obtener la operatividad del servicio, el otro trabajador se encarga de revisar que los expedientes presentados por los conductores de taxis cuenten con los requisitos solicitados de estar conforme seguirá su trámite para la autorización respectiva, de no estar conforme se coordinara con el usuario para que subsane las observaciones, y un tercer trabajador municipal se encarga de verificar el proceso final, ordenar, clasificar, digitar, entre otros y hacer entrega la autorización correspondiente al conductor concluyendo así el proceso de obtención del permiso que lo habilite prestar el servicio de transportación a pasajeros.

Las coordinaciones que se realizan es que primero pagar un montón total de 1 200 soles para la tramitación de procedimientos de formalización para luego pasar por mesa de partes para entregar dicha documentación requerida para la autorización de circulación de taxis, pasa a gerencia y después a sub. Gerencia

esta última decide o designa a que procedimiento pasar, todo esto abarca un periodo de respuesta de 30 días hábiles, lo cual no se cumple ya que al llegar a la fecha pactada aún no se obtiene respuesta ni la autorización para circular, en el peor de los casos parte de la documentación se llega a extraviar postergando la fecha, generando al usuario una serie de quejas e incomodidad.

En cuanto a las funciones que realiza el personal para trabajar se encuentra una PC de marca HP la cual cuenta con un software office versión 2010; constantemente el sistema sufre de seguidos bloqueos lo que conlleva a que los usuarios esperen un tiempo muchas veces prolongado para agilizar los trámites correspondientes, siendo el momento preciso en el que el personal aprovecha a hacer cosas independientes a sus funciones estando en su horario de trabajo así como salir a otros lugares en lugar de buscar soluciones.

De la información contenida en el diagnóstico inicial, podemos inferir que el área de taxis no tiene una buena estructura orgánica, no están bien distribuidas las funciones administrativas.

En el área estudiada se aprecia que tiene bien constituida su estructura orgánica, así como, funciones que se detallan en el MOF, y procedimientos descritos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (T.U.P.A), pero esto no se aplican en su total dimensión y no se ejecutan en su totalidad por falta de capacitación y desconocimiento del personal que motiva a reclamos, quejas y denuncias por parte de usuarios, debido a que los colaboradores de la municipalidad no cuentan con conocimientos básicos y necesarios para plantear alternativas que den solución por lo tanto podemos decir que, se deduce que en el futuro el servicio no mejorará, lo que seguirá generando constantes reclamos, quejas y denuncias de usuarios, de esta manera seguirá perdiendo veracidad como institución pública lo que conlleva a seguir adoptando una mala imagen municipal.

Tampoco existe muy buena comunicación, coordinación entre funcionarios y trabajadores así como el ambiente donde se trabaja es un ambiente inadecuado, desmotivador que no le permite al trabajador generar alternativa para el mejoramiento en el servicio, situación que se agrava con el

tipo de tecnología que cuenta con equipos de cómputo desactualizados y sin programas para sistematizar la información; cuya situación general obliga al gerente de desarrollo vial y transporte y al alcalde tomar decisiones sin el sustento técnico administrativo por no contar con la información sistematizada.

Visto el diagnóstico inicial donde existe un desorden administrativo en el área de transporte y tránsito vial (taxis), así como sus procesos no están autorizados, el ambiente de trabajo es inadecuado por lo tanto el servicio brindado por la municipalidad a los usuarios en este caso los taxistas al momento de solicitar su licencia y tarjeta de operatividad si sigue en esas condiciones no podrá mejorar.

Para tener una mejor calidad en el servicio en cuanto a la autorización de las concesiones de taxis se necesita puntualizar y basarnos en los principios de la administración como lo establece Idalberto Chiavenato a través del proceso administrativo que es planificar (donde se elaboran la visión misión políticas estrategias, proyectos y planes en especial), en cuanto a la organización su asignación de recursos humanos materiales y económico detallados en los presupuestos de esta gerencia para alcanzar los objetivos trazados; en lo que corresponde a la dirección o ejecución contar con gerentes líderes y proactivos que orienten ayuden y motiven a sus colaboradores a prestar un servicio eficiente eficaz y efectivo en el área de taxis y por último realizando un control administrativo como producto final del proceso utilizando las normas de calidad, y estándares de costo y tiempo que les llevan a los taxistas para solicitar sus permisos de operatividad.

Para reducir la problemática en el diagnóstico y pronóstico es preciso realizarnos algunas interrogantes que estimamos son de interés general ¿Cómo debe gestionar la municipalidad sus procesos administrativos? ¿Cómo debe ser la calidad que brinda en sus servicios? ¿Cuál es el impacto de la gestión administrativa en la calidad de servicio? Las cuáles serán desarrolladas en el transcurso del estudio.

## **1.2. Trabajos previos**

### **En el contexto internacional**

Poveda (2020) en su tesis de grado tuvo como objetivo fundamental fue diseñar un modelo de gestión administrativa en los laboratorios de psicología en la PUCESA para fortalecer la calidad servicio en el área de salud y educación. La metodología utilizada tiene un enfoque mixto cualitativo y cuantitativo, que permiten conocer con exactitud los factores que influyen en la gestión administrativa de los laboratorios basado en la información obtenida por docentes y estudiantes que hacen uso de los mismos, por medio de encuestas. En los resultados se refleja las deficiencias en la gestión administrativa siendo así que el 61% del encuestado cree que hay un mal manejo de recursos, y que es importante implantar la misión, visión y objetivos para un eficiente manejo en la gestión administrativa. De esta manera concluye que tanto en sus laboratorios experimentales como prácticos requieren algunos lineamientos y formación administrativa, de control y servicio para mejorar la satisfacción de sus usuarios tanto internos como externos.

La empresa debe preocuparse porque sus colaboradores tengan conocimiento sobre aquellos lineamientos y reglamentos que indiquen sus funciones básicas para desenvolverse en el trabajo. Es importante que todos los colaboradores tengan bien definidos la misión, visión y objetivos de la empresa, puesto que, si no tienen conocimiento, pues no van a saber cómo desempeñarse y no estarán encaminados a una sola dirección y esto se reflejara en el servicio que brinden al usuario.

Espinoza (2019) en su tesis de grado tiene por objetivo determinar qué tan importante es la aplicación de estándares de calidad y un eficiente manejo de la gestión, para alcanzar un nivel alto de excelencia en el servicio, con el propósito de que las actividades administrativas se efectúen manera más eficiente y así prestar un alto grado de satisfacción a los usuarios de los servicios. La metodología usada es analítica- deductivo, de diseño tipo no experimental. Para este proyecto se tuvo en cuenta a la población interna y externa, para poder determinar la efectividad de ambas variables, lo que significo aplicar encuestas

y entrevistas para la recaudación de información necesaria para la ejecución de este estudio. Como resultados tenemos un 93 % de los usuarios están conformes a la calidad de servicio que brinda el hotel. En las encuestas externas se muestra la aceptación de los clientes. Se llegó a la conclusión que la gestión administrativa es relevante para la agilización de procesos de manera eficiente.

Una buena gestión administrativa permite que se agilicen los colaboradores para que atiendan en un tiempo menor a sus clientes, la atención tiene que ser personalizada dado que el cliente es lo que más valora y que deben responder todas aquellas incertidumbres que tengan sobre el producto o servicio. La organización al establecer el proceso administrativo, tendrán en cuenta que sus colaboradores serán más eficientes y como consecuencia atenderán de una mejor manera a sus clientes para que queden satisfechos llevándose una buena imagen empresarial.

Rizzo (2017) en su tesis de grado la cual tuvo por objetivo principal plantea evaluar la incidencia de la gestión administrativa- financiera en la calidad de los servicios prestados por el Hospital de Babahoyo a los afiliados. Es de tipo descriptiva. En sus resultados se observa que carecen de una eficiente gestión administrativa siendo así que el 44% del encuestado opinó que a gestión administrativa no está encaminada hacia el mejoramiento de la calidad de servicios del hospital. El autor concluye que se deben evaluar las necesidades que existen en cada área ya sea administrativa o financiera para conocer si existe calidad en los servicios brindados por parte del personal de hospital, así como también capacitar al personal en cuanto al servicio del cliente y calidad en la atención.

En el sector público mayormente los colaboradores cumplen sus labores por compromiso mas no porque se sientan identificados con la institución el problema recae en el personal de trabajo ya que no atiende como es debido ni se preocupa por el bienestar de los demás, tanto así que los usuarios al percibir una mala calidad, podrían presentar quejas o reclamos por lo que puede afectar la imagen de la institución ante los demás ciudadanos

Sabogal & Vargas (2017) en su investigación sostuvo como finalidad la implementación de una estrategia de Gestión Administrativa para fortalecer el



desempeño de coordinadores del programa de Egresados. Esta investigación fue mixta: cualitativo y cuantitativo, bajo el enfoque de la investigación acción y sistémica. En los resultados se evidencia el 60% de los encuestados tienen desconocimiento en general de la legislación nacional e interna de la universidad, falta de acciones concretas para conocer los estados laborales, como también los objetivos institucionales, los lineamientos misionales y visionales, necesidad de una buena comunicación e integración entre los diferentes entes administrativos y académicos de la universidad.

Una mala gestión en instituciones puede afectar el desempeño de administrativos, docentes académicos al momento de transmitir enseñanzas a sus alumnos, ya que, si la gerencia no toma en cuenta este factor, puede que con el tiempo presenten una serie de quejas o reclamaciones. En el aspecto académico, los docentes son la imagen de la institución ante las demás, es por eso que, deben de tener un mejor enfoque y sentirse miembro de la organización, pero esto se logrará siempre y cuando el colegio testifique un documento explicando temas institucionales y pedagógicos.

### **En el contexto Nacional**

Aliaga & Alcas (2021) en su tesis tuvieron como propósito encontrar la influencia de la gestión administrativa y la calidad del servicio de un hospital público de la ciudad de Lima en los partos humanizados, la investigación es de estudio cuantitativo, descriptivo, causal y transversal. Se sustrajo una muestra de 90 pacientes de una población de 117 mujeres atendidas en los últimos dos meses seguidos; el estudio empleo un muestreo aleatorio. En sus resultados se evidencia que el 46% del encuestado opina que en cuanto a su gestión administrativa no es muy buena calificándola como regular y en la calidad de servicio si es aceptable cumple con las necesidades y brindan una buena atención al paciente. El autor concluye con la afirmación de la existencia de incidencia en la gestión administrativa y la calidad de servicio en el parto humanizado, por otro lado, que se debería remodelar las instalaciones físicas y equipamiento para una atención de calidad.

Se refleja una excelente calidad en cuanto al servicio del personal en que tan preocupadas las organizaciones están por su personal de trabajo dado que son ellos quien reflejan la imagen de la empresa hacia los demás. Los colaboradores no solo deben de estar actualizados en lo que respecta a la atención del cliente, sino también deben estar cómodos realizando sus labores en por eso que se necesita invertir en instalación y equipos para facilitarles sus funciones y a la vez reducir tiempos.

Zarate (2019) en su tesis determinó la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo en Chincheros. La metodología usada para esta investigación fue de tipo cuantitativo el diseño es no experimental, transeccional y de nivel descriptivo – correlacional, se con sidro como muestra al 100% de su población es decir 73 colaboradores. Como resultados se obtuvo que el 64.4 % que representaba a 47 colaboradores estaban conformes con la gestión administrativa. El autor como concluye con la afirmación de su objetivo en el cual determina que si se guarda una relación entre ambas variables.

Una buena gestión permite que las tareas encomendadas a sus trabajadores sean motivadoras para que el colaborador asuma sus responsabilidades con mucha motivación y entusiasmo, y como consecuencia brindará una mejor calidad de servicio, dado que las tareas están siendo alcanzadas sintiéndose identificados con la organización.

Villegas (2019) en su tesis tuvo por objetivo la descripción de la gestión administrativa en la Municipalidad de Anta. Tuvo un estudio descriptivo, con un diseño no experimental y enfoque cuantitativo, con una muestra de 39 colaboradores que ocupan cargos gerenciales, directivos y jefaturales en la entidad. Como resultados con un porcentaje de 51% se considera a la gestión administrativa como regular, así mismo se observa falencia en sus dimensiones como control, planeación, organización y dirección. El autor concluye que la municipalidad no se encuentra formalizada como debería ser, y que no cuenta con documentos actualizados, ya que no se adaptan a la realidad de la entidad, por último los planes estratégicos no son conocidos por todos los miembros y en

consecuencia, es necesario tomar medidas y acciones correctivas y preventivas, a fin de dar solución a los problemas evidenciados como resultado del estudio.

La dirección encargada de elaborar los planos para alcanzar los objetivos de la organización deben asumirla con mucha responsabilidad con el fin de brindar una mejor atención a los usuarios. El más mínimo descuido puede ocasionar que los colaboradores desordenen sus actividades y que puede perjudicar a los demás objetivos, lo que puede originar que la recaudación de la municipalidad se vea afectada por un mal desempeño de los trabajadores.

Martinez (2018) en su tesis determinó la relación entre la calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario, de enfoque cuantitativo de tipo no experimental descriptivo correlacional, con una muestra de 78 usuarios, se consideró a los últimos atendidos en el mes. En los resultados figura que el 46% asegura que la calidad del servicio es buena, sin embargo, no es fiable, y carece de una óptima capacidad de respuesta inmediata. Como conclusión se logró determinar la existencia relevante en cuanto a la relación entre la calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario.

La calidad de servicio en entidades públicas suele ser en su mayoría deficientes pues no dan respuestas inmediatas y en información no son fiables. Cuando un usuario percibe que la atención es buena considera que dará solución a sus problemas sin embargo en su mayoría terminan decepcionándose pues el usuario busca soluciones aparte de una buena atención, cuando no las encuentra ahí en donde empieza la insatisfacción del servicio.

Paredes y Reátegui (2017) en su tesis quien tuvo como objetivo principal fue calcular la incidencia de la capacitación en la gestión administrativa. El estudio fue de tipo correlacional ya que como objetivo primordial es encontrar la relación entre ambos fenómenos, de la misma forma su muestra estuvo conformada por 20 colaboradores. El método a usar fue de la encuesta para poder conocer la conformidad de los sujetos y así poder contrastar la hipótesis planteada en el estudio. Sus resultados fueron que un 70% se encuentra regular respecto a la forma de cómo se encuentra organizada la empresa. Se llegó a la conclusión que la capacitación causó cambios significativos en la gestión, ya que se discutieron temas de liderazgo, manejo personal, relaciones entre equipos de

trabajo y competencias directivas de tal forma que todo el grupo de trabajo ejecute sus actividades de una manera más eficiente.

Las empresas no deben sentirse conformistas con las habilidades que tienen sus trabajadores frente a sus actividades, deben considerar que en el mercado también se compite a través del personal de trabajo. Las capacitaciones son inversiones, en las que, los colaboradores adquieren una serie de conocimientos extras con fines laborales, además de ello, cumplirán con lo que se planeó por parte de la gerencia, es decir, a través de la capacitación lograrán que la gestión administrativa se cumpla y brinde mejores utilidades.

### **En el contexto Local**

Sánchez (2020) en su tesis por objetivo fundamental determino la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio desde la perspectiva del usuario del centro de empleo de Lambayeque, de estudio correlacional, no experimental, con una muestra de 30 personas entre colaboradores y usuarios. Como resultados el autor obtuvo que la gestión administrativa cuenta con muchas deficiencias ya que el 70% lo colocó en un nivel regular por otro lado, en cuanto a la calidad de servicio fue calificado como excelente, así como también la infraestructura en la que se lleva a cabo las operaciones para la atención. En cuanto a la conclusión final el autor afirma que la gestión administrativa guarda una relación con la calidad de servicio.

La gestión de las empresas debe de ser muy eficientes para que los clientes sientan que sus trabajadores cumplen con lo que establece la gerencia. Las empresas cada vez compiten en el mercado, sin embargo, una mala gestión puede ocasionar que los clientes se lleven una mala referencia empresarial, lo cual puede afectar su reputación, es por esa razón que, una buena gestión interna permite que sus colaboradores atiendan de una mejor manera a sus clientes logrando el posicionamiento.

Lira (2020) en Chiclayo, en su tesis de grado tiene por objetivo una propuesta de directiva que regule el procedimiento administrativo sancionador, de enfoque mixto cualitativo –cuantitativo, con diseño explicativo secuencial, la población y muestra se consideró una censal conformada por siete servidores

del área estudiada. Como resultado se tiene que en un 44% los servidores no cumplen y no tienen conocimiento del cumplimiento de procedimiento administrativo sancionador, por otro lado, como resultado el 43% afirma que los servidores cuentan con desconocimiento de las 4 etapas del proceso administrativo para una eficiente gestión administrativa. Concluyendo que la dirección ejecutiva de circulación terrestre del área estudiado no cuenta con el personal idóneo, en cuanto a logística es deficiente ya que no se realizan debidamente los procesos; razón por la cual el autor plantea la contratación de profesionales y capacitación constante.

En el momento que la gerencia empiece a poner en marcha el proceso administrativo, debe considerar que sus trabajadores se encuentren en las condiciones apropiadas y con la capacidad suficiente para que puedan cumplir con lo que se planea, de lo contrario se llevara a cabo una gestión deficiente con errores. Los colaboradores son aquellos miembros que permiten que la empresa sea competitiva en el mercado, por eso se necesita un personal calificado para desempeñar funciones correspondientes al área, con capacidades de resolución de problemas, de comunicarse, etc. La entidad pública debe mantener en comunicación y constante capacitación al personal para establecer funciones, políticas, estrategias para lograr los objetivos de la entidad.

Bravo (2019) en Chiclayo, en su tesis de grado Propone estrategias fundamentadas en gestión administrativa en mejora de la calidad del servicio, con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo propositivo con diseño no experimental, con una muestra de 149 padres de familia. Como resultado se obtuvo que la gestión administrativa es excelente pero se ven falacias en la atención a los padres de familias, el 51% afirma que la institución no cuenta con una atención personalizada. El autor concluye con la elaboración de estrategias fundamentadas en gestión administrativa basadas en los cuatro pilares de la variable como lo son la planeación donde se infiere en generar un plan estratégico, la organización donde se realizó un organigrama de la institución y se detalló las funciones del personal, la dirección en donde plantea capacitaciones y control en donde se haga un seguimientos a las buenas practicas administrativas.

La gestión administrativa genera que las empresas se pongan activas para lograr lo que se ha planeado el inicio del proceso, con la finalidad de que obtengan mejores ingresos y sea mejor posicionada en el mercado. En las entidades públicas la mayor parte de estas llevan una correcta gestión administrativa, pero con falacias en su atención; una institución educativa busca no solo una buena enseñanza sino una atención adecuada en donde los padres se sientan seguros de que sus hijos están siendo educados y ponen su total confianza en los colegios que ellos elijan. Las instituciones educativas necesitan ser reforzados en cuanto a este aspecto de calidad de servicio para eso es importante establecer e imponer estrategias de mejoras tanto en la gestión administrativas como en la atención a los padres.

Mimbela (2018) en Chiclayo, en su tesis de grado tuvo como objetivo principal la determinación del nivel de la calidad servicio de la UGEL Lambayeque, el enfoque fue cuantitativo de tipo descriptivo - aplicativo, tuvo como muestra a 300 docentes activos de la UGEL. Como resultado se obtuvo en cuanto a la atención como ni de acuerdo ni desacuerdo, es decir, que hay personal capacitado sin embargo no inspiran confianza al momento de realizar sus trámites por las constantes demoras en cuanto a respuestas, por otro lado, demuestran poco interés en velar los intereses del docente. En cuanto al a la calidad del ambiente físico pues un 90% esta desconforme con la infraestructura tanto física como tecnológica.

La calidad de un servicio se manifiesta a través de la conformidad de sus usuarios siempre y cuando sus percepciones sean mucho mayores a las expectativas que este tuvo al principio. Su satisfacción dependerá de ello, pero no solo se trata en la calidad del servicio de la manera en cómo están siendo atendidos y resolviendo sus problemas, sino también en la calidad de su infraestructura física y tecnológica, pues las empresas deben de tomar medidas necesarias tanto para mejorar tanto en calidad de su ambiente como en el servicio, el cual ayude a los colaboradores a tener un mejor ambiente y conocimiento al momento de atender a sus usuarios.

### **1.3. Teorias relacionadas al tema**

### 1.3.1. Gestión administrativa

Luna (2015) afirma que la gestión administrativa se refiere a aquel proceso el cual radica en aplicar de la manera más adecuada la planeación, organización, dirección y control en las organizaciones, sacando el máximo provecho a los recursos disponibles para lograr fines empresariales.

En la Tabla 1, algunos autores definen a la administración de la siguiente manera:

**Tabla 1.**

*Definición de autores.*

<b>Autor</b>	<b>Concepto</b>
George R. Terry	Es un proceso especial, en el cual se da a conocer las actividades de planeación, organización, ejecución, y control, estas se desempeñan para el logro de objetivos.
Isaac Guzmán Valdivia	Es la eficiente dirección de las actividades y contribución de otros miembros que tienen como fin obtener buenos resultados.
American Management Association	La administración es aquella actividad la cual mediante el esfuerzo y participación de otros consigue determinados resultados.
Lourdes Munch Galindo	Es un proceso que tiene como fin la organización eficaz y eficiente de los recursos de un grupo, para el logro de objetivos con la máxima productividad.

Fuente: Elaborado por las autoras.

Se puede apreciar en la tabla que la variable en mención ha tenido diferentes enfoques de pioneros dedicados al estudio de la administración, teniendo en cuenta que algunos puntos de vista coinciden y otros no.

## **Importancia de la administración**

Luna (2015) afirma que la administración es relevante para la naturaleza humana y muy fundamental para proyectos que beneficien a la sociedad, dado que a través de ello se obtendrán resultados representativos que beneficien a la empresa, a continuación, se detallan los siguientes aspectos importantes:

La administración es un factor relevante para todo organismo social a nivel global, dado que se utiliza para cualquier empresa que se encuentre en diferentes partes del mundo.

Se utiliza para que los distintos recursos funcionen de una manera más eficiente en el que se alcancen objetivos empresariales.

Ante sus diversas funciones, su propósito primordial es obtener grandes resultados que se hayan planificado por la gerencia.

Al aplicar el proceso administrativo, las organizaciones logran ser confiables para que después puedan diversificarse.

Por último, a través de la administración se logra la calidad total la cual impacta positivamente ante la sociedad.

## **Objetivos de la administración**

Luna (2015) considera que la administración persigue los siguientes objetivos.

**Objetivos sociales:** Se refiere aquellos fines que tiene la empresa para poder contribuir al bienestar de la sociedad.

**Objetivos económicos:** Son los fines principales que busca la administración, en las que toda empresa lleva acabo para poder mejorar su situación económica y ser más competitiva ante las demás.

**Objetivos organizacionales:** Es el objetivo que se basa en coordinar de una manera más eficiente los recursos que cuenta la empresa, además se trata de optimizar estos recursos para un mejor desenvolvimiento en el mercado.



## **Principios de la administración**

Luna (2015) considera que los principios generan una base para el pensamiento y la acción, entre ellos se destacan:

**Autoridad y responsabilidad:** Fayol afirma que estos dos principios van de la mano, es decir, la responsabilidad se desprende de la autoridad, dado que éste último radica en que el administrador debe de tener una serie de factores como inteligencia, integridad moral, experiencia, hoja de servicio, entre otros, para que los empleados acepten con responsabilidad lo que se le encomendaron.

**Unidad de mando:** Se refiere a que los colaboradores reciben órdenes por parte de sus superiores.

**Cadena escalar (Jerarquía):** Esta cadena se refiere a que inicia desde la parte más alta hacia la más baja.

**Espíritu de cuerpo:** Básicamente consiste en el dicho que la unión hace la fuerza, en el que radica en que todo el personal de trabajo debe trabajar en equipo para más facilidad de cumplimiento con los objetivos.

**División del trabajo:** Consiste en que el trabajo encomendado debe ser dividido equitativamente en grupo de trabajo, teniendo en cuenta las habilidades que tienen los colaboradores para desempeñar un cargo.

**Disciplina:** Se refiere a aquellas sanciones que reciben los empleados en el momento que no cumplan con lo que se haya requerido.

**Subordinación de intereses particulares a los generales:** Los intereses que tienen los empleados no deben de exceder a los que tiene la organización.

**Remuneración:** Es el salario que se relaciona con el desempeño dentro de su puesto de trabajo.

**Centralización:** Se basa en que el personal se sienta involucrado en las decisiones que se toman en la empresa.

Orden: Los trabajadores y los materiales de trabajo deben de mantenerse en el lugar apropiado.

Equidad: El área directiva deben de ser justos con el trato que brindan hacia sus colaboradores.

Estabilidad del personal: Los empleados no pueden ser cambiados al instante, por lo que debe existir una buena administración del personal y tener respaldo de trabajadores sustitutos.

Iniciativa: Los planes que pongan en marcha los empleados deben de ejercerlos con alto nivel de esfuerzo y dedicación.

Unidad de dirección: Todas las actividades que se ejecuten en la empresa deben estar direccionadas por un administrador estableciendo un plan para alcanzarlas.

### **Teoría neoclásica de la administración como técnica social**

Chiavenato (2006) afirma que este tipo de teoría está más orientada al proceso administrativo en el que consiste en orientar, dirigir y controlar un grupo de determinado de personas en el que se busca lograr un solo objetivo en general. Un administrador eficiente es aquel que realiza que su gente alcance sus objetivos, con los más mínimos recursos y esfuerzo, pero generando grandes resultados esperados por la dirección. Se destaca en esta teoría que el ser humano necesita del apoyo de otras personas para que puedan lograr sus objetivos, teniendo en cuenta que debe existir una buena coordinación interna para alcanzarlo.

Entre las principales características de esta teoría son:

Se basa en la práctica de la administración, en el que busca alcanzar los objetivos planteados por la dirección generando valor para la empresa.

Reafirmación de los postulados, en el que se basa en colocar al personal de trabajo en un puesto apropiado.

Énfasis en los principios generales de administración, basándose en el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar considerando que toda empresa debe de tener esa base para que pueda gestionar mejor sus recursos.

Énfasis en los objetivos y en los resultados, toda organización busca lograr que los objetivos que fueron planeados sean alcanzados y los resultados los esperados, teniendo en cuenta que, si no se logran, deben de tomar medidas necesarias para poder contrastar aquellas deficiencias que impidieron lograrlo.

### **Proceso administrativo a través del tiempo**

En la Tabla 2 se muestra el proceso administrativo a través de la evolución en el tiempo.

**Tabla 2.***Proceso administrativo a través del tiempo*

<b>Año</b>	<b>Autor</b>	<b>Etapas</b>
1960	Agustín Reyes Ponce	Previsión, planeación, organización, integración, dirección, control
1961	Isaac Guzmán Valdivia	Planeación, organización, integración, dirección, ejecución, control
1967	J. Antonio Fernandez Arena	Planeación, implementación, control
1971	Robert C. Appleby	Planeación, organización, guiar, control
1973	Flippo	Planeación, organización, liderazgo, control
1974	Sisk y Sverdilk	Planeación, organización, dirección, control
1974	León kazmier	Planeación, toma de decisiones, organización, dirección, control
1978	Burt K. Scanlan	Planeación, toma de decisiones, organización, dirección, control
1982	Munch Garcia	Planeación, organización, dirección, control
1990	Rue y Byars	Planeación, organización, motivación, control

Fuente: Elaborado por las autoras.

Según Chiavenato (2006) nos habla del proceso administrativo mediante la Figura 1 con una serie de indicadores:

Proceso Administrativo			
Planeación	Organización	Dirección	Control
a. Definir la misión	a. Dividir el trabajo	a. Designar las personas	a. Definir los estándares
b. Formular los objetivos	b. Asignar las actividades	b. Coordinar los esfuerzos	b. Evaluar el desempeño
c. Definir los planos para alcanzarlos	d. Asignar los recursos	c. Orientar	

**Figura 1:** Proceso Administrativo con una serie de indicaciones que permiten medir la variable.

Fuente: Elaboración propia

**Planeación:** consiste en plantear los distintos objetivos y estrategias que se van a seguir para alcanzarlos, es la primera etapa del proceso y es en donde se plasma lo que se desea alcanzar a través del tiempo.

**Organización:** Básicamente es en donde se divide el trabajo en partes iguales, otorgándole a los empleados las diferentes actividades y recursos para que puedan conseguir lo que planteó al inicio.

**Dirección:** Se centra en conducir el talento y esfuerzo de los trabajadores, orientándolos para un mejor cambio y brindando soluciones a los problemas que se hayan presentado anteriormente.

**Control:** Es la última fase del proceso administrativo, el cual consiste en plantear estándares de control y evaluar si los resultados fueron alcanzados o no.

### 1.3.2. Calidad de servicio

Alcalde (2007) manifiesta como la mayor cantidad de características diferenciadoras que posee un producto o servicio y que va muy relacionado con el precio. El factor del precio es un factor relevante dado que un producto de calidad siempre costará más que uno que no tiene, es por ello que, si un cliente requiere calidad debe de estar dispuesto a pagar un precio aceptable. El presentar calidad es satisfacer las necesidades de un cliente, en el que sus percepciones superarán sus expectativas.

Así mismo el autor indica un conjunto de características que debe poseer tanto los servicios como los productos.

### **Calidad como estrategia competitiva**

Alcalde (2007) afirma que la competitividad ha permitido que las empresas mantengan presencia en el mercado obteniendo resultados positivos acerca de lo que ofrece. Un producto con un buen acabado y un servicio muy bien prestado, permitirán que la empresa sea competitiva poco a poco hasta llegar a coger cancha ante la competencia. Cabe destacar que la manera de hacer competitividad en el mercado, es de detectar lo que el cliente necesita y poder cubrir sus necesidades, otorgando un valor diferenciado ante el producto y mostrando servicios diferenciados pocos imitables ante los demás, lo que daría como resultado que el cliente opte como primera opción la empresa.

### **Definiciones de calidad en el tiempo**

La calidad ha sido manifestada desde diferentes puntos de vista, algunos autores presentan las siguientes definiciones las cuales se muestran en la Tabla 3.

**Tabla 3.**

*Definiciones de calidad en el tiempo*

<b>Año</b>	<b>Autor</b>	<b>Concepto</b>
1974	Juran	Calidad son atributos de un producto o servicio que lo hacen apto para su uso.
1979	Crosby	Son particularidades de un servicio o producto que le faculte estar acorde a las especificaciones.
1986	Feigenbaum	Calidad se refiere a las particularidades que de un producto, servicio o actividad que proporciona satisfacción al cliente.
1989	Demming	Brindar satisfacción al usuario o persona que adquiere un producto.
1998	Marques y Gerico	La consecución a lo largo de un proceso de mejora, que el producto o servicio cumpla correctamente ya la primera con el uso al que va destinado y entregar al cliente, sea este interno o externo, un producto o servicio que le satisfaga.
2000	Tamames	Son una serie de características que tiene un producto o servicio, esto lo hacen apto para la satisfacción de las necesidades del consumidor final.
2002	Kirchner	La calidad es la disponibilidad para el uso.
2002	Marqués	La calidad no es más que la satisfacción de las expectativas de un grupo interesado.

Fuente: Elaborada por los autores en base a Dorado y Gallardo (2005)

### **Concepto clásico y concepto actual de la calidad**

Dorado & Gallardo (2005) En los últimos años se ha descubierto un nuevo enfoque de la calidad, lo cual contradice a lo que anteriormente se creía lo que era calidad, a continuación, en la Tabla 4 se muestran las siguientes diferencias con sus respectivos aspectos.

**Tabla 4.**

*Concepto clásico vs concepto actual de la calidad*

<b>Año</b>	<b>Autor</b>	<b>Concepto</b>
Objeto	Orientada exclusivamente a la producción de servicios y productos	Afecta a todas las áreas y por ende a las funciones que se desarrollan en cada una de ellas dentro de la organización
Alcance	Actividades de control	Gestión de toda la entidad incluida el control.
Aplicación	Impuesta por la dirección	Por persuasión y voluntaria.
Metodología	Detectar y corregir	Evitar y al mismo tiempo desarrollar un proceso de mejora continua y perfeccionando a la vez.
Responsabilidad	Responsabilidades de un departamento de la empresa	Acuerdo por todos los miembros que conforma la organización .
Predominio	Cantidad sobre la calidad	Calidad sobre la calidad
Costes	La calidad es costosa	la calidad es beneficiosa y útil para la organización
Usuarios	Usuarios de actividades o productos deportivos.	Los usuarios deportivos o clientes externo y los internos o trabadores. Son los que mandan en el servicio.
Significados	La calidad significa control	En un mundo de constante cambios y evolución significa satisfacer necesidades tanto de usuarios como de trabajadores .

Fuente: Elaborada por las autoras en base a Dorado y Gallardo (2005)

## **Factores que influyen en la calidad**



Alcalde (2007) testifica que al hablar de calidad se refiere a que todas las áreas de la empresa laboren de una manera eficiente ante los clientes. Entre los principales factores que influyen son:

### **Factor humano**

El personal de trabajo es importante dado que no solo se trata en ofrecer productos de calidad, sino en la forma de como los vendedores ofrecen el producto, además que, en cualquier tipo de reclamo o queja, los colaboradores deben de saber manejar la situación, dado que los clientes valoran el momento que la empresa le ofrece soluciones. El talento humano en las organizaciones es fundamental, dado que toda empresa se rige a un conjunto de personas que cuenten con las habilidades de generar valor a la empresa.

### **Factor tecnológico**

El factor de las máquinas y herramientas de trabajo influyen mucho al establecer un precio hacia el mercado, ya que las empresas deben invertir en equipos modernos y actualizados para que los clientes tengan una mejor percepción, considerando que la competencia está actualizada sobre los últimos equipos que permitan una mejor competitividad hacia el mercado.

### **Factor comercial**

Las empresas para generar calidad, deben de mostrar una buena relación con sus vendedores y proveedores, con la finalidad de que su oferta siga ascendiendo en el mercado, considerando que este factor es el que mantiene con vida a la organización.

### **Factor medio ambiental**

Los clientes son cada vez más exigentes en lo que necesitan, pero a la vez son más cuidadosos con el medio en que los rodea. La gran mayoría de ellos, son los que consideran especial a las empresas que se preocupan por el medio ambiente, teniendo en cuenta que los productos y servicios que se muestren ante ellos, no dañe el sistema ecológico del medio en donde habitan.

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

Ruiz y Grande (2006) manifiesta las siguientes dimensiones del modelo SERVQUAL.

<b>Dimensiones de la calidad de servicio</b>	
<b>DIMENSIONES</b>	<b>CONCEPTO</b>
<b>Tangibilidad</b>	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación.
<b>Fiabilidad</b>	Capacidad de prestar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
<b>Capacidad de respuesta</b>	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
<b>Seguridad</b>	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
<b>Empatía</b>	Atención individualizada que prestan las organizaciones a sus consumidores.

**Figura 2:** Dimensiones de la calidad de servicio según el modelo SERVQUAL.

Fuente: Elaboración propia.

Este modelo consiste en calcular las diferencias entre las percepciones con las expectativas de los clientes y de esta forma se diagnosticará su satisfacción.

### **Importancia de la calidad de servicio**

Para Gosso (2008) es importante por los siguientes factores:

Es un elemento que permite diferenciarse de los competidores, al generar calidad en los servicios que brinda la empresa, estará siendo diferenciador ante los clientes considerando que tanto los productos y el personal de trabajo de estar en buenas condiciones.

Personalidad, al brindar un servicio personalizado el cliente sentirá que la empresa le toma importancia cuando la visita ya que ofrece servicios mejores al de los demás.

Mayor rentabilidad, la empresa que brinda calidad en sus servicios dejará a sus clientes satisfechos y comprarán con más frecuencia, es por ello que la rentabilidad de la empresa seguirá creciendo.

Menor inversión publicitaria, los clientes al estar satisfechos recomendarán los servicios ya que percibieron calidad en el servicio.

Fidelidad, en su gran mayoría las empresas que brindan calidad en los servicios satisfacen a sus clientes para posteriormente fidelizarlos.

### **1.3.3. Norma ISO 9001:2015**

Estas normas aseguran de la calidad, las mismas le dan la confianza al cliente o usuario con respecto a la satisfacción de una necesidad. Para obtener una certificación de estas normas es indispensable el cumplimiento de los estándares de calidad que se exige.

Las normas de ISO 9001 son internacionales que se aplican a los sistemas de gestión de calidad de una entidad, y permite la evaluación de todos los elementos con los que debe contar una entidad para un efectivo sistema que le permita administrar y al mismo tiempo estar en constante mejora de sus productos o servicios.

La Norma ISO 9001:2015 describe criterios y requisitos que debe tener un sistema de gestión de la calidad, las cuales todas las empresas deben ejecutar para obtener la certificación de sistema de gestión de la calidad. (Lopez, 2016). Esta norma se aplica a cualquier entidad ya sean pequeñas, medianas, grandes según lo ofrecido ya sea servicios o productos.

### **Principios de Calidad**

Son siete principales principios para una adecuada gestión de calidad en los que se argumenta la Norma ISO 9001:2015, estos son:

### **Principio 1: Enfoque al Cliente.**

Toda organización debe satisfacer y comprender la necesidades tanto actuales como futuras de su clientes; la satisfacción es un requisito de todo cliente por lo tanto la empresa deben esforzarse en exceder las expectativas de todos sus clientes.

Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto, debe tener en claro que estos son dinámicos, cambiantes y cada vez más exigentes. Es por ello que las empresas no deben centrarse solo en conocer las necesidades y expectativas de sus clientes, sino de brindarles soluciones a través de sus productos y servicios, y gestionarlas e intentar superar esas expectativas día a día, ya que de ellos dependerá la calificación que le den a nuestra empresa.

### **Principio 2: Liderazgo**

Los líderes son los encargados de crear y mantener un excelente ambiente laboral dentro de la organización en donde los colaboradores se involucren en su totalidad orientándolos hacia el logro de los objetivos de la organización.

### **Principio 3: Participación del personal**

El personal es la pieza fundamental de toda organización en todos sus niveles jerárquicos, y el compromiso de ellos facilitan que sus habilidades puedan ser usadas en beneficio de la organización.

Un personal motivado es clave, así como eficiente comunicación la cual permita que todos los miembros de la organización conozcan los objetivos y participen en el logro de los mismos, es importante que la organización mantenga un feedback adecuado en donde cada miembro aporte ideas innovadoras y propuestas de mejora.

### **Principio 4: Enfoque basado en procesos**

Para que se alcance un resultado deseado y eficiente se tiene que relacionar de las actividades y los recursos para que se gestionen como un proceso.

### **Principio 5: La Mejora**

La implementación del proceso de mejora del Dr. E. Deming: Planificar – Desarrollar – Controlar – Actuar, es decir el ciclo PDCA, ayuda a la mejora inmediata, económicas y preventivas, que aseguran no solo la reducción de errores, sino una cultura de cambio y evolución.

### **Principio 6: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión**

Las decisiones son en base al análisis e información de los datos obtenidos.

Muchas veces se toman decisiones apresuradas, basadas en la información del momento, en ocasiones esta información no está completa o veras, es por esta razón que debemos sumar la influencia de otros factores como:

La inexactitud de nuestra memoria para recordar situaciones pasadas.

Lo mucho que nos afectan nuestras emociones y situaciones personales.

El ánimo con el que recibimos las noticias, etc.

Para la toma de decisiones acertadas y objetivas se debe minimizar toda subjetividad que pueda afectar.

### **Principio 7: Gestión de las Relaciones**

Una gestión correcta en las relaciones de una organización con la sociedad, los socios y los proveedores contribuye al éxito sostenible de la organización.

Es necesario conocer y fomentar el desarrollo de las partes interesadas, para formar alianzas estratégicas con el propósito de ser más competitivos y mejorar la productividad, la rentabilidad, y la relación con la sociedad.

### **1.3.4. Seguridad y salud ocupacional**

En Perú, el 15 de marzo del 2020 se declara el estado de emergencia nacional por el brote del Covid-19 mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM. A partir de entonces, la cuarentena se estableció en todo el territorio nacional hasta la actualidad.

En el sector transporte el MTC estableció reglas y procedimientos de salud pública aprobada por Resolución ministerial N° 239-2020-MINSA., que se estableció para la prestación de servicio público especial de personas en la modalidad de taxi y se servicio de transporte públicos en vehículos menores, ante la existencia del COVID -19.

#### **Disposiciones para el Conductor**

Entre las disposiciones para el conductor se encuentran las siguientes medidas:

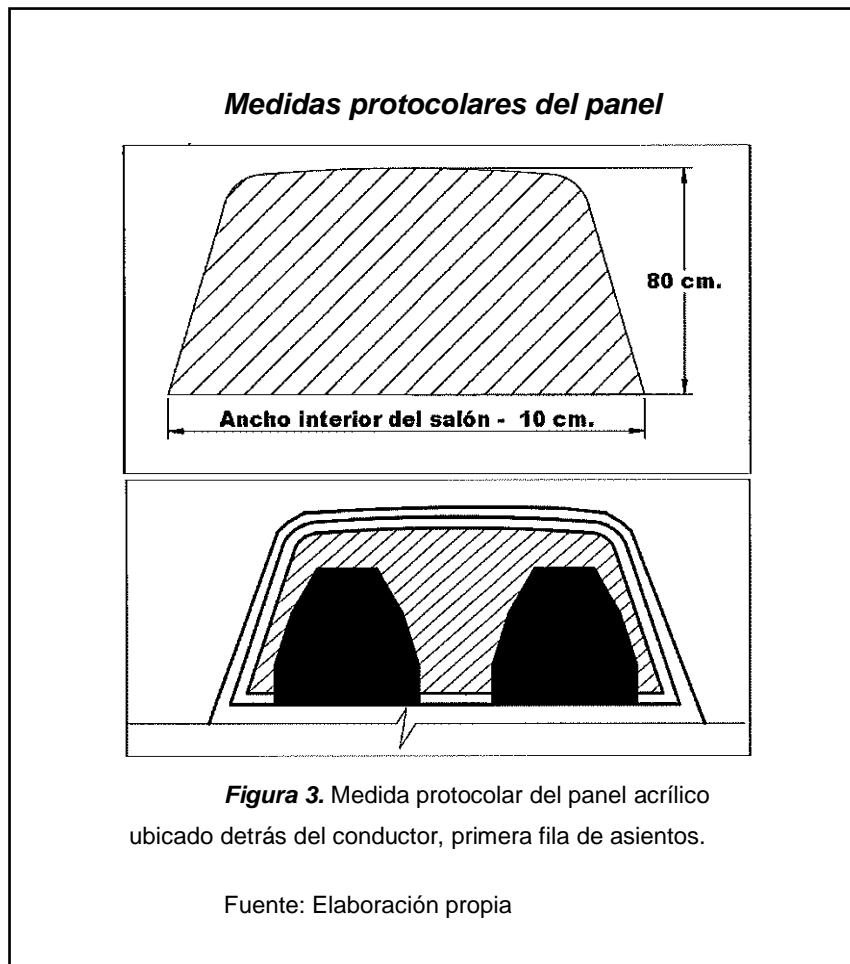
Lavarse las manos con agua y jabón por el lapso de veinte segundos, luego desinfectarse con alcohol gel; antes y después de prestar un servicio.

Utilizar una mascarilla que proteja nariz y boca, esta debe estar en buen estado de conservación y limpia, durante toda la jornada de la prestación del servicio de transporte.

Desinfectar el vehículo antes y después de prestar el servicio.

El conductor es el encargado de desinfectar las manijas de las puertas, apoyabrazos, cinturones de seguridad, así como la manija de ventanas.

La separación de conductor y usuarios dentro del vehículo debe ser un panel detrás de la primera fila de asientos de material acrílico o policarbonato, transparente con un espeso de 4mm. Las dimensiones deberán ser 80 cm de alto y menos 10 cm de ancho



En el interior del vehículo debe exhibirse un aviso informativo sobre las medidas de prevención contra el COVID – 19, de acuerdo a los dispuesto. El aviso se coloca a la altura de la parte posterior del asiento del conductor sobre el panel que divide la primera fila del vehículo.

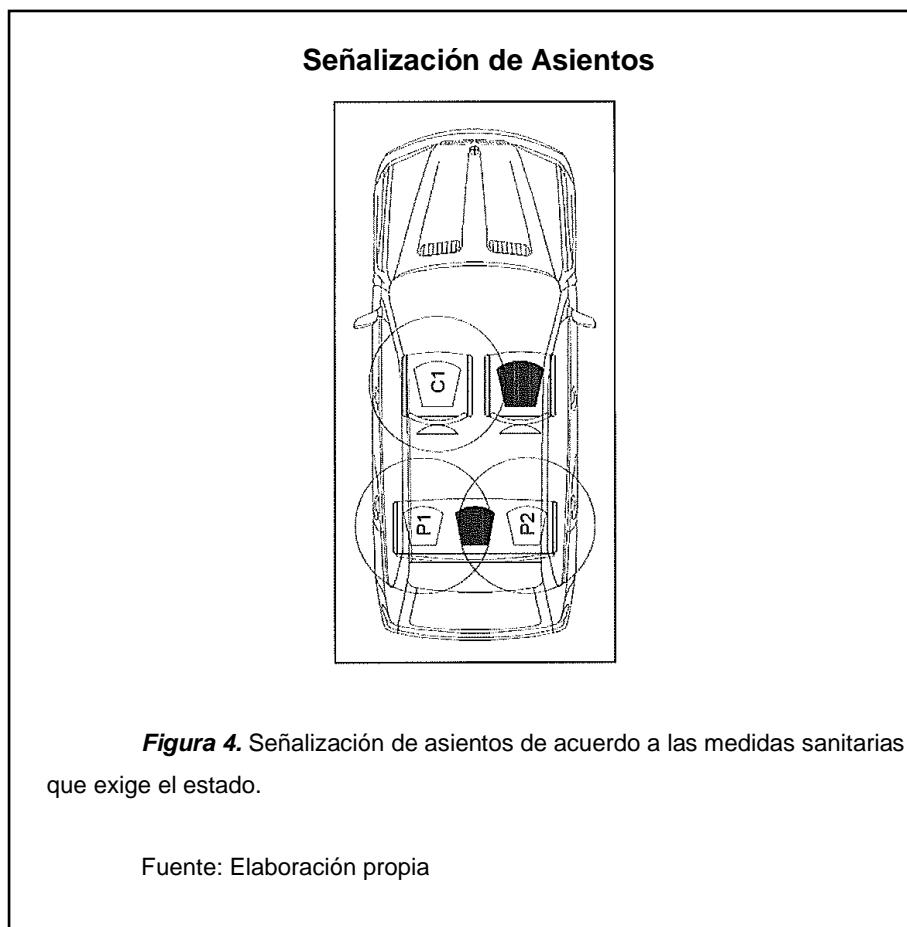
## Disposiciones para el Usuario

En las disposiciones para el usuario se debe cumplir las siguientes medidas:

Utilizar mascarilla durante la prestación del servicio de transporte (Durante todo el camino hasta llegar a su destino)

Cubrirse la boca y nariz con el codo flexionado o con un pañuelo en caso de que tosa o estornude, desechar el pañuelo inmediatamente y desinfectarse las manos con alcohol gel.

Respetar la señalización de los asientos del vehículo.



No tirara desechos en los vehículos

Durante la utilización del servicio de transporte, se recomienda al usuario que, evite tocarse los ojos, la nariz y la boca; mantenga hábitos de limpieza y



desinfección frecuente de las manos; evite en lo posible tocar las superficies del vehículo.

### **1.3.5. Estado del arte**

Márquez, Cardoso, Carreño y Bobadilla (2019) afirman que la gestión administrativa influye en aquellas empresas que recién desean entrar en el mercado y que desea que su personal sea competitivo en su puesto de trabajo. Teniendo en cuenta el proceso administrativo, la gerencia busca que se cumplan todo ese procedimiento, sin embargo, el más mínimo descuido puede ocasionar daños irreversibles, además el último proceso que es el control, debe aplicarse para poder comprobar si los resultados fueron realmente alcanzados. En caso fuera contrario, la organización no debe de culpar a alguien, sino en buscar soluciones dado que fue un trabajo en equipo para poder alcanzar objetivos organizacionales.

Morillo y Morillo (2018) sostienen que las empresas de ahora buscan competir a través de su personal de trabajo para que brinden un servicio de primera. En el sector de hoteles, la calidad de servicio es un elemento clave, puesto que los huéspedes desean ser atendidos como si estuvieran en casa, además que son ellos los que podría recomendar los servicios que percibieron. Así mismo, las empresas le deben de brindar todos los materiales y ayuda posible para que los clientes sientan esa impresión que los caracteriza como empresa, y con el tiempo, la elijan como primera opción.

Mendoza, Ramos y Riasco (2018) señalan que la gestión administrativa es lo que el área directiva debe aplicar para el cumplimiento de metas trazadas para generar utilidades. Sin embargo, estos procesos administrativos se llegarán a cumplir siempre y cuando la empresa se preocupe por la salud ocupacional de su gente, es decir, deben de tener en cuenta que son seres humanos y no una herramienta de ganar dinero, además que, si los colaboradores perciben que se preocupan por ellos, atenderán de una mejor manera a sus clientes. Deduciendo así que, si los colaboradores se encuentran contentos, brindarán una mejor calidad de servicio y conseguirán alcanzar las metas dadas por la gerencia en el plazo establecido.

### **1.3.6. Definición de términos**

#### **Gestión administrativa**

Se refiere a todas actividades que se basan en coordinar el desempeño de un grupo con el objeto de cumplir con metas u objetivos mediante la planeación, organización, dirección y control. (Anzola, 2002).

#### **Gerente**

Persona encargada de planear, organizar, dirigir y controlar aquellos recursos con la finalidad de cumplir con las metas y objetivos en un tiempo determinado. (Hellriegel, Jackson & Slocun, 2009).

#### **Planeación**

Primera fase del proceso en el que se plantea aquellos objetivos y el tiempo en que la empresa desea alcanzar para fines económicos. (Figueroa y Ramirez, 2004).

#### **Organización**

Función administrativa que le sigue a la planeación, la cual consiste en designar aquellos recursos y personas para alcanzar lo planeado. (Chiavenato, 2006).

#### **Dirección**

Tercera función del proceso de administración en el que se refiere a poner en marcha todo lo que se había planteado en los objetivos y metas organizacionales. (Chiavenato, 2006).

#### **Control**

Última fase del proceso de gestión, el cual se basa en evaluar el desempeño de las actividades que fueron planteadas al inicio, en este proceso se tomarán medidas necesarias en caso no se haya logrado con lo que se planeó. (Figueroa y Ramirez, 2004).

### **Calidad de servicio**

Es aquel resultado que se obtiene entre las diferencias entre las percepciones y expectativas, en el momento que las percepciones sean mayores que las expectativas, el cliente habrá percibido una buena calidad de servicio y se sentirá satisfecho. (Muñoz, 1999).

### **Satisfacción del cliente**

La satisfacción es el resultado que percibe un cliente acerca de un determinado producto o servicio relacionado a sus necesidades. (Juran, 1996).

### **Expectativas**

Las expectativas se definen como aquellos deseos y necesidades que tiene un cliente sobre aquellos productos o servicios. (Christopher, Payne y Ballantyne, 1994).

### **Modelo SERVQUAL**

Modelo diseñado con un conjunto de dimensiones que evalúan a los consumidores acerca de la calidad que percibe y poder determinar su satisfacción. (Miranda, Chamorro y Rubio, 2008).

## **1.4. Formulación del problema**

### **Formulación del problema general**

¿Influye la gestión administrativa en la calidad de servicio público de taxis en la gerencia de desarrollo vial y transporte - Municipalidad de Chiclayo?

### **Formulación de problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en la gerencia de desarrollo vial y transporte en la Municipalidad Provincial de Chiclayo?

¿Cuál es el nivel de calidad de servicio público de taxis en la gerencia de desarrollo vial y transporte en la Municipalidad Provincial de Chiclayo?

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio público de taxis en la gerencia de desarrollo vial y transporte en la Municipalidad Provincial de Chiclayo?

### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

Según Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez (2011) la investigación se justifica en teóricas, metodológicas y sociales.

#### **Justificación teórica**

La presente investigación se justifica en la teoría de los procesos administrativos de Chiavenato y la teoría dada por Parasuraman de la calidad de servicio, así mismo, esta investigación servirá como referencia para futuras investigaciones.

#### **Justificación metodológica**

En el aspecto metodológico, se justifica en el método inductivo – deductivo en el que inicia de ideas secundarias para llegar a la general, por otro lado como técnica se usará una encuesta y como instrumento dos cuestionarios, uno para los trabajadores y otro para los clientes, así mismo esos datos recolectados servirán para contrastar la hipótesis planteada en este estudio.

#### **Justificación social**

En esta justificación, se planteará una solución a la municipalidad a través de una serie de estrategias las cuales se verán reflejadas en una propuesta de estudio, así mismo, contribuirá a brindar un mejor servicio al usuario y a la sociedad en general.

## **1.6. Hipotesis**

**H1:** Influye la gestión administrativa en la calidad de servicio público de taxis en la gerencia de desarrollo vial y transporte - Municipalidad de Chiclayo.

**Ho:** No influye la gestión administrativa en la calidad de servicio público de taxis en la gerencia de desarrollo vial y transporte - Municipalidad de Chiclayo.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio público de taxis en la gerencia de desarrollo vial y transporte - Municipalidad de Chiclayo.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Diagnosticar el nivel de gestión administrativa en la gerencia de desarrollo vial y transporte en la Municipalidad de Chiclayo.

Identificar el nivel de calidad de servicio público de taxis en la gerencia de desarrollo vial y transporte en la Municipalidad I de Chiclayo.

Analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio público de taxis en la gerencia de desarrollo vial y transporte en la Municipalidad de Chiclayo.

Elaborar una propuesta para fortalecer la calidad de servicio público de taxis en la gerencia de desarrollo vial y transporte en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

#### 2.1.1. Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo correlacional – explicativa, para Hernández, Fernández y Baptista (2010), es correlacional ya que busca encontrar el grado de relación entre las dos variables de estudio, y explicativa porque explica la influencia que causa una variable en la otra.

#### 2.1.2. Diseño de investigación

Este estudio es de diseño no experimental – transaccional, para Hernández, Fernández y Baptista (2010), es no experimental ya que no se manipuló ninguna de las dos variables de estudio y transaccional porque se recolectó datos en un solo momento, es decir, se estudiarán las dos variables de estudio una sola vez.

$X \longrightarrow Y$

X: Variable independiente

Y: Variable dependiente

### 2.2. Población, Muestra y Muestreo

#### 2.2.1. Población

Para esta investigación se utilizó dos poblaciones, una la cual estará conformada por los 12 colaboradores de la Municipalidad provincial de Chiclayo y la segunda está constituida por 8779 usuarios que son taxistas.

### 2.2.2. Muestra

Para hallar la muestra de la presente investigación, realizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Muestra (n)	= 338
Población (N)	= 8779
Nivel de confianza (Z)	= 95%: 1.96
Probabilidad de éxito (p)	= 60%: 0.6
Probabilidad de fracaso (q)	= 40%: 0.4
Nivel de error (e)	= 5%: 0.05

La segunda muestra de la presente investigación está conformada por 338 taxistas de la ciudad de Chiclayo.

### 2.3. Variables, Operacionalización.

**Tabla 5.**

*Variables de estudio*

Variables	Concepto
Independiente: Gestión administrativa	“Este proceso está dado por una serie de actividades independientes empleadas por la administración en toda institución para la ejecución de las funciones inmersas en esta: planificación, organización, distribución del personal y el controlar.” (Hilton, 2005, p. 3).
Dependiente: Calidad de servicio	“El servicio responde a la satisfacción de necesidades y requerimientos de los usuarios, así como sobrepasar expectativas de estos” (Miranda, Chamarro y Rubio, 2008. p. 241).

Fuente: Elaboración por las autores

**Tabla 6.***Operacionalización de gestión administrativa*

<b>Variable independiente</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>	
<b>Gestión administrativa</b>	Planeación	Misión	Se encuentra definida claramente la misión de la Municipalidad	Encuesta – cuestionario	
		Objetivos	Son alcanzables los objetivos formulados por la Municipalidad		
		Planos	Se trazan planos para alcanzar los objetivos		
	Organización	Dividir	El trabajo encomendado es dividido equitativamente		
		Actividades	Se encuentra acorde con las actividades que se le asignan		
		Recursos	La Municipalidad le asigna recursos que le faciliten cumplir con su trabajo		
		Designación	Le parece apropiado la manera de cómo le designan las actividades		
	Dirección	Esfuerzos	Se coordinan los esfuerzos para el logro de actividades		
		Orientación	Recibe orientaciones que le permitan cumplir su labor		
		Estándares	Está conforme con las medidas de desempeño que toma la Municipalidad		
		Control	Evaluar el desempeño		Está acorde con las evaluaciones de desempeño que se realizan

Fuente: Elaboración por los autores



**Tabla 7.***Operacionalización de calidad de servicio*

Variable dependiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Calidad de servicio	Tangibilidad	Equipos	La Municipalidad tiene equipos y nuevas tecnologías de apariencia moderna.	Encuesta – cuestionario Análisis Documental - Ficha de análisis Documental
		Instalaciones físicas	Las instalaciones físicas de la Municipalidad son cómodas y visualmente atractivas.	
		Apariencia	Los empleados de la Municipalidad tienen una apariencia pulcra.	
		Materiales	Los materiales relacionados con el servicio que utiliza la Municipalidad son visualmente atractivos.	
	Fiabilidad	Promesa	Cuando en la Municipalidad prometen hacer algo en cierto tiempo lo hacen.	
		Solución	Cuando tengo un problema la Municipalidad, muestran un sincero interés en solucionarlo.	
		Habitualidad	Habitualmente la Municipalidad presta bien el servicio.	
	Capacidad de respuesta	Tiempo	La Municipalidad, presta su servicio en el tiempo adecuado.	
		Errores	En la Municipalidad, insisten en no cometer errores en sus registros o documentos.	
		Puntualidad	Los empleados de la Municipalidad informan puntualmente y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio.	
		Rápido	Los empleados de la Municipalidad ofrecen un servicio rápido y ágil.	

---

	Ayuda	Los empleados de la Municipalidad siempre están dispuestos a ayudarlo.
	Respuesta	Los empleados de la Municipalidad le dedican el tiempo necesario para responder a sus preguntas.
	Confianza	El comportamiento de los empleados de la Municipalidad, le transmite confianza.
	Seguro	Me siento seguro en las transacciones que realizo con la Municipalidad
Seguridad	Amable	Los empleados de la Municipalidad son siempre amables.
	Conocimiento	Los empleados de la Municipalidad tienen conocimientos suficientes para responder a mis preguntas.
	Seguimiento	Los empleados de la Municipalidad, le hacen un seguimiento personalizado.
	Horario	En la Municipalidad tienen horario adecuado.
Empatía	Información	Los empleados de la Municipalidad ofrecen información y atención personalizada.
	Intereses	Los empleados de la Municipalidad buscan lo mejor para los intereses del cliente.
	Comprensión	Los empleados de la Municipalidad comprenden sus necesidades específicas.

---

Fuente: Adaptado del Modelo SERVQUAL propuesto por Zeithaml, Parasuraman y Berry.

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

La investigación utilizó el método inductivo, el cual parte de ideas secundarias para llegar a la general. Este método permitirá iniciar por los objetivos específicos para poder llegar al principal.

### **2.4.1. Técnicas de recolección de datos**

#### Encuesta

Esta técnica funciona para la recopilación de información mediante preguntas las cuales están conformada por una serie de alternativas que fueron diseñadas por las investigadoras. Para la investigación se aplicaron 2 encuestas, una para cada variable.

#### Análisis Documental

Andréu (2001), es una técnica que interpreta textos escritos o grabados, es decir toda clase de registros de datos, transcripción de entrevistas, discursos, protocolos de observación, documentos, videos. Para esta esta investigación se hizo uso de esta técnica ya que se buscó analizar la revisión documentaria, registros con fechas de trámite y peticiones de algunos usuarios, aun existente en la municipalidad.

### **2.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

#### Cuestionario

El cual fue aplicado a un número determinado de sujetos, en este caso para colaboradores y usuarios respecto a la institución. Se logró diseñar un cuestionario para los colaboradores de la Municipalidad y otro para los clientes respectivamente. Mediante este instrumento se podrá recolectar datos y medir las variables de estudio. (Anexo N°1)

Así mismo fue elaborado con alternativas Likert con 5 categorías: Total Acuerdo (TA), Acuerdo (A), Indiferente (I), Desacuerdo (D) y Total Desacuerdo (TD). Hernández, Fernández y Baptista (2010) afirman que, si el cuestionario

establece categorías Likert, a través de la siguiente recta, se puede hacer uso de los promedios para medir tanto indicadores como dimensiones y variables.

Muy Bajo	Bajo	Medio o regular	Alto	Muy Alto
1	2	3	4	5

#### Ficha Documental

Se revisa que los equipos, materiales, infraestructura estén en optimas condiciones para que los trabajadores realicen sus funciones, también que los documentos estén debidamente ordenados cronológicamente y clasificado por tipo de trámite. (Anexo N°3)

#### **2.4.3. Validación de los instrumentos**

Bernal (2010) nos dice que una validación señala el grado con que pueden inferirse conclusiones después de haber obtenido resultados del ya aplicado instrumento” (p. 266). Esta investigación paso por el proceso de validación el cual estuvo bajo una rigurosa revisión conformada por 3 especialistas quienes fueron los encargados de la verificación y evaluación de cada pregunta del cuestionario aplicado en la empresa, los mismos que desde su punto de vista emitieron algunas observaciones y correcciones que ayudaron al desarrollo del objetivo de la investigación. (Anexo N° 4)

#### **2.4.4. Confiabilidad de los instrumentos**

Según Bernal (2010) nos da a entender que es permanencia de una puntuación obtenida por una misma persona, así se le analice en diversas ocasiones con el mismo instrumento” (p.265). Los cuestionarios realizados para cada variable en esta investigación fueron confiables, consistió en el cálculo de la fiabilidad usando el método de cronbach. En el primer cuestionario se obtuvo estadísticamente un alfa de cronbach de 0.842, y en el segundo se apreció un alfa de cronbach de 0.925. (Anexo N°5)

## 2.5. Procedimiento de análisis de datos.

Para los análisis de datos se realizaron los siguientes procedimientos:

- a. Se diseñó un instrumento de medición respecto a ambas variables estudiadas.
- b. Un cuestionario se aplicó a colaboradores y otro a los usuarios de la Municipalidad.
- c. La información de datos arrojados por los cuestionarios fueron digitados en los programas Excel y SPSS.
- d. Se ejecutó su respectiva interpretación y análisis de aquellos datos.

## 2.6. Criterios éticos.

Los principios éticos se ven manifestados en la Tabla 8, en el que Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012) consideran los siguientes criterios:

**Tabla 8.**

*Principios éticos*

<b>Principios éticos</b>	<b>Definición</b>
Consentimiento informado	Se advirtió de las condiciones y responsabilidades en las que involucraría la realización de la investigación, los participantes asumirían las condiciones de informantes
Confidencialidad	Se facilitó la información con total confianza y seguridad, cuidando la identidad de los informantes así como la información obtenida por estos.
Observación participante	Los responsables a cargo de la recolección de datos de esta investigación se comprometieron con la responsabilidad ética que conlleva efectos de la investigación.

Fuente: Elaboración de los autores basado en Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo.

## 2.7. Criterios de Rigor Científico

Reflejados en la Tabla 9 en el que Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo-Malpica (2012) testifican los siguientes criterios:

**Tabla 9.**

*Criterios de rigor científico*

<b>Criterios de rigor científico</b>	<b>Definición</b>
Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad	Los resultados fueron reales y verídicos para la interpretación de los mismos recolectados por los instrumentos aplicados.
Transferibilidad y aplicabilidad	El resultado final de esta investigación servirá como apoyo para otros futuros investigadores al momento de citar este estudio.
Consistencia para la replicabilidad	La exploración teórica sirvió como fundamento sobre las variables estudiadas, estos datos servirán para ser aplicados en otros estudios en donde se use la misma técnica estadística.
Confirmabilidad y neutralidad	Los datos recolectados de esta investigación se contrastaron con los fundamentos teóricos para una mejor comprensión de ambas variables usadas en este estudio.
Relevancia	Esta investigación es el aporte a las ciencias administrativas desde el punto de vista profesional.

---

Fuente: Elaboración por los autores basado en Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Presentación de Resultados

##### 3.1.1. Resultados de los Ítems

#### Objetivo Especifico 1.

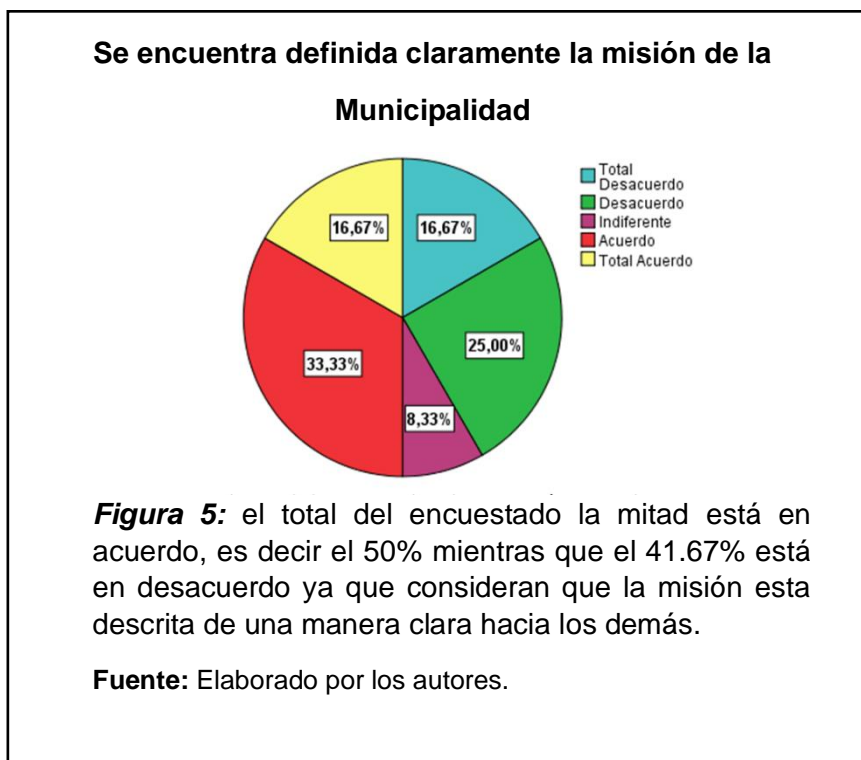
#### *Dimensión Planeación.*

**Tabla 10.**

*Se encuentra definida claramente la misión de la Municipalidad.*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	2	16,7	16,7	16,7
Desacuerdo	3	25,0	25,0	41,7
Indiferente	1	8,3	8,3	50,0
Acuerdo	4	33,3	33,3	83,3
Total Acuerdo	2	16,7	16,7	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario planteado a los miembros de la municipalidad

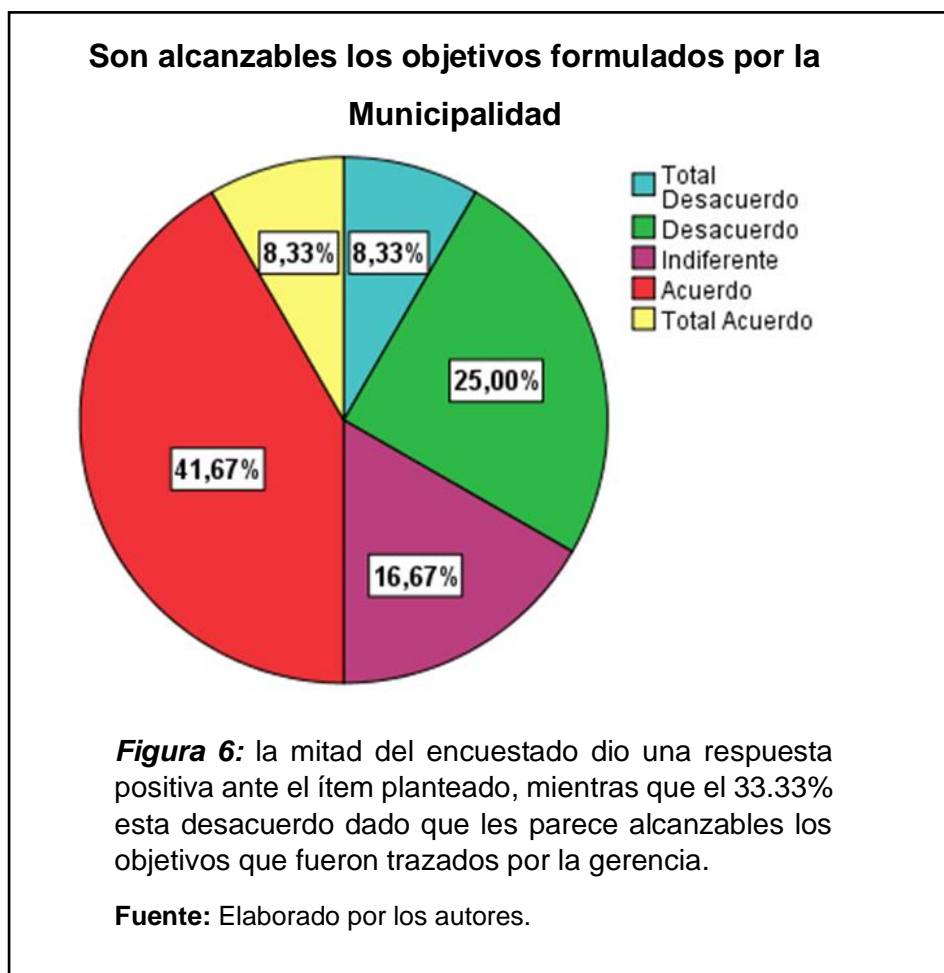


**Tabla 11.**

*Son alcanzables los objetivos formulados por la Municipalidad.*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	1	8,3	8,3	8,3
Desacuerdo	3	25,0	25,0	33,3
Indiferente	2	16,7	16,7	50,0
Acuerdo	5	41,7	41,7	91,7
Total Acuerdo	1	8,3	8,3	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario planteado a los miembros de la municipalidad



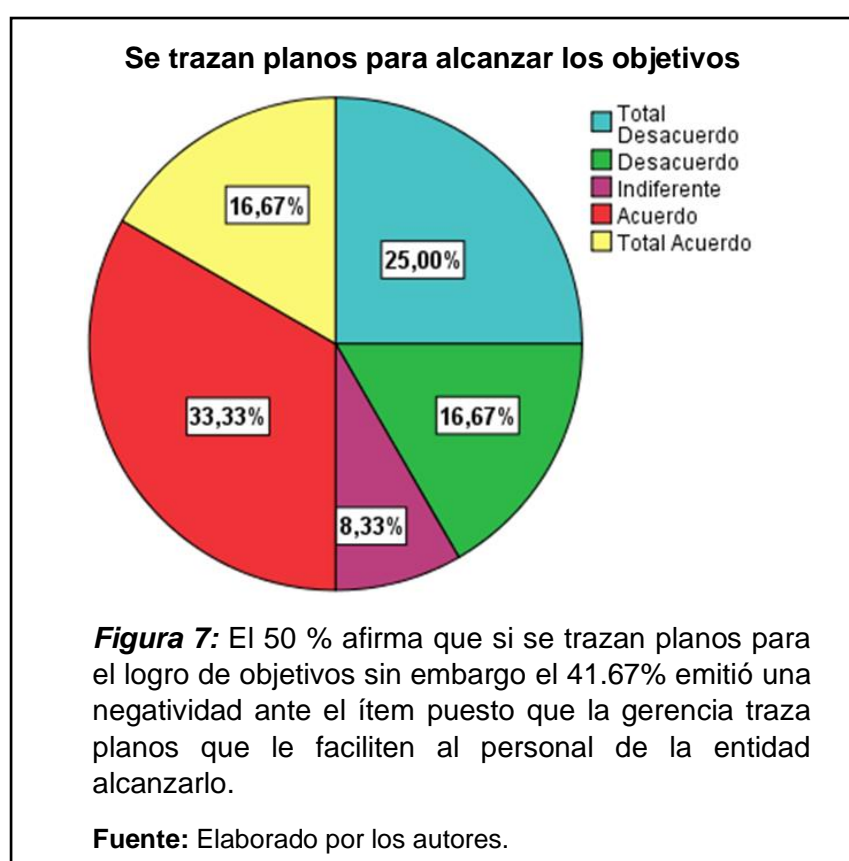


**Tabla 12.**

*Se trazan planos para alcanzar los objetivos.*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	3	25,0	25,0	25,0
Desacuerdo	2	16,7	16,7	41,7
Indiferente	1	8,3	8,3	50,0
Acuerdo	4	33,3	33,3	83,3
Total Acuerdo	2	16,7	16,7	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario planteado a los miembros de la municipalidad



**Tabla 13.**

*El trabajo encomendado es dividido equitativamente.*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	3	25,0	25,0	25,0
Desacuerdo	2	16,7	16,7	41,7
Indiferente	1	8,3	8,3	50,0
Acuerdo	4	33,3	33,3	83,3
Total Acuerdo	2	16,7	16,7	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario planteado a los miembros de la municipalidad



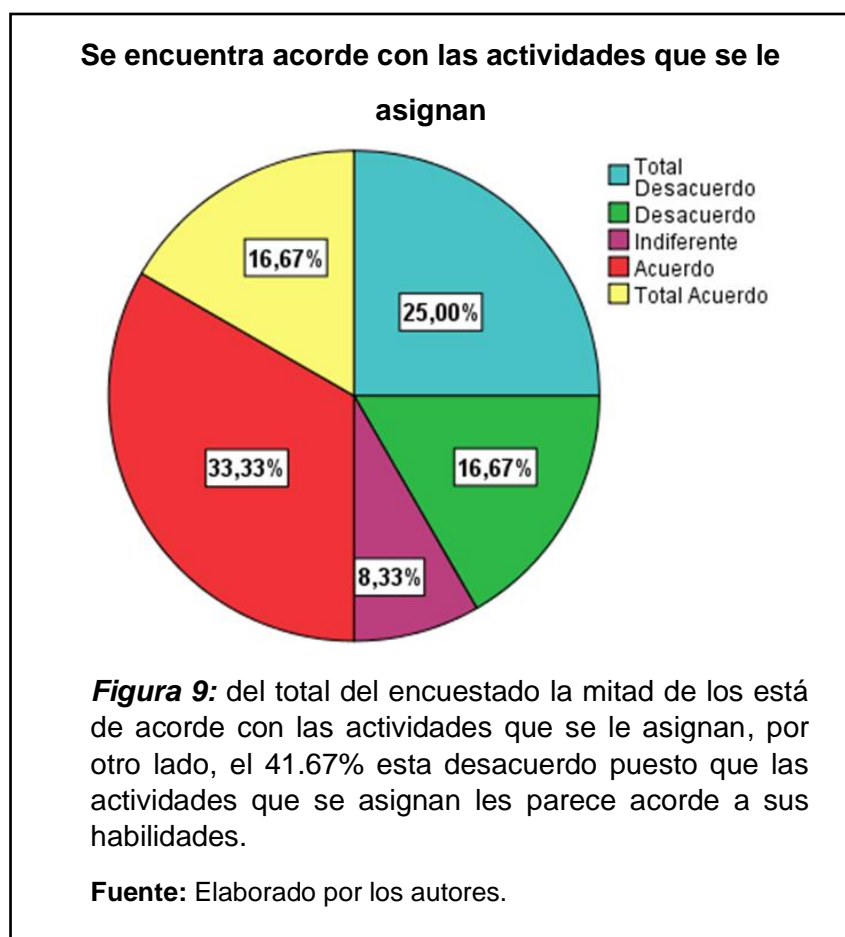
**Dimensión Organización.**

**Tabla 14.**

*Se encuentra acorde con las actividades que se le asignan.*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	3	25,0	25,0	25,0
Desacuerdo	2	16,7	16,7	41,7
Indiferente	1	8,3	8,3	50,0
Acuerdo	4	33,3	33,3	83,3
Total Acuerdo	2	16,7	16,7	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario planteado a los miembros de la municipalidad

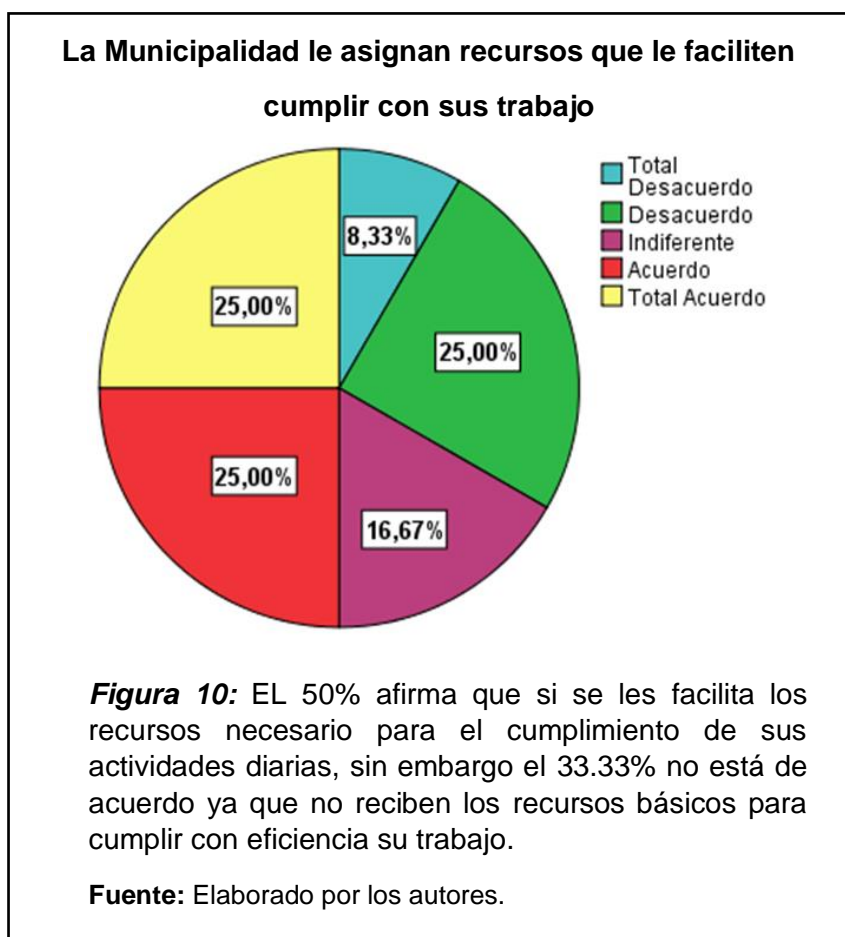


**Tabla 15.**

*La Municipalidad le asigna recursos que le faciliten cumplir con su trabajo.*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	1	8,3	8,3	8,3
Desacuerdo	3	25,0	25,0	33,3
Indiferente	2	16,7	16,7	50,0
Acuerdo	3	25,0	25,0	75,0
Total Acuerdo	3	25,0	25,0	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario planteado a los miembros de la municipalidad

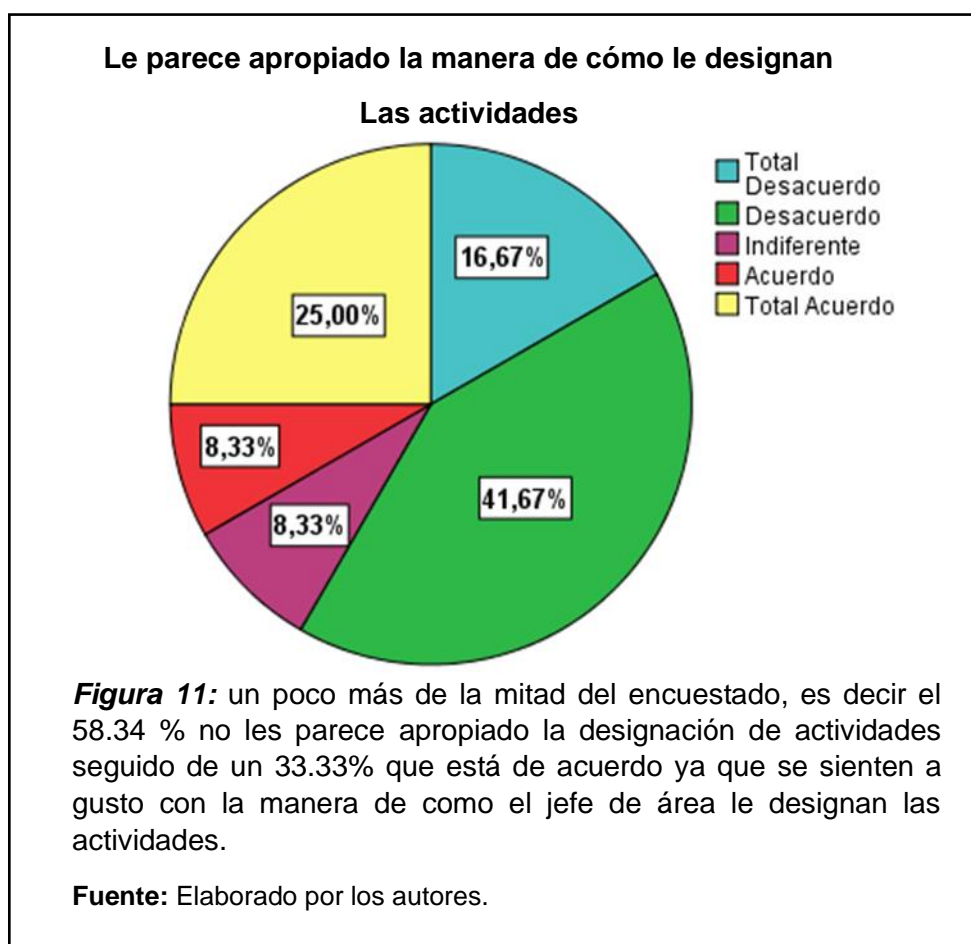


**Tabla 16.**

*Le parece apropiado la manera de cómo le designan las actividades.*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	2	16,7	16,7	16,7
Desacuerdo	5	41,7	41,7	58,3
Indiferente	1	8,3	8,3	66,7
Acuerdo	1	8,3	8,3	75,0
Total Acuerdo	3	25,0	25,0	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario planteado a los miembros de la municipalidad



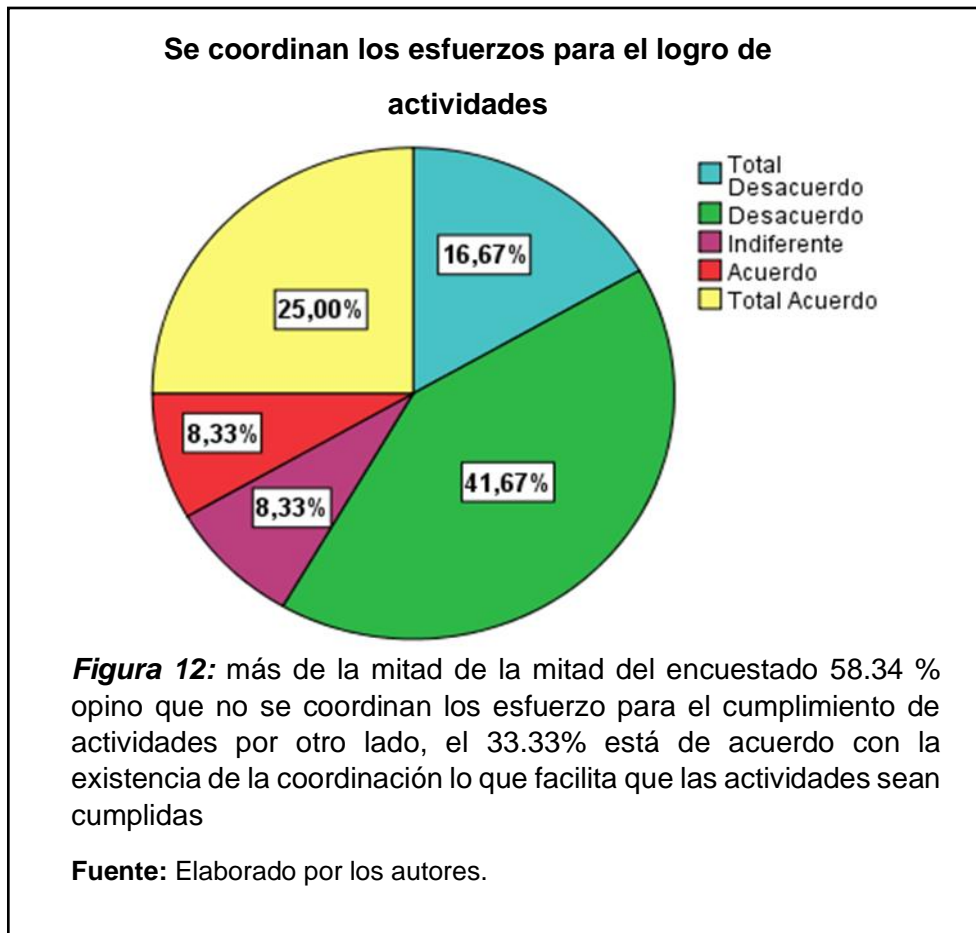
**Dimensión Dirección.**

**Tabla 17.**

*Se coordinan los esfuerzos para el logro de actividades.*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	2	16,7	16,7	16,7
Desacuerdo	5	41,7	41,7	58,3
Indiferente	1	8,3	8,3	66,7
Acuerdo	3	25,0	25,0	91,7
Total Acuerdo	1	8,3	8,3	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario planteado a los miembros de la municipalidad

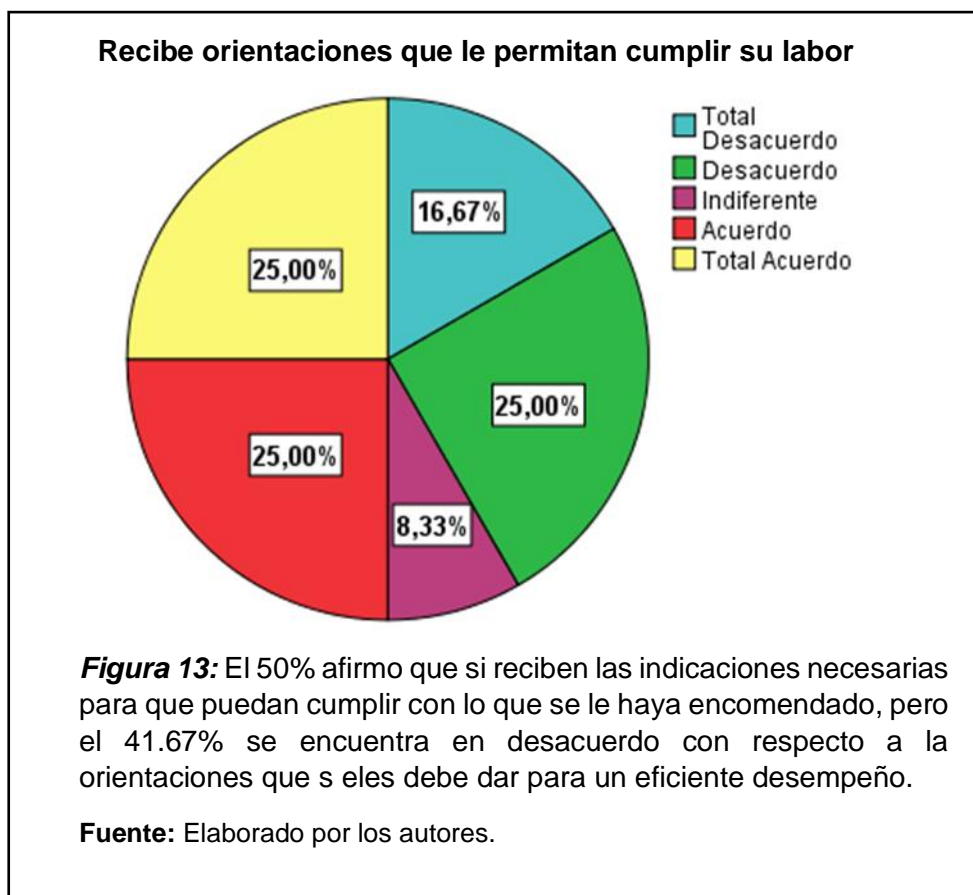


**Tabla 18.**

*Recibe orientaciones que le permitan cumplir su labor.*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	2	16,7	16,7	16,7
Desacuerdo	3	25,0	25,0	41,7
Indiferente	1	8,3	8,3	50,0
Acuerdo	3	25,0	25,0	75,0
Total Acuerdo	3	25,0	25,0	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario planteado a los miembros de la municipalidad

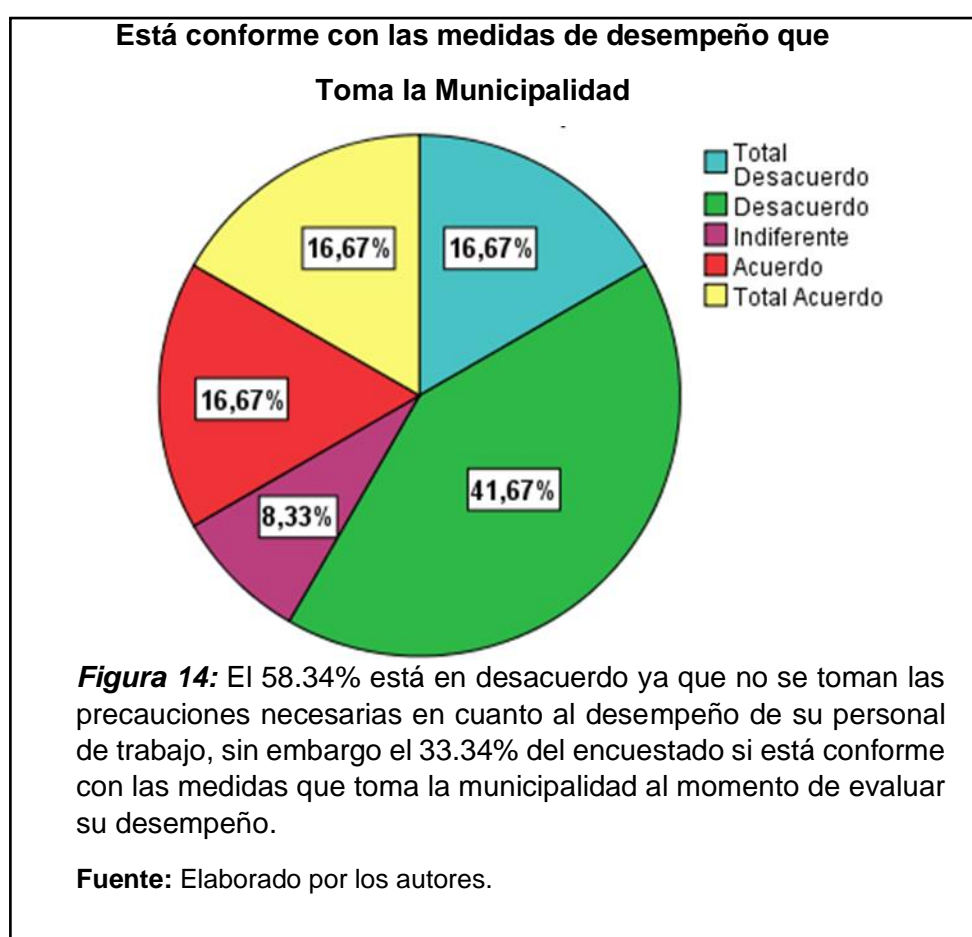


**Tabla 19.**

*Está conforme con las medidas de desempeño que toma la Municipalidad.*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	2	16,7	16,7	16,7
Desacuerdo	5	41,7	41,7	58,3
Indiferente	1	8,3	8,3	66,7
Acuerdo	2	16,7	16,7	83,3
Total Acuerdo	2	16,7	16,7	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario planteado a los miembros de la municipalidad





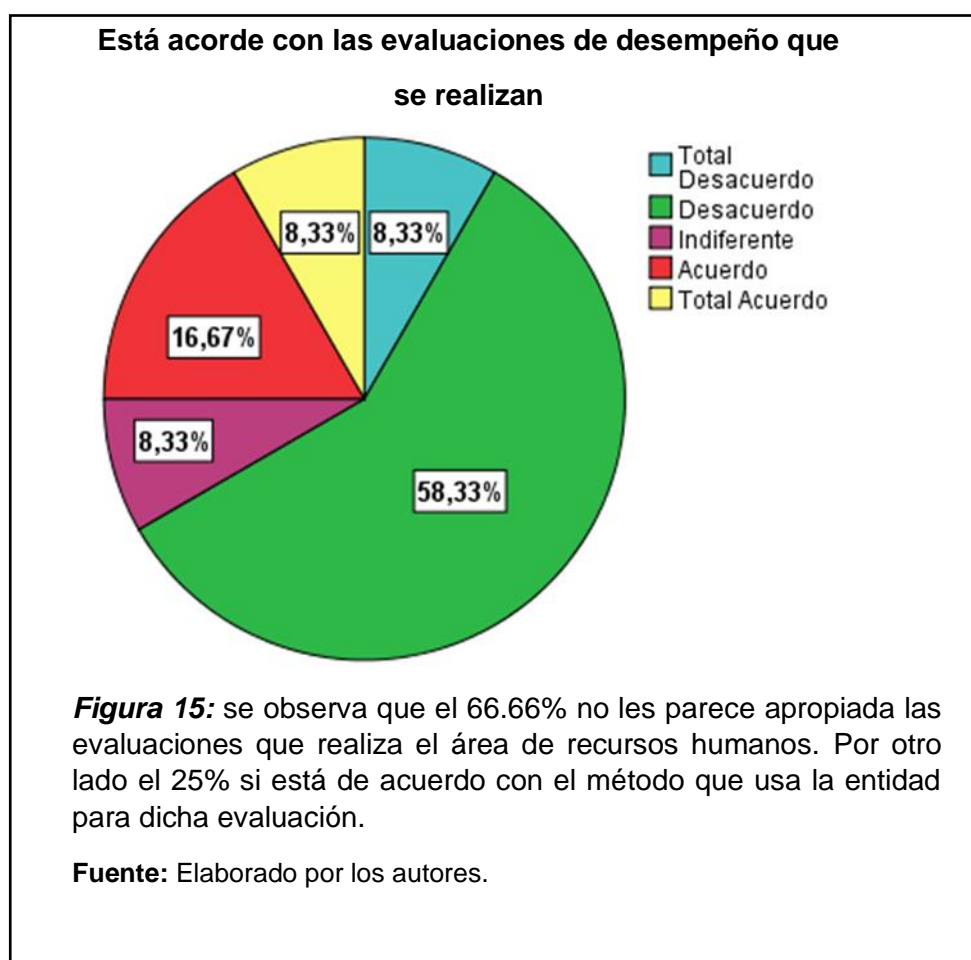
### Dimensión de Control

**Tabla 20.**

*Está acorde con las evaluaciones de desempeño que se realizan.*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	1	8,3	8,3	8,3
Desacuerdo	7	58,3	58,3	66,7
Indiferente	1	8,3	8,3	75,0
Acuerdo	2	16,7	16,7	91,7
Total Acuerdo	1	8,3	8,3	100,0
Total	12	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario planteado a los miembros de la municipalidad



## Objetivo específico 2.

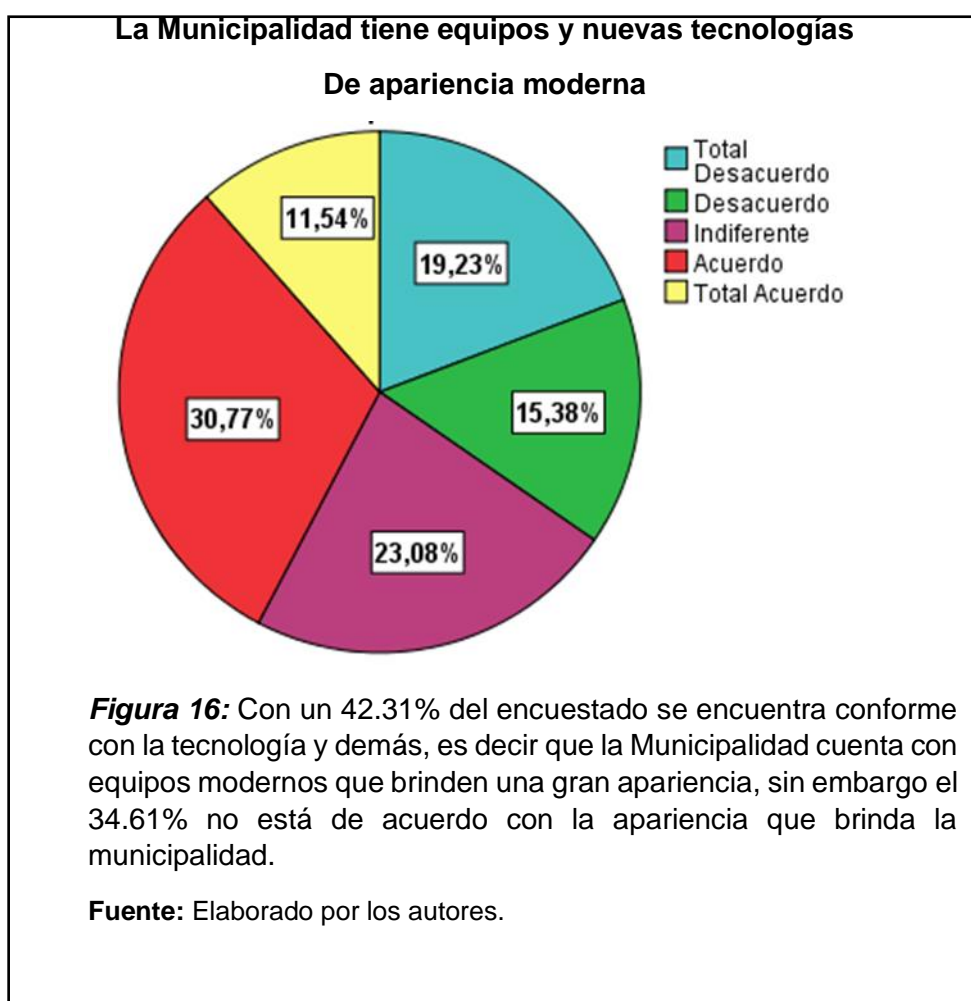
### *Dimensión Tangibilidad*

**Tabla 21.**

*La Municipalidad tiene equipos y nuevas tecnologías de apariencia moderna.*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	65	19,2	19,2	19,2
Desacuerdo	52	15,4	15,4	34,6
Indiferente	78	23,1	23,1	57,7
Acuerdo	104	30,8	30,8	88,5
Total Acuerdo	39	11,5	11,5	100,0
Total	338	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario planteado a los usuarios de la municipalidad

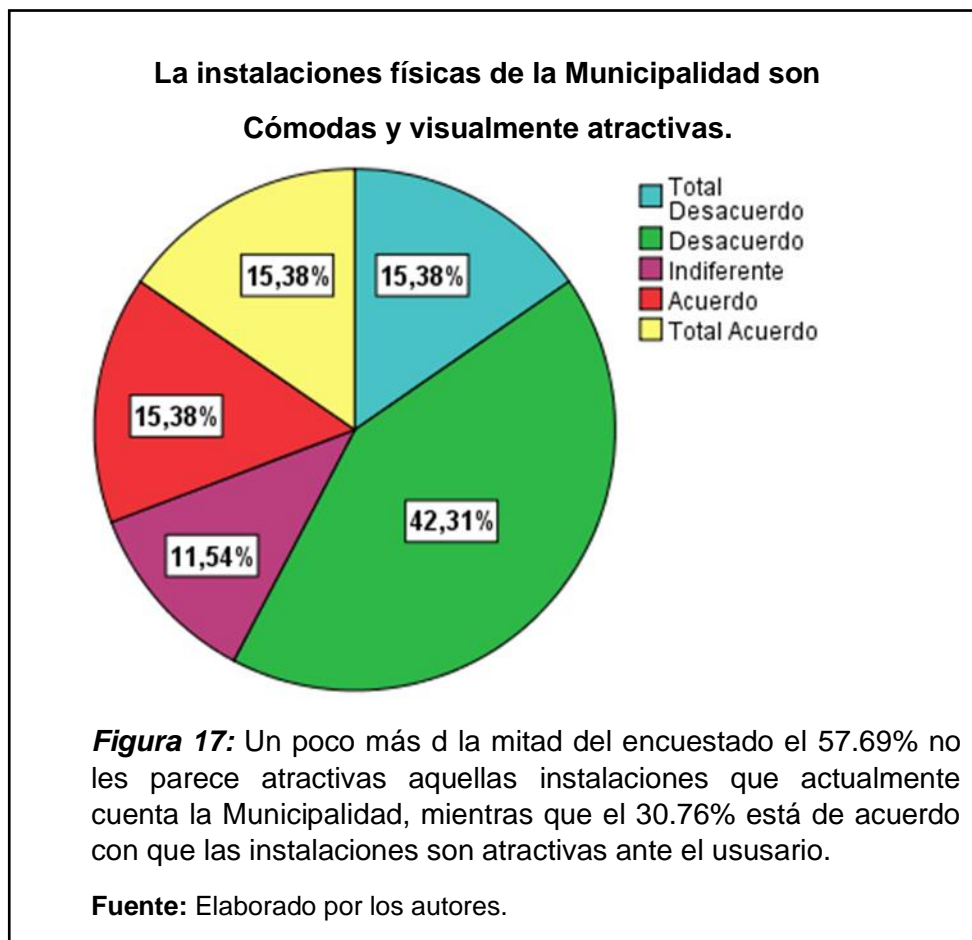


**Tabla 22.**

*Las instalaciones físicas de la Municipalidad son cómodas y visualmente atractivas.*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	52	15,4	15,4	15,4
Desacuerdo	143	42,3	42,3	57,7
Indiferente	39	11,5	11,5	69,2
Acuerdo	52	15,4	15,4	84,6
Total Acuerdo	52	15,4	15,4	100,0
Total	338	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario planteado a los usuarios de la municipalidad

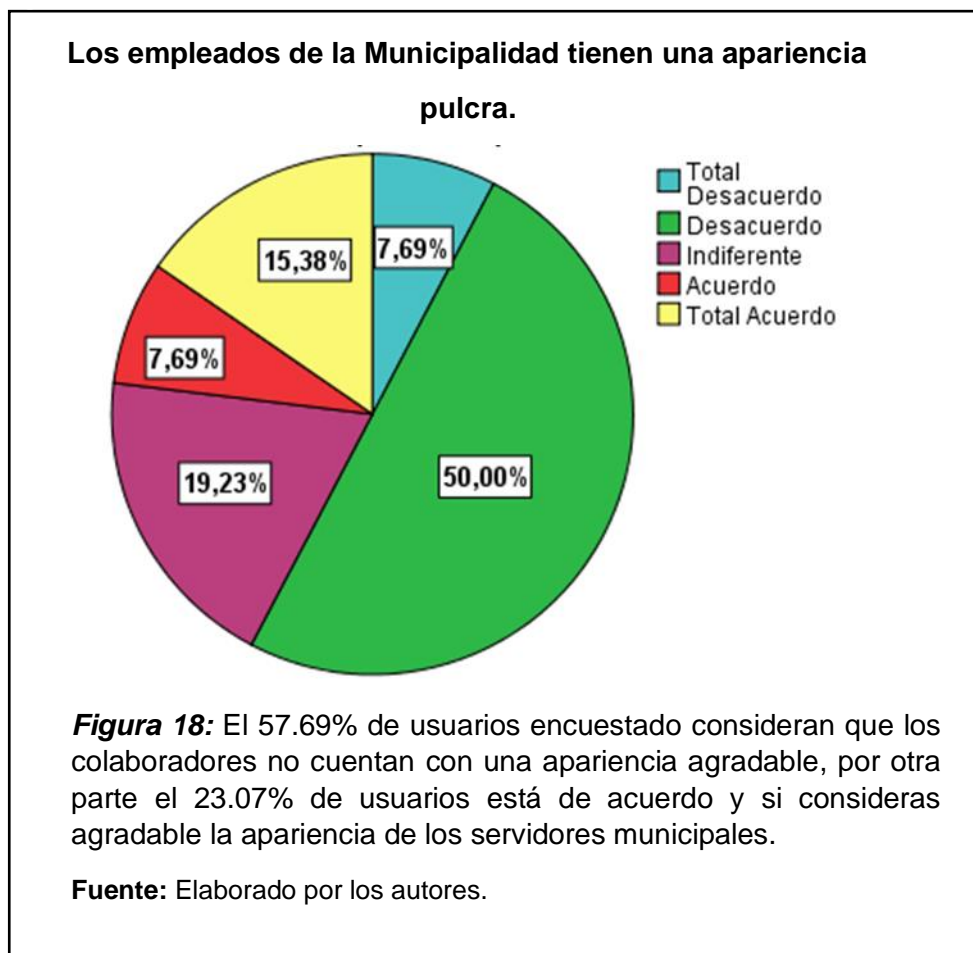


**Tabla 23.**

*Los empleados de la Municipalidad tienen una apariencia pulcra.*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	26	7,7	7,7	7,7
Desacuerdo	169	50,0	50,0	57,7
Indiferente	65	19,2	19,2	76,9
Acuerdo	26	7,7	7,7	84,6
Total Acuerdo	52	15,4	15,4	100,0
Total	338	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario planteado a los usuarios de la municipalidad

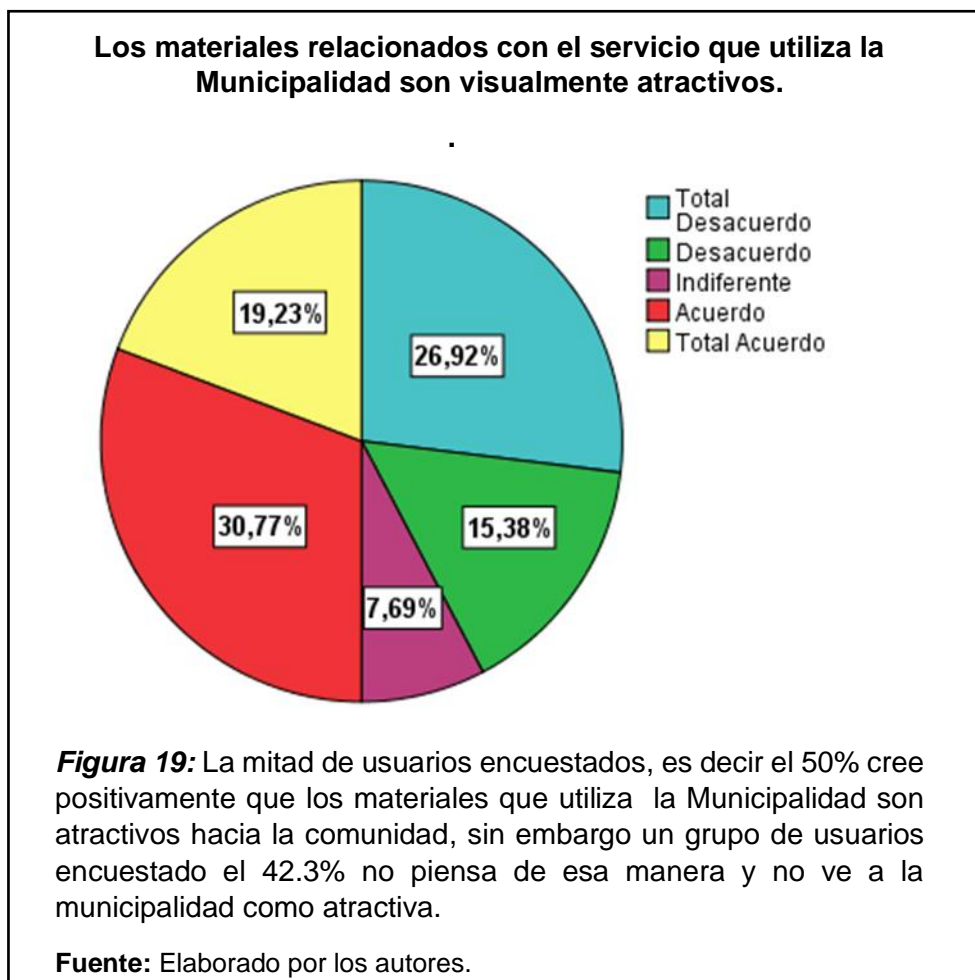


**Tabla 24.**

*Los materiales relacionados con el servicio que utiliza la Municipalidad son visualmente atractivos.*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	91	26,9	26,9	26,9
Desacuerdo	52	15,4	15,4	42,3
Indiferente	26	7,7	7,7	50,0
Acuerdo	104	30,8	30,8	80,8
Total Acuerdo	65	19,2	19,2	100,0
Total	338	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario planteado a los usuarios de la municipalidad

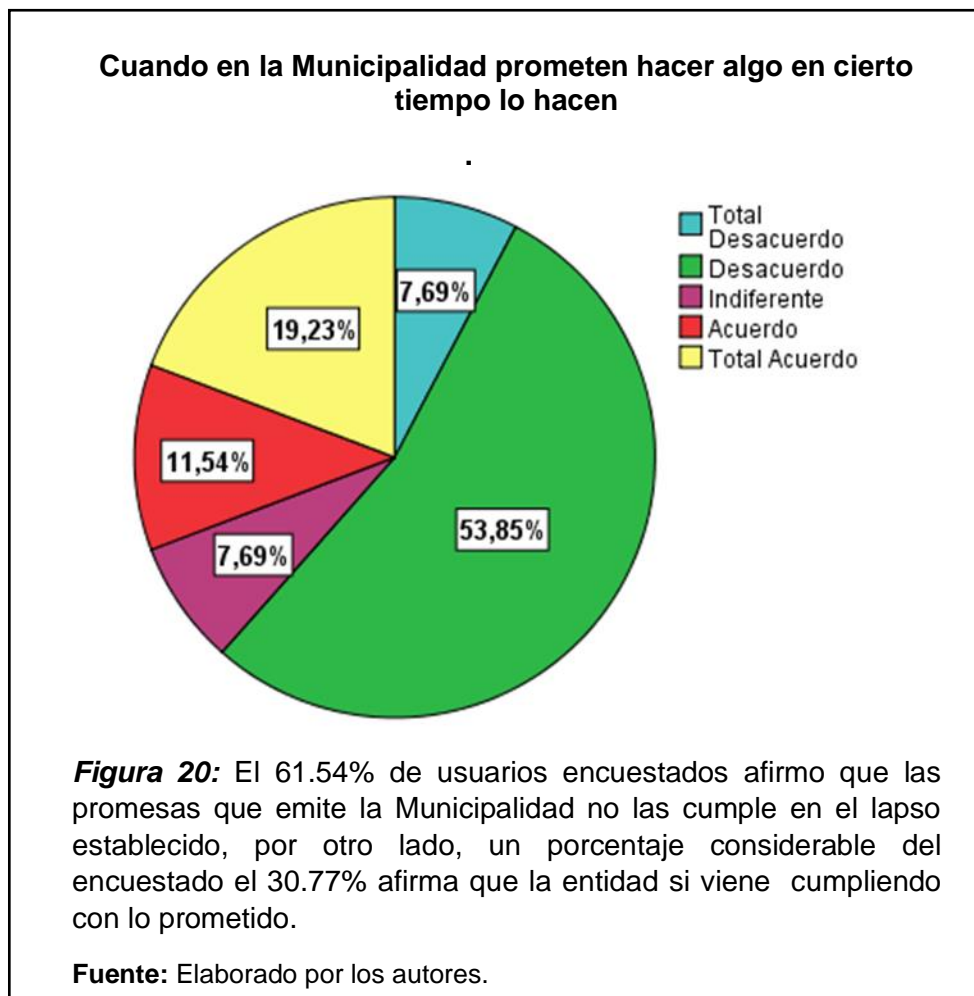


**Tabla 25.**

*Cuando en la Municipalidad prometen hacer algo en cierto tiempo lo hacen.*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	26	7,7	7,7	7,7
Desacuerdo	182	53,8	53,8	61,5
Indiferente	26	7,7	7,7	69,2
Acuerdo	39	11,5	11,5	80,8
Total Acuerdo	65	19,2	19,2	100,0
Total	338	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario planteado a los usuarios de la municipalidad

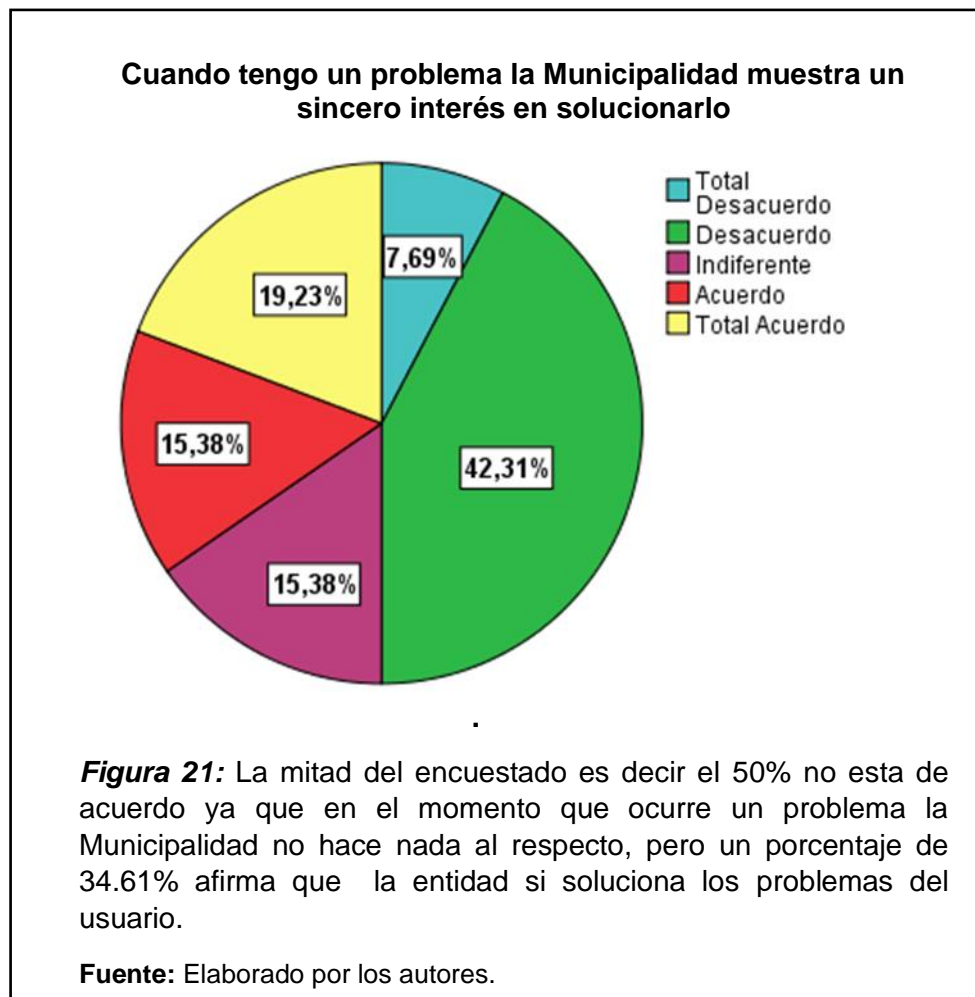


**Tabla 26.**

*Cuando tengo un problema la Municipalidad, muestran un sincero interés en solucionarlo.*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	26	7,7	7,7	7,7
Desacuerdo	143	42,3	42,3	50,0
Indiferente	52	15,4	15,4	65,4
Acuerdo	52	15,4	15,4	80,8
Total Acuerdo	65	19,2	19,2	100,0
Total	338	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario planteado a los usuarios de la municipalidad



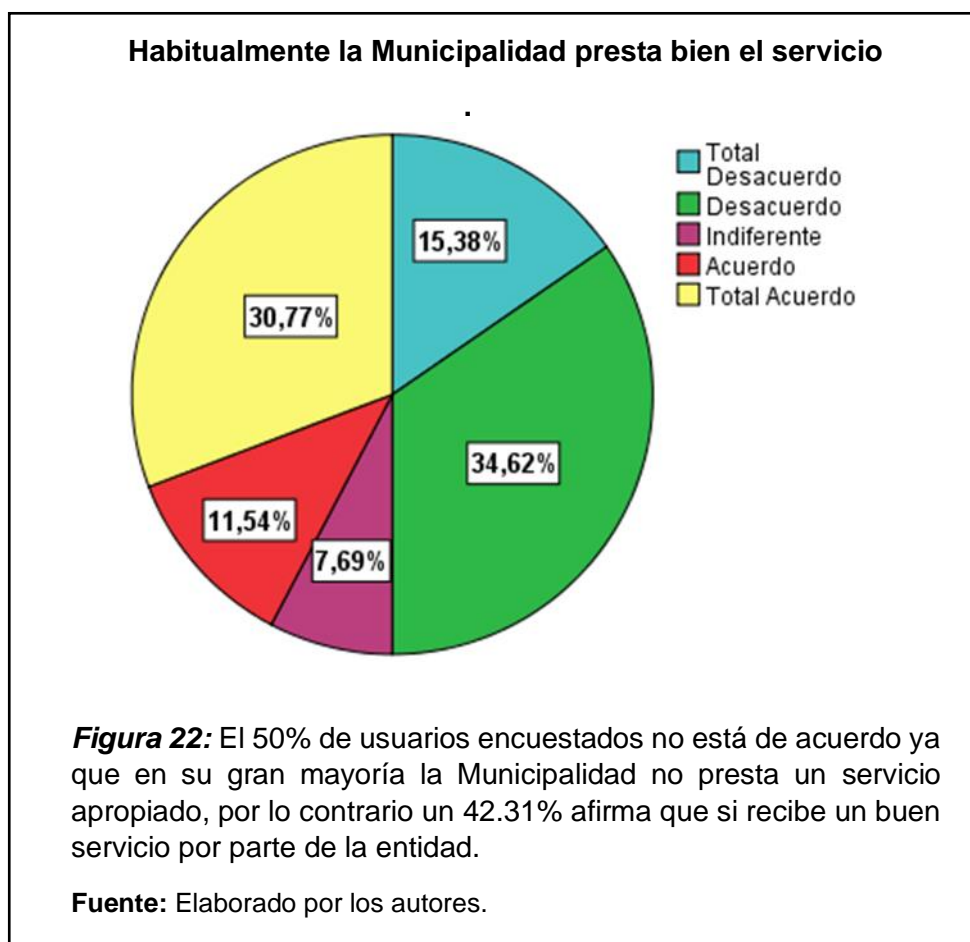
### Dimensión de Fiabilidad

**Tabla 27.**

*Habitualmente la Municipalidad presta bien el servicio.*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	52	15,4	15,4	15,4
Desacuerdo	117	34,6	34,6	50,0
Indiferente	26	7,7	7,7	57,7
Acuerdo	39	11,5	11,5	69,2
Total Acuerdo	104	30,8	30,8	100,0
Total	338	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario planteado a los usuarios de la municipalidad



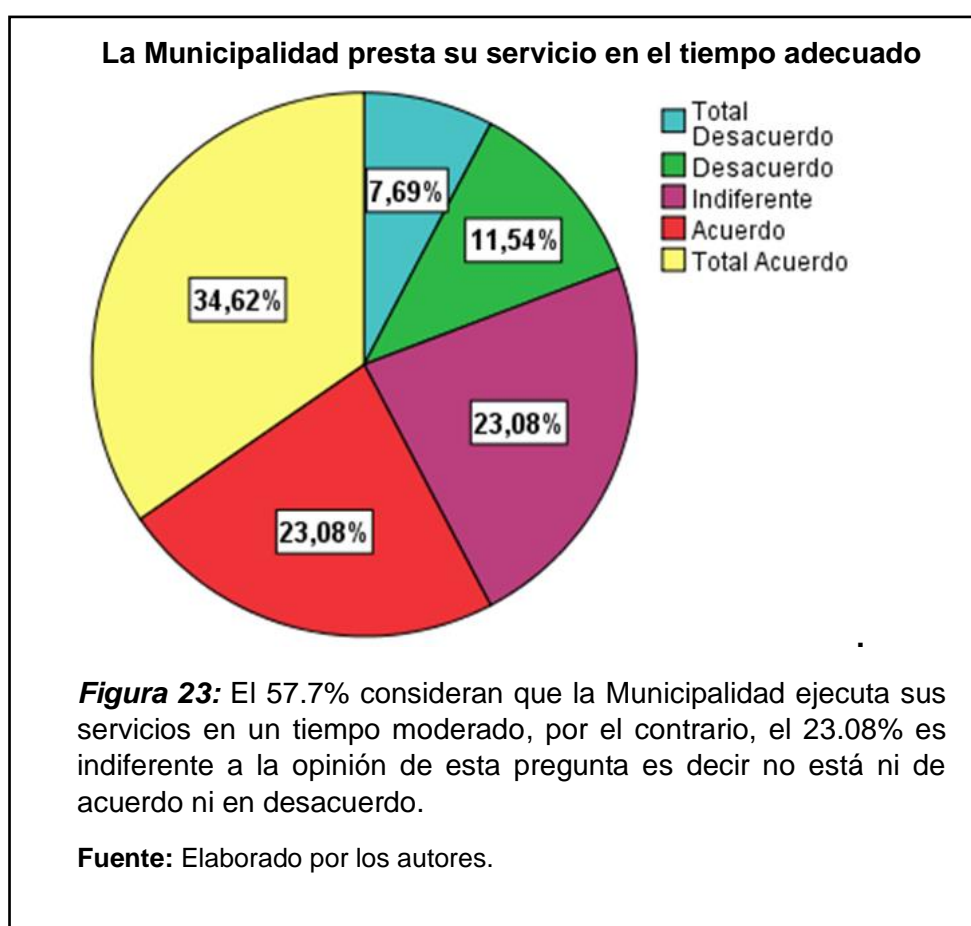


**Tabla 28.**

*La Municipalidad, presta su servicio en el tiempo adecuado.*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	26	7,7	7,7	7,7
Desacuerdo	39	11,5	11,5	19,2
Indiferente	78	23,1	23,1	42,3
Acuerdo	78	23,1	23,1	65,4
Total Acuerdo	117	34,6	34,6	100,0
Total	338	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario planteado a los usuarios de la municipalidad

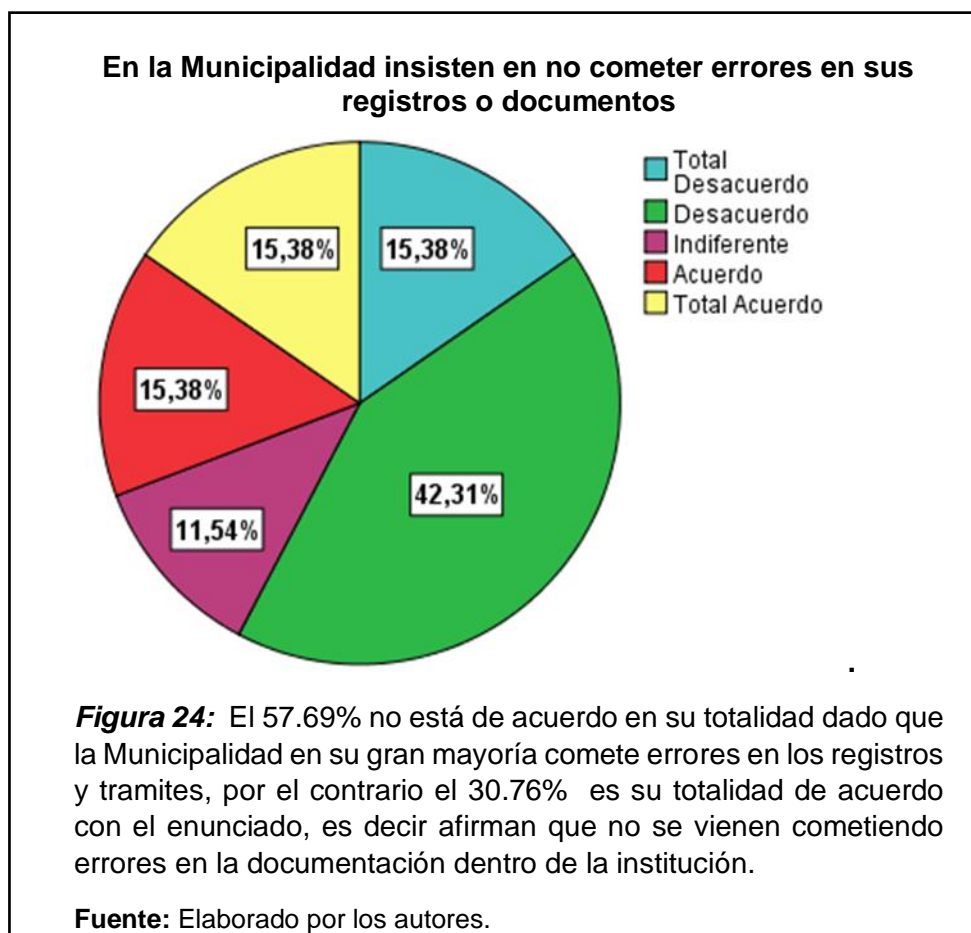


**Tabla 29.**

*En la Municipalidad, insisten en no cometer errores en sus registros o documentos.*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	52	15,4	15,4	15,4
Desacuerdo	143	42,3	42,3	57,7
Indiferente	39	11,5	11,5	69,2
Acuerdo	52	15,4	15,4	84,6
Total Acuerdo	52	15,4	15,4	100,0
Total	338	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario planteado a los usuarios de la municipalidad



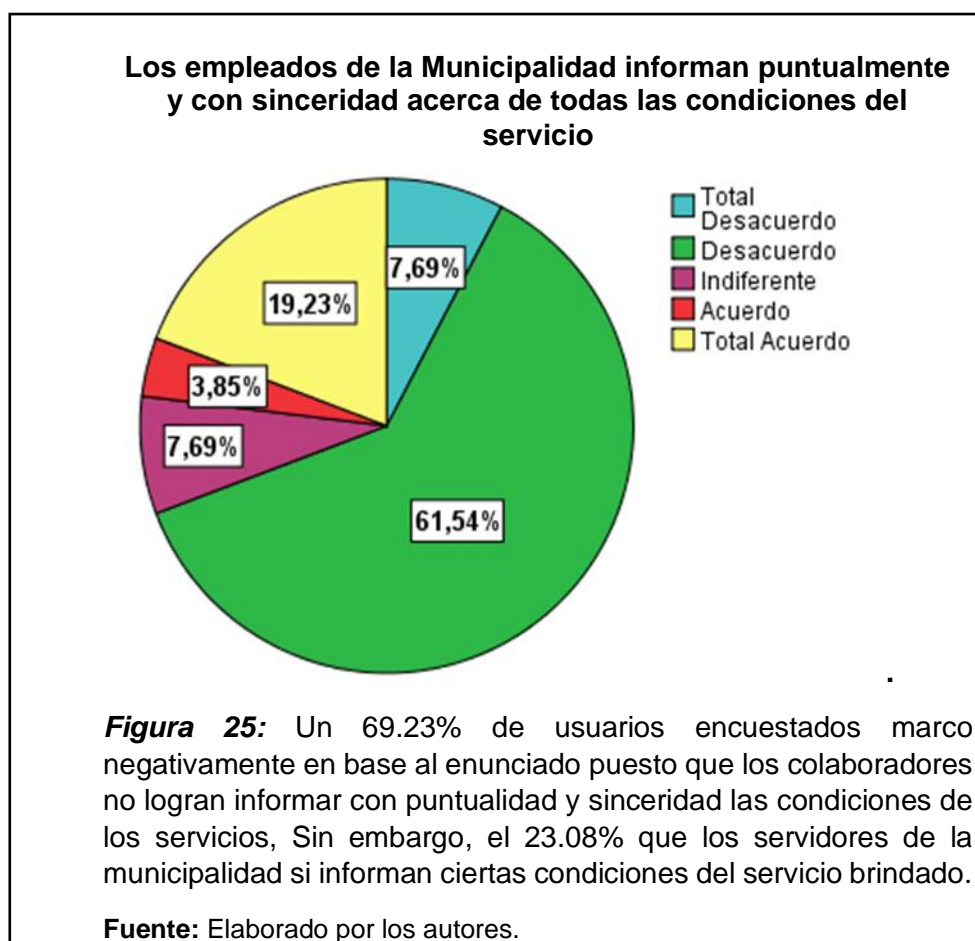
***Dimensión de Capacidad de Respuesta.***

**Tabla 30.**

*Los empleados de la Municipalidad informan puntualmente y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio.*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	26	7,7	7,7	7,7
Desacuerdo	208	61,5	61,5	69,2
Indiferente	26	7,7	7,7	76,9
Acuerdo	13	3,8	3,8	80,8
Total Acuerdo	65	19,2	19,2	100,0
Total	338	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario planteado a los usuarios de la municipalidad

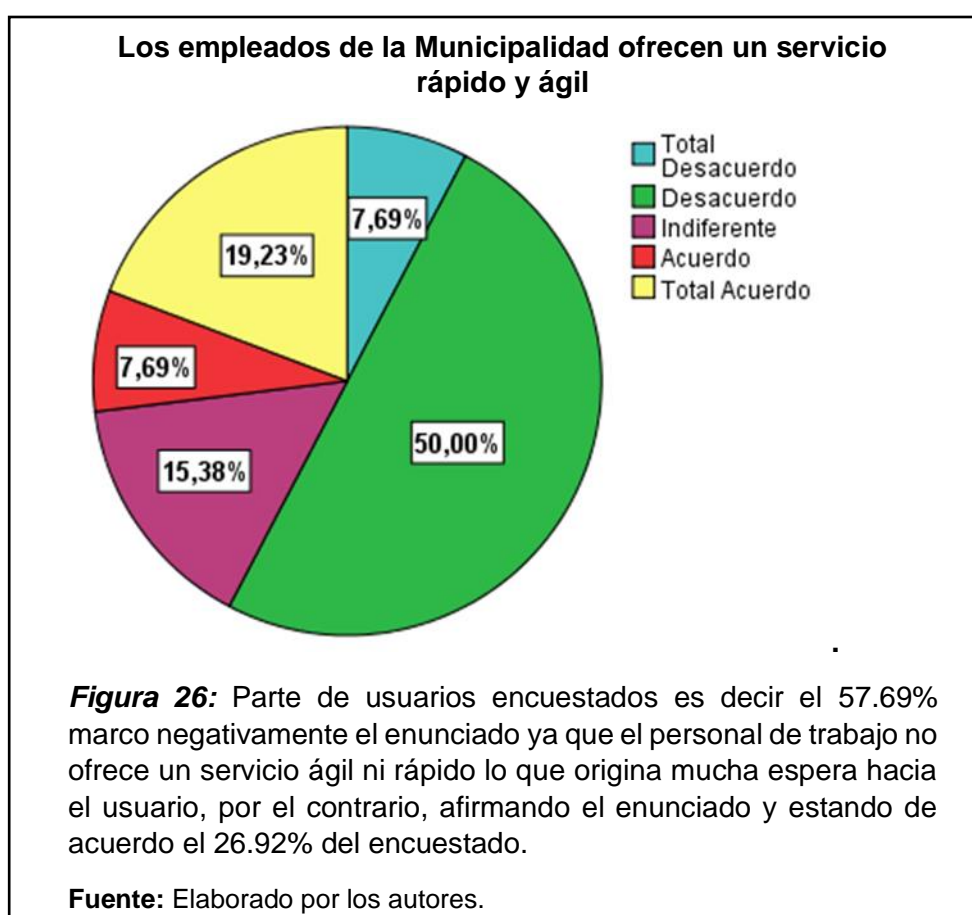


**Tabla 31.**

*Los empleados de la Municipalidad ofrecen un servicio rápido y ágil.*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	26	7,7	7,7	7,7
Desacuerdo	169	50,0	50,0	57,7
Indiferente	52	15,4	15,4	73,1
Acuerdo	26	7,7	7,7	80,8
Total Acuerdo	65	19,2	19,2	100,0
Total	338	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario planteado a los usuarios de la municipalidad

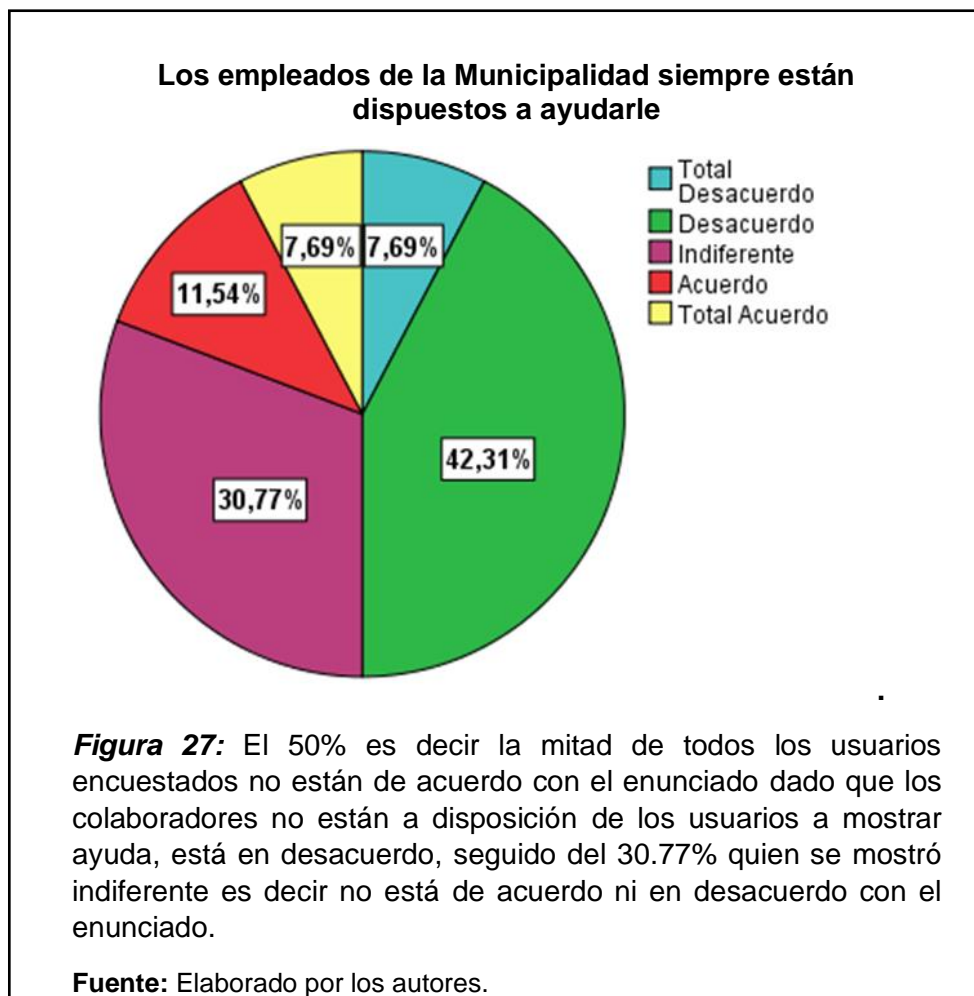


**Tabla 32.**

*Los empleados de la Municipalidad siempre están dispuestos a ayudarle*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	26	7,7	7,7	7,7
Desacuerdo	143	42,3	42,3	50,0
Indiferente	104	30,8	30,8	80,8
Acuerdo	39	11,5	11,5	92,3
Total Acuerdo	26	7,7	7,7	100,0
Total	338	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario planteado a los usuarios de la municipalidad

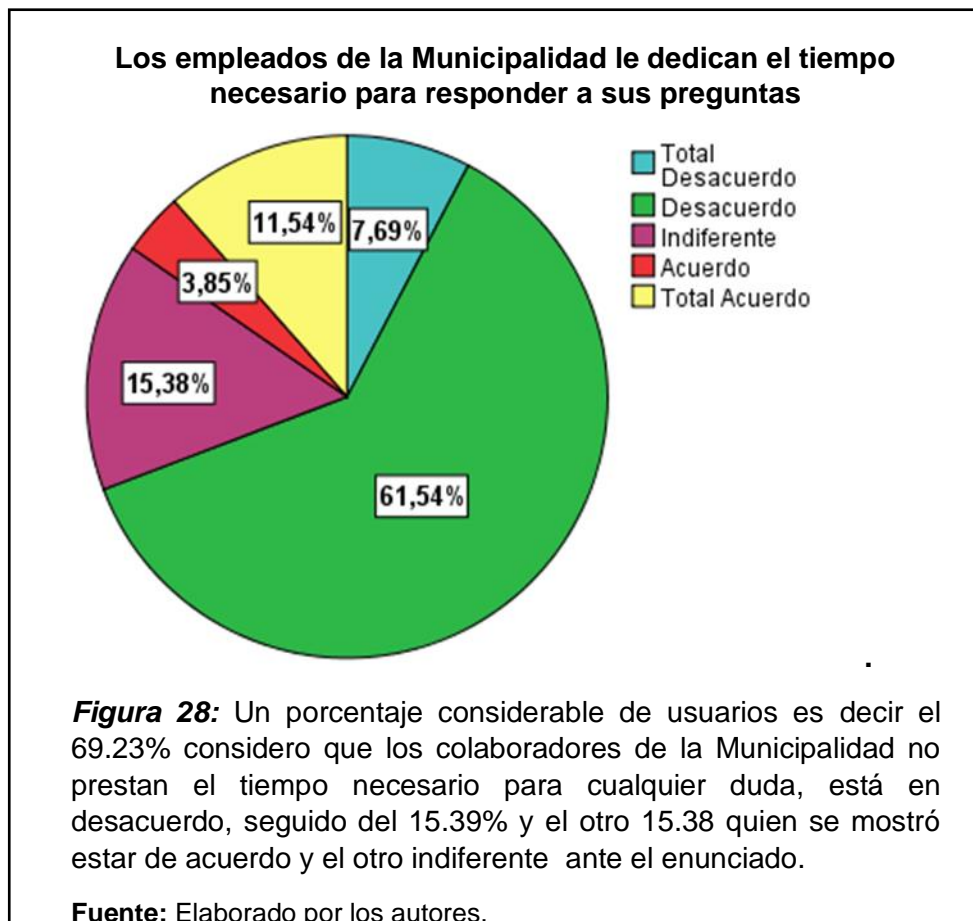


**Tabla 33.**

*Los empleados de la Municipalidad le dedican el tiempo necesario para responder a sus preguntas.*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	26	7,7	7,7	7,7
Desacuerdo	208	61,5	61,5	69,2
Indiferente	52	15,4	15,4	84,6
Acuerdo	13	3,8	3,8	88,5
Total Acuerdo	39	11,5	11,5	100,0
Total	338	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario planteado a los usuarios de la municipalidad

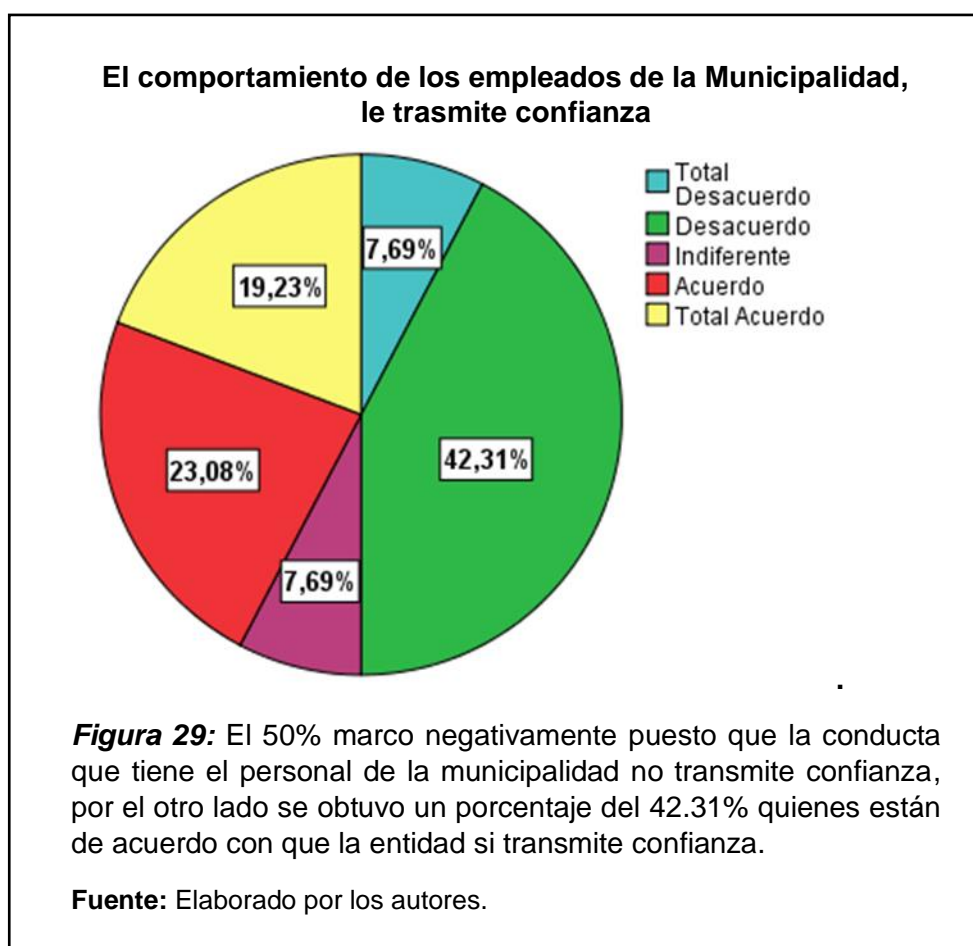


**Tabla 34.**

*El comportamiento de los empleados de la Municipalidad, le trasmite confianza.*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	26	7,7	7,7	7,7
Desacuerdo	143	42,3	42,3	50,0
Indiferente	26	7,7	7,7	57,7
Acuerdo	78	23,1	23,1	80,8
Total Acuerdo	65	19,2	19,2	100,0
Total	338	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario planteado a los usuarios de la municipalidad

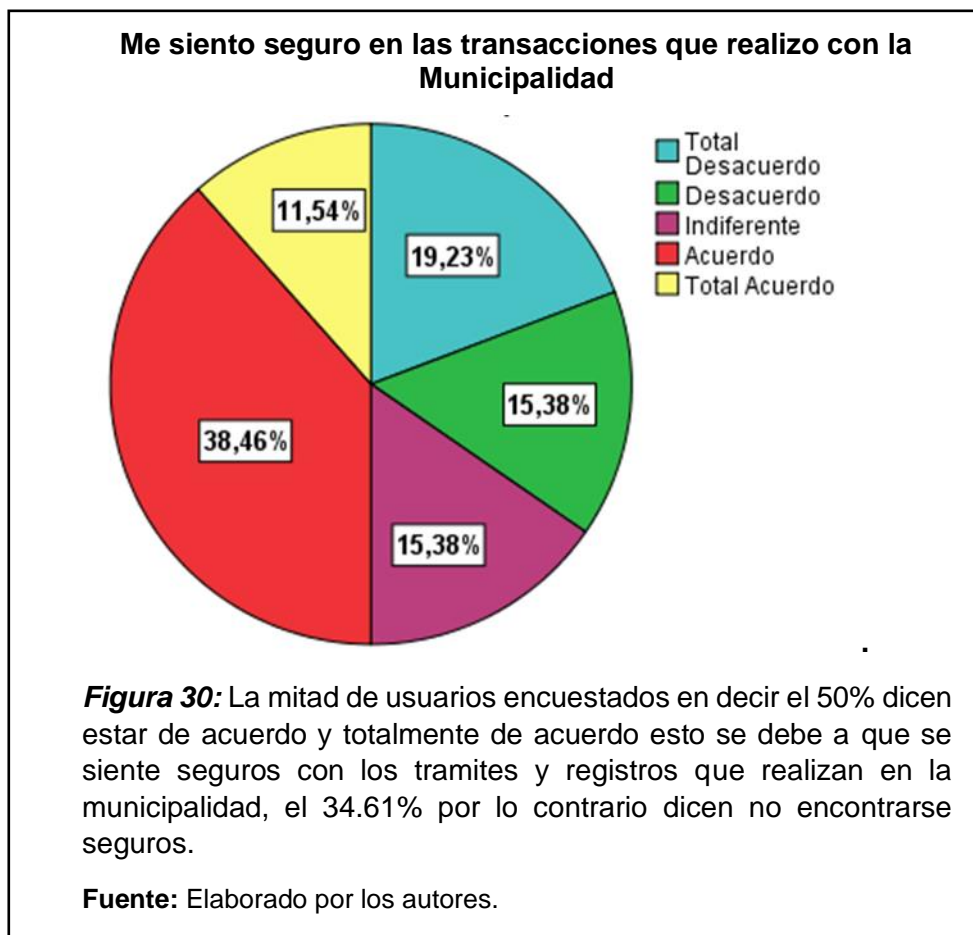


**Tabla 35.**

*Me siento seguro en las transacciones que realizo con la Municipalidad.*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	65	19,2	19,2	19,2
Desacuerdo	52	15,4	15,4	34,6
Indiferente	52	15,4	15,4	50,0
Acuerdo	130	38,5	38,5	88,5
Total Acuerdo	39	11,5	11,5	100,0
Total	338	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario planteado a los usuarios de la municipalidad





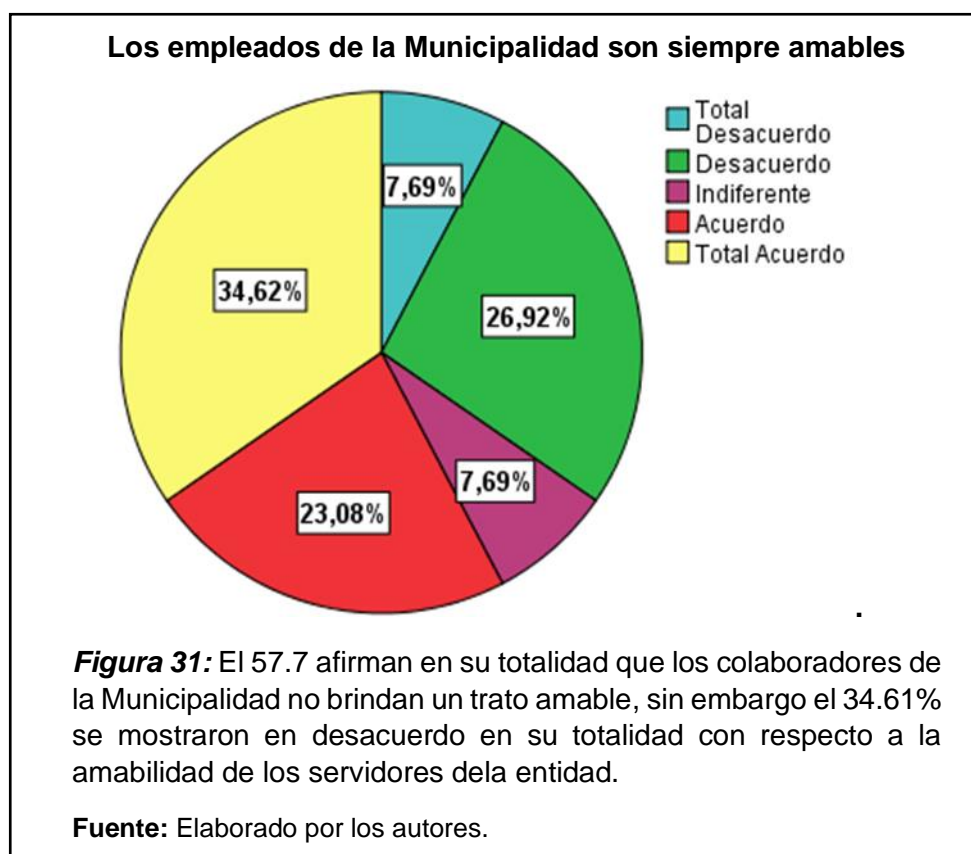
## Dimensión de Seguridad

**Tabla 36.**

*Los empleados de la Municipalidad son siempre amables.*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	26	7,7	7,7	7,7
Desacuerdo	91	26,9	26,9	34,6
Indiferente	26	7,7	7,7	42,3
Acuerdo	78	23,1	23,1	65,4
Total Acuerdo	117	34,6	34,6	100,0
Total	338	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario planteado a los usuarios de la municipalidad

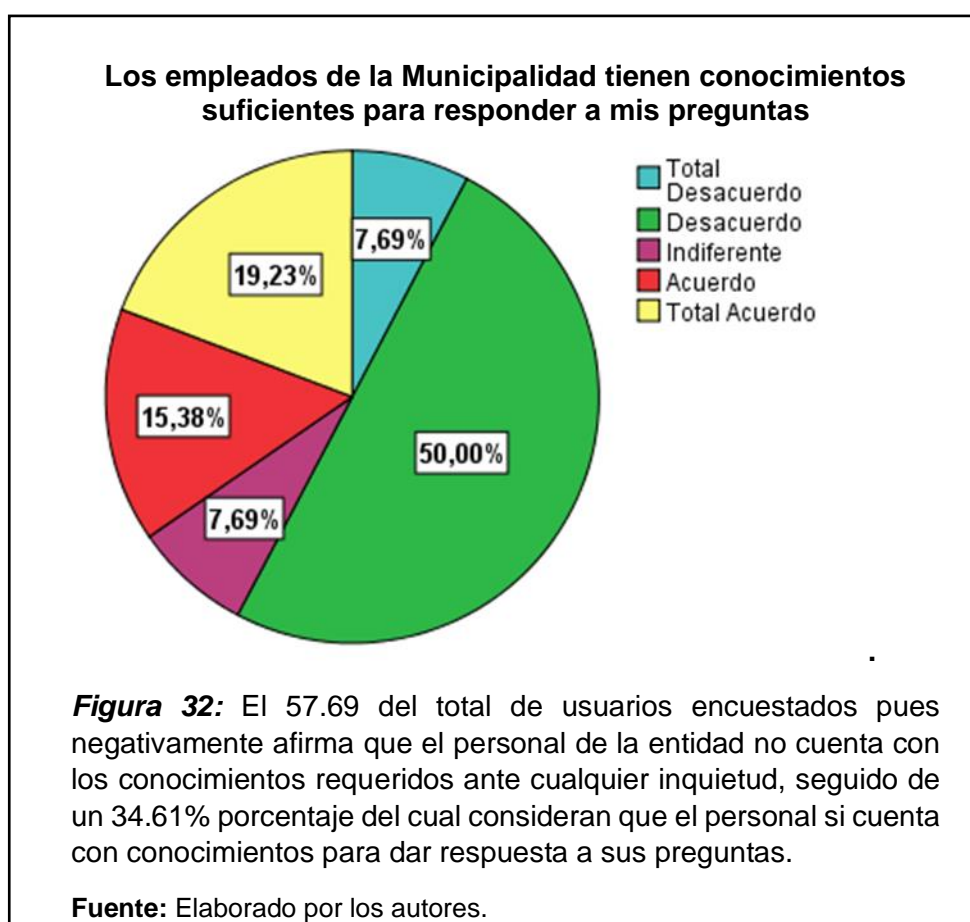


**Tabla 37.**

*Los empleados de la Municipalidad tienen conocimientos suficientes para responder a mis preguntas.*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	26	7,7	7,7	7,7
Desacuerdo	169	50,0	50,0	57,7
Indiferente	26	7,7	7,7	65,4
Acuerdo	52	15,4	15,4	80,8
Total Acuerdo	65	19,2	19,2	100,0
Total	338	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario planteado a los usuarios de la municipalidad

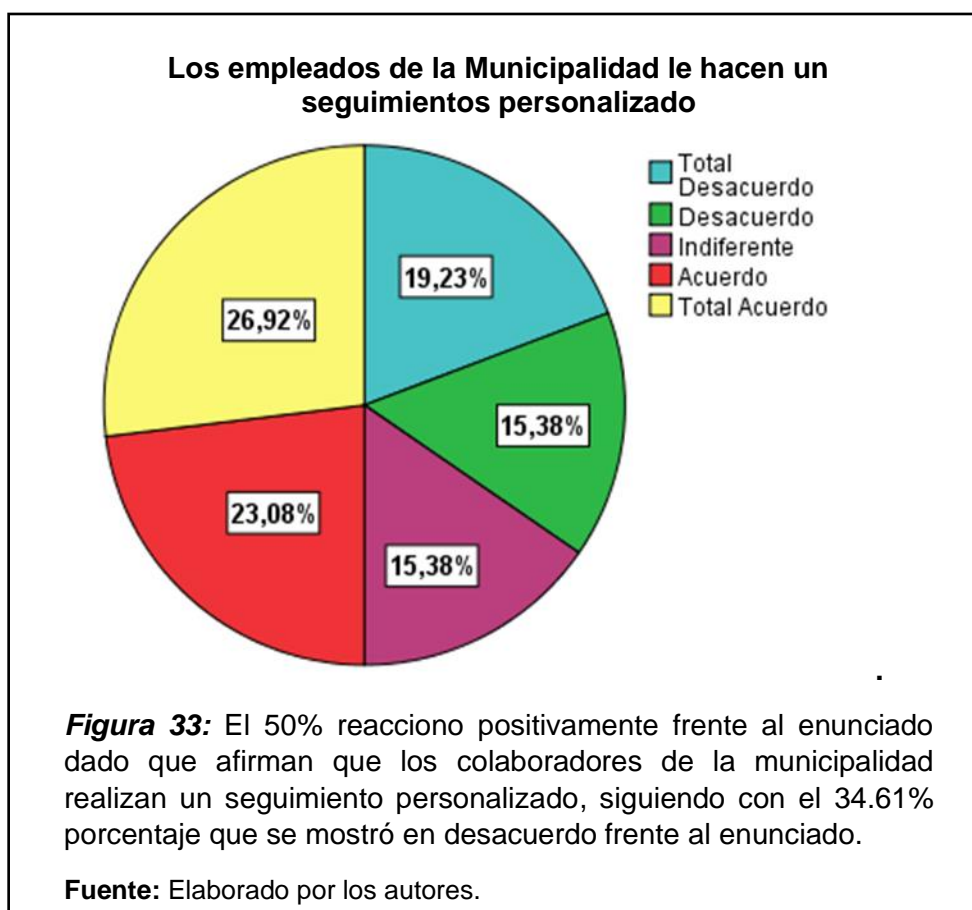


**Tabla 38.**

*Los empleados de la Municipalidad, le hacen un seguimiento personalizado*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	65	19,2	19,2	19,2
Desacuerdo	52	15,4	15,4	34,6
Indiferente	52	15,4	15,4	50,0
Acuerdo	78	23,1	23,1	73,1
Total Acuerdo	91	26,9	26,9	100,0
Total	338	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario planteado a los usuarios de la municipalidad

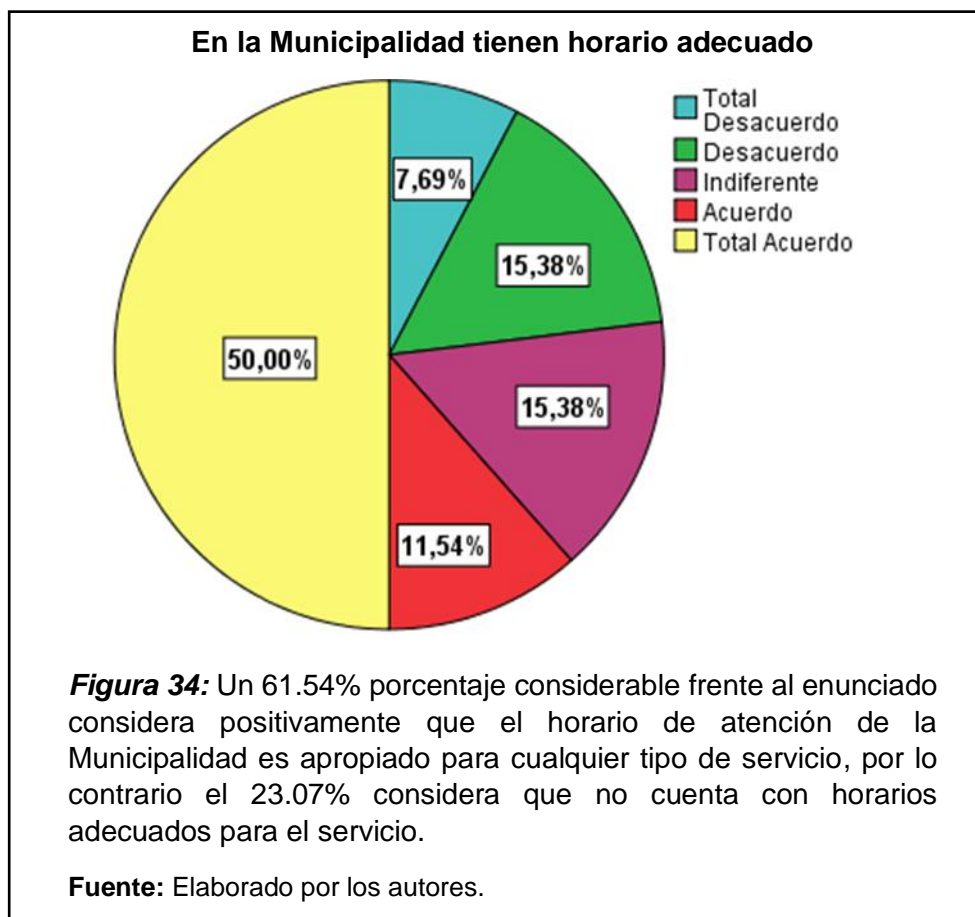


**Tabla 39.**

*En la Municipalidad tienen horario adecuado*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	26	7,7	7,7	7,7
Desacuerdo	52	15,4	15,4	23,1
Indiferente	52	15,4	15,4	38,5
Acuerdo	39	11,5	11,5	50,0
Total Acuerdo	169	50,0	50,0	100,0
Total	338	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario planteado a los usuarios de la municipalidad



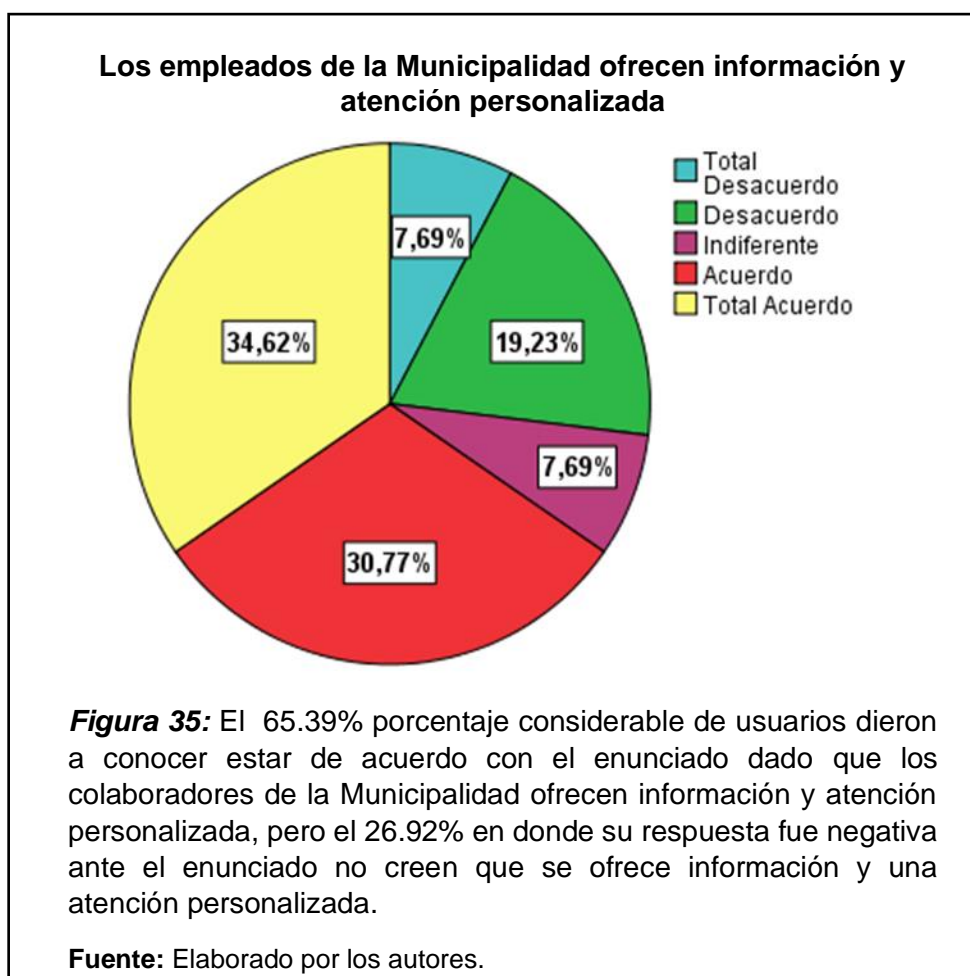
### Dimensión de Empatía

**Tabla 40.**

*Los empleados de la Municipalidad ofrecen información y atención personalizada.*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	26	7,7	7,7	7,7
Desacuerdo	65	19,2	19,2	26,9
Indiferente	26	7,7	7,7	34,6
Acuerdo	104	30,8	30,8	65,4
Total Acuerdo	117	34,6	34,6	100,0
Total	338	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario planteado a los usuarios de la municipalidad

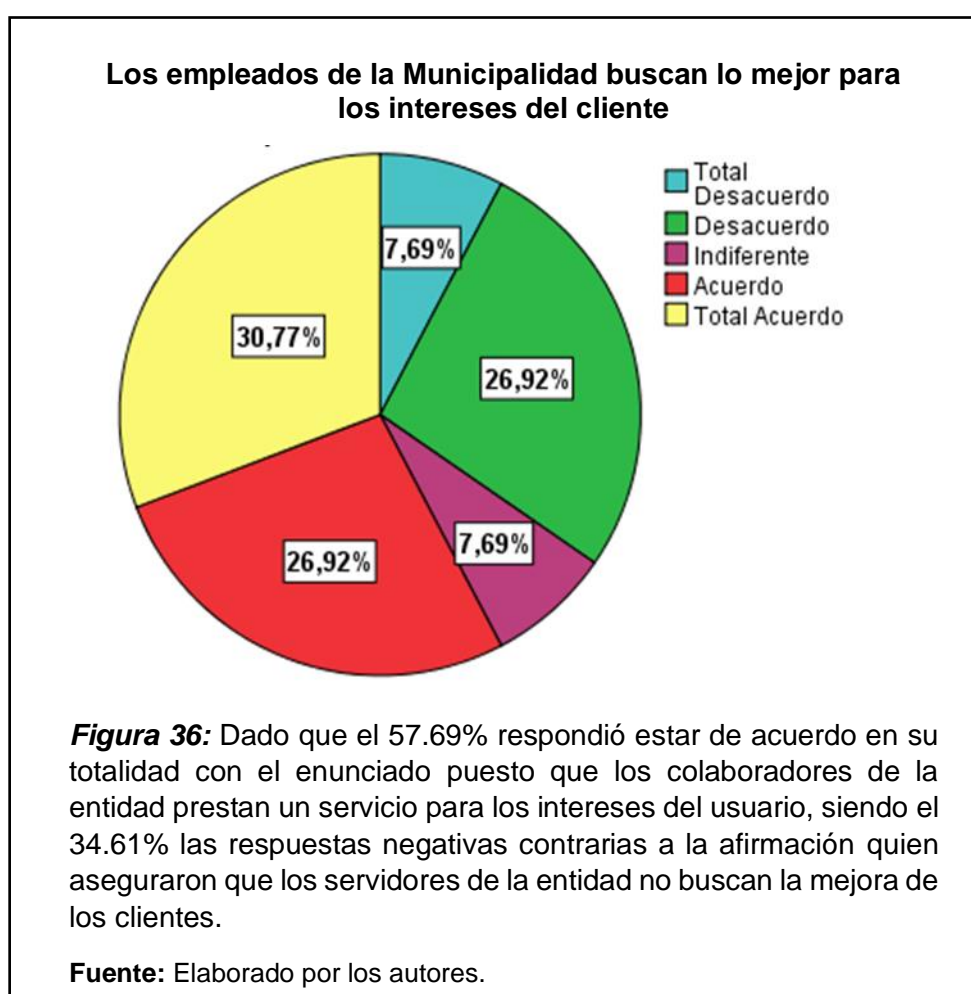


**Tabla 41.**

*Los empleados de la Municipalidad buscan lo mejor para los intereses del cliente.*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	26	7,7	7,7	7,7
Desacuerdo	91	26,9	26,9	34,6
Indiferente	26	7,7	7,7	42,3
Acuerdo	91	26,9	26,9	69,2
Total Acuerdo	104	30,8	30,8	100,0
Total	338	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario planteado a los usuarios de la municipalidad

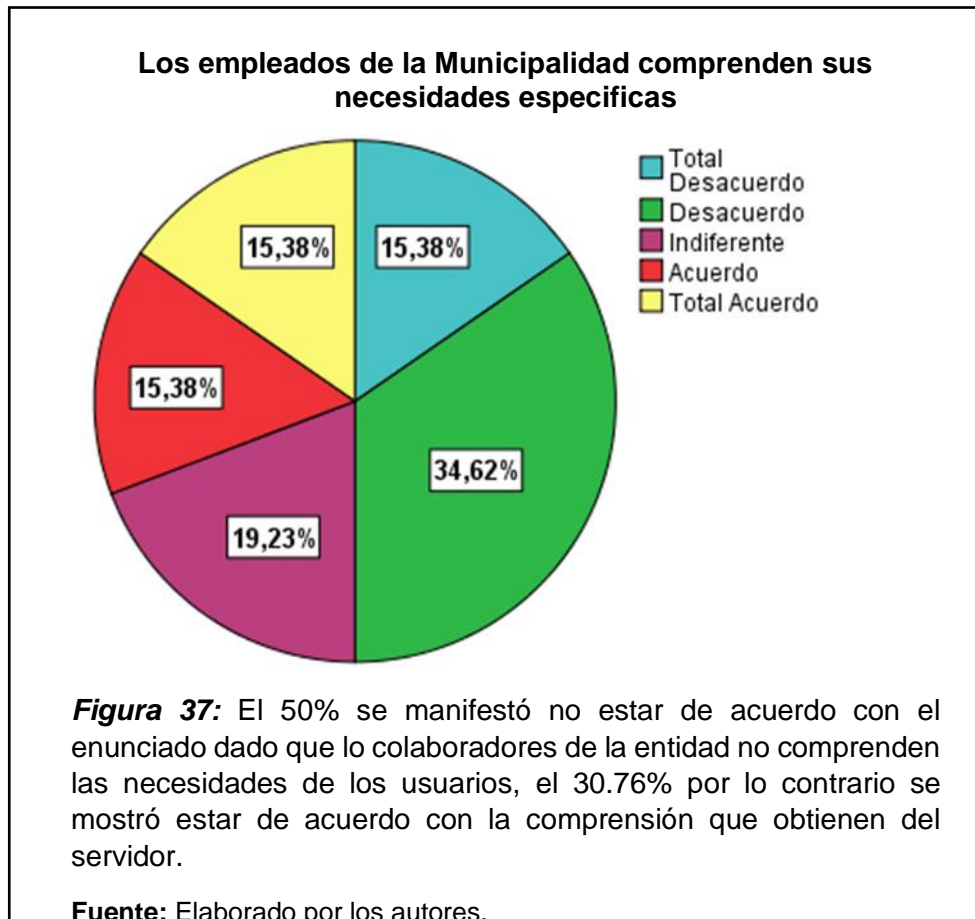


**Tabla 42.**

*Los empleados de la Municipalidad comprenden sus necesidades específicas*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total Desacuerdo	52	15,4	15,4	15,4
Desacuerdo	117	34,6	34,6	50,0
Indiferente	65	19,2	19,2	69,2
Acuerdo	52	15,4	15,4	84,6
Total Acuerdo	52	15,4	15,4	100,0
Total	338	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario planteado a los usuarios de la municipalidad



## **Ficha de análisis documental**

Con respecto a la tangibilidad se revisó y comprobó si los equipos están en excelente estado y que estén acorde al auge de la tecnología, pues se observó que se viene trabajando con equipos como computadoras, impresoras antiguas que no han sido renovados ya hace aproximadamente 5 años atrás, por otro lado el software dedicado para el almacenamiento de información y gestión de tramites cuenta con deficiencias, esto genera incomodidad tanto al trabajador como al usuario ya que dicho sistema se va constantemente, interrumpiendo jornadas laborales. En cuanto a los materiales necesarios para el servicio de una buena atención al usuario pues se observó en desorden, en estado obsoleto, desgastado, etc. Estos recursos son necesarios para la comodidad del trabajador e influye mucho en la atención al usuario.

Con respecto a la Infraestructura pues se visualiza que la edificación e instalaciones no tiene una buena aceptación por parte del usuario ya que en muchos casos se encuentran sus pasadizos sucios, paredes rajadas, puerta deterioradas, instalación eléctrica descubierta a la vista del público, etc.

En el proceso tramitario se observa que no se lleva un control ni un orden de expedientes y documentos que dejan los usuarios con el fin de tramitar sus permisos y otros afines, en el stand asignado para el almacenamiento físico de las solicitudes se observa que un total desorden razón por las cual es que se presentan casos de pérdida de documentos, solicitudes, pues no se lleva un orden cronológico de la documentación ni de fólderres, etc. Esto genera retraso en dar respuesta a peticiones de usuarios lo que normalmente tiene que ser entre 15 a 30 días pues se obtiene una respuesta después de 40 a 60 días y en ocasiones el usuario nunca obtiene una respuesta dado a que se extravían la documentación o parte de esta.

Se revisó el Texto único de procedimientos administrativos el cual no viene siendo ejecutado por los trabajadores a cargo de brindar información a los usuarios, esto se ve reflejado en la atención y recepción de documentos. Gran parte de los trabajadores desconoce estos documentos de gestión, generando una mala difusión en cuanto ala información y una mala práctica.



### 3.1.2. Resultados de correlación de variables

Para el objetivo específico 3 con respecto al análisis de la relación entre ambos fenómenos se observa que:

En la Figura 38 se muestra una correlación de Pearson de las dos variables de estudio.

Correlaciones			
		Gestión administrativa	Calidad de servicio
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	1	,971**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	12	12
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,971**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	12	338

**Figura 38:** Correlación de Pearson entre gestión administrativa y calidad de servicio de 0.971 en donde el Sig. (bilateral) es la significancia de 0.000 y N es el número de sujetos lo cual 12 corresponde a gestión administrativa y 338 a calidad de servicio.

Fuente: Programa SPSS

Se observa una correlación de Pearson de 0.971 entre gestión administrativa y calidad de servicio, además es significativa ya que el  $p < 0.05$  y siendo N el número de sujetos correspondiente a las variables de estudio.

**Para el Objetivo específico 4 se planteó la elaboración de una propuesta.**

Con la finalidad de demostrar el cuarto objetivo se plantea tres estrategias como parte de la propuesta la cual tiene por objetivo fundamental mejora para la calidad de servicio público en la Municipalidad provincial de Chiclayo.

Esta propuesta se apoya en la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 y en las Normas ISO 9001:2015.

La primera estrategia se propone a dar solución a la infraestructura del ambiente laboral de los colaboradores, para la ejecución de esta estrategia se plantea implementar herramientas las herramientas de trabajos, ya que con las que trabajan actualmente están en estado obsoleto. El periodo en que se ejecutara esta estrategia es de 12 meses aproximadamente.

La segunda estrategia propone capacitación a los colaboradores de la Municipalidad del área estudiada para cumplir con esta estrategia se plantea elaborar un programa de capacitación acerca de la atención al cliente en la que se tocara los temas de habilidades comunicativas, atención al usuario y solución a reclamos se estipula llevar acabo esta estrategia en un periodo de 4 meses.

Por ultimo como estrategia se propone la concientización a los transportistas sobre la seguridad vial para prevenir accidentes y tomar precauciones, así mismo dar a conocer la ordenanza municipal N° 017 – 2009/MPCH para que realicen sus trámites de manera más formal y el reglamento nacional de tránsito. Se estima un periodo de 6 meses para ejecutar esta estrategia.

Esta propuesta será presentada al área de estudio de la Municipalidad de Chiclayo dirigida por el Ing. Edwin Gonzalo Vásquez Sánchez.

### 3.1.3. Resultados de influencia de variables

En la Figura 39 se observa el r cuadrado de Pearson el cual sirvió para determinar la influencia de una variable en la otra.

R cuadrado de Pearson	
Modelo	Cambio de cuadrado de R
1	,942 <sup>a</sup>

**Figura 39:** R cuadrado de Pearson de 94.2% de gestión administrativa en la calidad de servicio.

Fuente: Programa SPSS

A través del R cuadrado de Pearson (Coeficiente de determinación) se aprecia que la gestión administrativa influye en la calidad de servicio en un 94.2%

### **3.2. Discusión de Resultados**

En base a nuestros resultados obtenidos se realizó la discusión la cual, se interpretó respetando la secuencia de los objetivos específicos hasta llegar al general, así mismo se discutirá por cada dimensión de las variables correspondientes a este estudio.

Para nuestro primer objetivo específico se consideraron cuatro dimensiones para ser discutidas.

La dimensión planeación alcanzó un promedio de 3.08, puesto que los usuarios consideran que la misión se encuentra claramente definida, les parece alcanzable los objetivos y por último afirman que la municipalidad traza planos para cumplirlos. Según Chiavenato (2006) afirma que, si se planea de una manera adecuada, la municipalidad podrá cumplir con todas las metas planteadas por la organización siguiendo una serie de estrategias, siendo el elemento principal de la gestión administrativa. En tanto Poveda (2020) nos menciona que en su investigación se refleja las deficiencias en la gestión administrativa siendo así que el 61% del encuestado cree que hay un mal manejo de recursos, por lo tanto, es importante implantar la misión, visión y objetivos para un eficiente manejo en la gestión administrativa. De esta manera concluye que tanto en sus laboratorios experimentales como prácticos requieren algunos lineamientos y formación administrativa, de control y servicio para mejorar la satisfacción de sus usuarios tanto internos como externos.

La dimensión organización alcanzó un promedio de 3.11, ya que manifiesta que la labor que se le encomienda es dividida de una forma equitativa, están conformes con las actividades que se le asignan y consideran que la municipalidad les brinda los recursos para que cumplan con su labor. Según Chiavenato (2006) señala que, con una buena organización, se distribuirá las labores en grupos de trabajo, designando las tareas adecuadas para aquellos trabajadores que desempeñen mejor en el puesto. En este contexto Espinoza (2019) en su investigación nos menciona que que la gestión administrativa es muy importante ya que permite que de manera eficiente se agilice los procesos, teniendo en cuenta una buena planificación organización dirección y control de

todos los directivos de una empresa, para de esta manera conseguir una excelente calidad en el servicio al cliente.

La dimensión dirección alcanzó un promedio de 2.89, dado que no les parece la manera de cómo sus jefes le asignan sus actividades, no existe una coordinación para el logro de actividades, pero reciben orientaciones que les permita cumplir con su labor. Según Chiavenato (2006) indica que, con la dirección, la municipalidad podrá orientar a los colaboradores para que superen cualquier tipo de dificultad al momento que deseen lograr los resultados. Lira (2020) en su investigación obtuvo resultados en el que se observa que un 44% no cumplen y no tienen conocimiento del cumplimiento de procedimiento administrativo sancionador, por otro lado, como resultado el 43% afirma que los servidores cuentan con desconocimiento de las 4 etapas del proceso administrativo para una eficiente gestión administrativa. Concluyendo que la dirección ejecutiva de circulación terrestre del área estudiado no cuenta con el personal idóneo, en cuanto a logística es deficiente ya que no se realizan debidamente los procesos; razón por la cual el autor plantea la contratación de profesionales y capacitación constante del Ministerio de Transporte y Comunicaciones.

La dimensión control alcanzó un promedio de 2.67, puesto que no está conformes con la medida de desempeño, ni mucho menos les parece adecuada con las evaluaciones realizan sus jefes. Según Chiavenato (2006) manifiesta que la municipalidad podrá controlar y verificar si los resultados que se planearon al inicio, fueron realmente alcanzados y esperados por la gerencia. Siguiendo el contexto Villegas (2019) en su investigación un 51% se considera a la gestión administrativa como regular, pero con una tendencia negativa, así mismo se observa falencia en sus dimensiones como control, planeación, organización y dirección.

Para nuestro segundo objetivo específico se consideró cinco dimensiones para dicha discusión.

La dimensión tangibilidad alcanzó un promedio de 2.87, ya que la municipalidad cuenta con tecnologías que reflejen una buena apariencia, así mismo consideran que los materiales son atractivos, por el contrario, no les

parece cómodas y manifiestan que los trabajadores no cuentan con una apariencia presentable. Según Ruiz y Grande (2006) afirman que través de la tangibilidad la municipalidad mostrará una mejor apariencia hacia los ciudadanos, contando con buenas instalaciones y equipos modernos que contribuyan a un mejor servicio. Mimbela (2018) en su investigación menciona que hay personal capacitado sin embargo no inspiran confianza al momento de realizar sus trámites por las constantes demoras en cuanto a respuestas, por otro lado, demuestran poco interés en velar los intereses del docente. En cuanto a la calidad del ambiente físico pues un 90% está descontento con la infraestructura tanto física como tecnológica. En conclusión, el nivel de la calidad de servicio de Unidad de Gestión Educativa Local de Lambayeque no es aceptable para los usuarios.

La dimensión fiabilidad alcanzó un promedio de 3.05, dado que la municipalidad no cumple con lo que promete en el tiempo establecido, los trabajadores no muestran interés en solucionar problemas, no prestan un adecuado servicio y frecuentemente cometen errores, sin embargo, algunos de los usuarios consideran que presta un servicio en el tiempo adecuado. Según Ruiz y Grande (2006) indican que la fiabilidad permitirá que los problemas que tienen los ciudadanos sean solucionados en el tiempo establecido evitando cometer errores en sus ocupaciones. Paredes y Reátegui (2017) en su investigación nos menciona que la capacitación causó cambios significativos en la gestión, ya que se discutieron temas de liderazgo, manejo personal, relaciones entre equipos de trabajo y competencias directivas de tal forma que todo el grupo de trabajo ejecute sus actividades de una manera más eficiente.

La dimensión capacidad de respuesta alcanzó un promedio de 2.66, debiéndose a que el personal de la entidad no informa puntualmente, no ofrecen un servicio rápido, no muestran disposición para ayuda y no dedican el tiempo necesario para responder con las dudas. Según Ruiz y Grande (2006) manifiestan que, con la capacidad de respuesta, la municipalidad mostrará eficiencia, es decir, lograrán que sus transacciones sean de manera rápida evitando así el tiempo de espera ante el usuario. Martínez (2018) en su investigación en relación a sus resultados obtenidos nos menciona que el 46%

asegura que la calidad del servicio es buena, sin embargo, no es fiable, y carece de una óptima capacidad de respuesta inmediata.

La dimensión seguridad alcanzó un promedio de 3.13, ya que no les parece adecuado el comportamiento de los empleados, ni mucho menos cuentan con el conocimiento necesario para responder inquietudes, por el contrario, algunos usuarios manifestaron que se sienten seguros con la transacción que realizan y que pocos colaboradores son amables. Según Ruiz y Grande (2006) indican que la seguridad implica mostrar confianza a los usuarios, mostrando un trato amable y cordial mostrando que sus colaboradores tengan los conocimientos necesarios acerca de sus transacciones.

La dimensión empatía alcanzó un promedio de 3.39, dado que los empleados les realizan un seguimiento personalizado, atendiéndolos en un horario conveniente o propicio, buscan los mejores para cubrir los intereses de los usuarios, pero consideran que los trabajadores no entienden las necesidades de cada usuario. Según Ruiz y Grande (2006) argumentan que, con la empatía, una institución brindará una atención personalizada y en un horario apropiado logrando así comprender lo que el usuario necesita.

Para nuestro tercer objetivo y último en la discusión se analizó la relación entre las variables contrastando con algunos autores.

Se aplicó la correlación de Pearson obteniendo 0.971 entre gestión administrativa y calidad de servicio. Según Martínez (2018) afirma que si el coeficiente es mayor a 0.9 significa que la correlación es considerable por aproximarse a la unidad además es significativa ya que el  $p < 0.05$ , lo que indica que, a mayor variable independiente, mayor será la dependiente. (Anexo 4)

Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio público de taxis en la gerencia de desarrollo vial y transporte en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Se aplicó el  $r$  cuadrado de Pearson obteniendo 94.2%, Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) afirman que cuando el coeficiente de correlación de Pearson se eleva al cuadrado, se obtiene el coeficiente de determinación, lo cual indica la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio, así

mismo, este resultado conlleva a aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ) y rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ).



### **3.3. Aporte práctico**

#### **PROPUESTA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO DE TAXIS EN LA GERENCIA DE DESARROLLO VIAL Y TRANSPORTE EN LA MUNICIPALIDAD DE CHICLAYO.**

##### **I. GENERALIDADES**

Según los resultados obtenidos de este estudio, se realizó una propuesta para dar solución a la problemática que perjudica el área de Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad de Chiclayo. En base a los resultados se puede afirmar la existencia de una deficiente Gestión Administrativa en la mencionada institución, la cual carece de estrategias que faculten la optimización de los procesos.

Dentro de los resultados más relevantes y que están afectando severamente a la calidad de servicio, se encuentra la tangibilidad (con promedio de 2.87) y capacidad de respuesta (con un promedio de 2.66) cuyos resultados se encuentran inferior al nivel regular de tres. Es por ello que se ha creído pertinente tocar estos puntos débiles para poder fortalecerlos y como consecuencia brindar un mejor servicio.

Las municipalidades como instituciones autónomas de derecho público, cuenta con una solo finalidad que es la de satisfacer las necesidades de sus usuarios, razón por la cual esta investigación busca la ejecución de todas las estrategias planteadas en este estudio, tomando en cuenta el convenio existente entre nuestra casa de estudios y La Municipalidad Provincial de Chiclayo.

##### **II. OBJETIVOS**

###### **Objetivo principal**

Establecer un plan de mejora para la calidad de servicio público en la Municipalidad provincial de Chiclayo.

### **Objetivo Especificos**

Innovar las instalaciones físicas de la gerencia de desarrollo vial y transporte en la municipalidad de Chiclayo.

Capacitar a los colaboradores de la gerencia de desarrollo vial y transporte en la Municipalidad de Chiclayo.

Concientizar a los transportistas de la ciudad de Chiclayo.

### **III. NORMATIVA**

Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972. Ordenanza que Regula la formalización del servicio público de transporte de pasajeros en la modalidad de taxis para la Provincia de Chiclayo. (Anexo 11)

Normas ISO 9001:2015.

### **IV. ALCANCE**

La propuesta de nuestro estudio ha sido estructurada con el propósito de dar solución a la problemática actual que se viene observando dentro la gerencia de desarrollo vial y transporte en la Municipalidad, en el que los usuarios manifestaron una serie de incomodidades a través de los cuestionarios que se le aplicaron en base a las dos variables que fueron objeto de nuestro estudio.

Las estrategias de este documento han sido planteadas para poder mejorar la calidad de servicio y del mismo modo contribuir a la seguridad ciudadana, dichas estrategias están basadas en el tiempo de un año.

## V. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

### 5.1. METODOLOGIA

En la Tabla 43 se puede apreciar las estrategias y actividades a seguir respecto a la propuesta.

**Tabla 43.**

*Metodología de la propuesta*

Estrategias	Actividades	Periodo	Responsable
Innovar las instalaciones físicas	Implementar herramientas de trabajo a los colaboradores.	12 meses	
Capacitar a los colaboradores	Elaborar un programa de capacitación a los colaboradores.	4 meses	Alcalde de la Municipalidad provincial de Chiclayo.
Concientizar a los transportistas de la ciudad de Chiclayo.	Ejecutar taller en seguridad vial a los transportistas.	6 meses	

*Fuente: Elaboración propia*

### 5.2. ESTRATEGIAS

#### **Innovar las instalaciones físicas**

##### **Alcance**

Las instalaciones físicas son importantes ya que permitirán que los colaboradores trabajen en un ambiente laboral apropiado, además brindará una mejor imagen hacia los usuarios al momento que acudan ante un servicio.

##### **Periodo**

12 meses

##### **Actividad**

Implementar herramientas de trabajo a los colaboradores.

En la Tabla 44 se puede apreciar las herramientas de trabajo las cuales serán implementadas para los colaboradores, ya que con las tiene actualmente están obsoletas (Ver Anexos 10).

**Tabla 44.**

*Herramientas de trabajo*

Herramientas	Cantidad	Precio	Precio total
Escritorio para oficina	1	S/. 230.00	S/. 230.00
Escritorio para computadora	1	S/. 230.00	S/. 230.00
Mueble librero	1	S/. 600.00	S/. 600.00
Silla de espera	3	S/. 60.00	S/. 180.00
Silla gerencial	1	S/. 300.00	S/. 300.00
Total			S/. 1,540.00

*Fuente: Elaboración propia.*

El costo total de esta estrategia es de S/. 1,540.00 la cual servirá para el área de la gerencia. En la Figura 40 se puede observar las herramientas a implementar.

## Herramientas de trabajo



**Figura 40:** Herramientas de trabajo las cuales servirán para mejorar el ambiente interno.

Fuente: Elaboración por autores.

Tal y como se muestra en la Figura 40 son las herramientas a implementar para que el ambiente de trabajo sea favorable para los colaboradores.

## Capacitar a los colaboradores

### Alcance

La capacitación a los colaboradores servirá para que tengan más conocimiento de las necesidades que tienen los usuarios frente al servicio público de taxis, informando con puntualidad, atiendan de una manera rápida, brinden ayuda y tengan el tiempo necesario para responder todas las dudas de los usuarios, ya que se ha demostrado que desconocen el plan de trabajo manifestados en el TUPA.

### Periodo

4 meses

### Actividad

Elaboración de un programa de capacitación a los colaboradores.

En la Tabla 45 se muestra el programa de capacitación en atención al cliente los cuales serán dadas a los colaboradores.

**Tabla 45.**

*Programa de capacitación*

Programa	Temas a tratar	Fines	Encargado	Precio
Atención al cliente	Habilidades comunicativas. Atención en las dudas de los usuarios. Solución ante reclamos.	Aumentar el rendimiento de los colaboradores para que sean más productivos. Mejor interacción entre los miembros de la gerencia de desarrollo vial y transporte en la Municipalidad de Chiclayo. Mantener conducta apropiada acerca de los intereses que tengan los usuarios.	Especialista en atención al cliente	S/. 950.00
Total				S/. 950.00

*Fuente: Elaboración por los autores.*

Tal y como se muestra los puntos en la Tabla 45 acerca del programa de capacitación, servirán para aumentar la eficiencia de los colaboradores y brinden una mejor atención a los usuarios.

### **Concientizar a los transportistas de la ciudad de Chiclayo.**

#### **Alcance**

Concientizar a los transportistas sobre seguridad vial para prevenir accidentes y tomar las precauciones necesarias ante ese tipo de situaciones, además se dará a conocer la ordenanza municipal N° 017 – 2009/MPCH (Ver Anexo 11) para que realicen sus trámites de una manera más formal.

#### **Periodo**

6 meses

#### **Actividad**

Ejecutar taller en seguridad vial a los transportistas.

En la Tabla 46 se muestra los alcances que tiene este taller los cuales serán brindados a los transportistas de la ciudad de Chiclayo.

**Tabla 46.**

#### *Taller en seguridad vial*

Taller	Temas a tratar	Fines	Encargado	Precio
Seguridad vial	Exposición reglamento nacional de tránsito y prevención de accidentes de tránsito. Conocimiento de la ordenanza municipal N° 017 – 2009/MPCH.	Concientizar a los transportistas sobre las formas de conducir vehículos en el área pública. Dar a conocer los factores de riesgo. Brindar técnicas para una conducción segura. Reglamentos del conductor en la vía pública. Evacuar accidentes en el área de transporte. Prevenir infracciones en el área de servicio público.	Especialista en prevención de accidentes de tránsito público.	S/. 700.00
<b>Total</b>				<b>S/. 700.00</b>

*Fuente: Elaboración por los autores.*

Tal y como se muestra en la Tabla 46 se muestra la importancia que tiene el taller en seguridad vial de tal forma que puedan circular de una manera apropiada.

## VI. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

**Tabla 47.**

*Cronograma de actividades.*

Actividades	Meses											
	En	Fe	Ma	Ab	Ma	Ju	Jul	Ag	Se	Oc	No	Di
Implementar herramientas de trabajo a los colaboradores.								x				
Elaborar un programa de capacitación a los colaboradores.				X				x				x
Ejecutar taller en seguridad vial a los transportistas.	x						x					

Fuente: Elaboración por autores.

## VII. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

**Tabla 48.**

*Costo total de la propuesta*

Actividad	Costo anual
Implementar herramientas de trabajo a los colaboradores.	S/. 1,540.00
Elaborar un programa de capacitación a los colaboradores.	S/. 3,800.00
Ejecutar taller en seguridad vial a los transportistas.	S/. 1,400.00
<b>Total</b>	<b>S/. 6,740.00</b>

Fuente: Elaboración por autores..

El presupuesto será financiado por la misma Municipalidad provincial de Chiclayo.

## VIII. BENEFICIOS

- a. Usuarios más satisfechos con el servicio público.
- b. Mejor imagen municipal.
- c. Colaboradores conformes en su ambiente de trabajo.
- d. Colaboradores satisfechos con lo que realizan.
- e. Menor rotación de personal.
- f. Trámites más rápidos y eficientes.



## CONCLUSIONES

Se diagnosticó un nivel medio ya que se obtuvo un promedio de 2.94 debido a que se planean actividades, existe una buena organización, pero no hay una dirección de lo que se planeó y ningún tipo de control que permita evaluar si los resultados fueron los esperados, lo que genera que no se cumpla con las actividades que plantearon al inicio.

Se identificó un nivel medio puesto que se obtuvo un promedio de 3.02 ya que no cuenta con apropiadas instalaciones físicas que afectan el ambiente interno del área de trabajo, ni mucho menos atienden de una manera rápida dado que los colaboradores no cuentan con los conocimientos necesarios para atender sus necesidades lo que origina que el trámite sea deficiente.

Respecto a la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio, se obtuvo una correlación de Pearson de 0.971 de gran relevancia positiva por aproximación a uno y a la vez es significativa por el  $p < 0.05$  lo que indica que, a mayor gestión administrativa, mayor será la calidad de servicio.

Con respecto a la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio, se obtuvo un R cuadrado de Pearson de 0.942 lo que significa que la gestión administrativa causa un efecto de 94.2% en la calidad de servicio.

## **RECOMENDACIONES**

La gerencia debe aplicar el proceso administrativo para que se pueda planear, organizar, dirigir y controlar las actividades que se planearon al inicio y poder verificar si los resultados fueron alcanzados o no para tomar las medidas necesarias para cumplirlos.

Se debe implementar herramientas de trabajo necesarias para que los colaboradores se sientan a gusto con su puesto laboral, además deben de recibir una capacitación constante para que brinden una mejor calidad de servicio a los usuarios de Chiclayo.

La propuesta de trabajo debe ser aplicada ya que las estrategias están direccionadas a generar una mejor calidad de servicio para la satisfacción de los transportistas de Chiclayo.

## REFERENCIAS

- Aguilar, G. (2019). *“INCIDENCIA DE LA GESTIÓN MUNICIPAL EN EL DESARROLLO HUMANO DE LOS DISTRITOS DE CAJAMACA, JAÉN, BAMBAMARCA, CHOTA, LA ESPERANZA Y CHETILLA: 2008-2015”* . Cajamarca.
- Alcalde , S. (2007). *Calidad*. Madrid: Thomson-Paraninfo.
- Aliaga, S., & Alcas, J. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima*. Lima.
- Andreu, J. (2001). *Las técnicas de Análisis de Contenido*. España: Universidad de Granada.
- Anzola, S. (2002). *Administración de pequeñas empresas*. (2º edición ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Benito, B. (2019). *The efficiency of public services in small municipalities: The case of drinking water supply*. Cities. Obtenido de Cities: <https://doi.org/10.1016/j.cities.2019.04.016>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (3º edición ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Bravo, D. (2019). *PROPUESTA DE ESTRATEGIAS FUNDAMENTADAS EN GESTION ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA I.EP.JUAN PABLO II COLLEGE, CHONGOYAPE 2018*. Chiclayo.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7º Edición ed.). Mexico: McGraw-Hill.
- Christopher, M., Payne, A., & Ballantyne, D. (1994). *Marketing relacional: Integrando la calidad, el servicio al cliente y el marketing*. . Madrid: Díaz de Santos.

- Dorado, S., & Gallardo, G. (2005). *La gestión del deporte a través de la calidad*. . Barcelona: INDE Publicaciones.
- Espinoza, O. (2019). *LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN EL HOTEL EL MOLINO PERIODO 2018*. Ecuador.
- Estrada, S. (2019). *GESTIÓN MUNICIPAL FACTOR DETERMINANTE EN EL DESARROLLO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE COTABAMBAS: 2013-2016*". Cusco.
- Figuroa, A., & Ramirez , C. (2004). *Administración de sistemas de información*. MExico: Universidad Nacional Autónoma.
- Gobena, A. (2019). *The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia*. Obtenido de Annals of Social Sciences & Management studies: <https://doi.org/10.19080/ASM.2019.04.555629>
- Gosso, F. (2008). *Hipersatisfacción del cliente: Conceptos y herramientas para ofrecer un servicio sobresaliente*. . México: Panorama Editorial.
- Guglielmetti, P. (2017). *Gestion de la capacitacion en las organizacion*. Lima - Peru.
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2009). *Administración: Un enfoque basado en competencias*. (11<sup>o</sup> edicion ed.). Mexico: Cengage Learning.
- Hernandez, R., Fernandez , C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5<sup>o</sup> edicion ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Hilton, R. (2010). *Presupuestos: Planificación y control*. Mexico: Pearson Educación.
- Huancollo, J. (2017). *CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TARACO – HUANCANÉ – PUNO, 2017*. Puno.
- Idrovo, T. (2020). *Ciencias económicas y empresariales Artículo de investigación*. Obtenido de Polo del Conocimiento.

- Juran, J. (1996). *Juran y la calidad por el diseño*. Madrid: Diaz de Santos.
- La Industria. (2020). *Lucha diaria de los taxistas formales con los informales*. Lima.
- Lira, E. (2020). *Gestión administrativa y aplicación del procedimiento administrativo sancionador en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, Lambayeque*. Chiclayo.
- Lopez, A. (2020). *La gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado*. Tingo Maria: Desafios 2020.
- Lopez, P. (2016). *Novedades ISO 9001:2015*. Madrid: FC Editorial. Fundación Confemetal.
- Luna, A. (2015). *Proceso Administrativo (2º Edición ed.)*. Mexico: Grupo editorial Patria.
- Marquez, J., Cardoso, D., Carreño, L., & Bobadilla, S. (2019). Gestión administrativa en MIPYMES sur Estado de México, 2016. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*, 353-368.
- Martinez, L. (2018). *Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica 2018*. Ica.
- Mendoza, D., Ramos, F., & Riasco, S. (2018). *Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional para el área administrativa, de servicio, personal docente, áreas verdes y áreas de circulación en la facultad de ingeniería y arquitectura de la universidad de el salvador basado en la norma OHSAS 18001*. San Salvador: Univerdidad San Salvador.
- Mimbela, R. (2018). *CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE LAMBAYEQUE 2018*. Chiclayo.
- Miranda, G., Chamorro, M., & Rubio, L. (2008). *Introducción a la gestión de la calidad. Las Rozas*. Madrid: Delta.
- Morillo, M., & Morillo, M. (2018). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias*

Sociales, 111-113. Obtenido de <http://200.74.222.178/index.php/racs/article/view/22139/21855>

Muñoz, M. (1999). *La gestión de calidad total en la administración pública*. Madrid: Díaz de Santos.

Noreña, A., Alcaraz, N., Rojas, J., & Rebolledo, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. Aquichan.

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2011). *Metodología de la Investigación Científica y Asesoramiento de Tesis*. (2<sup>o</sup> edición ed.). Lima: Centro de Producción Editorial.

Paredes, M., & Reategui, N. (2017). *Capacitación empresarial y su incidencia en la gestión administrativa de la Empresa American Metal S.A.C. del distrito de Calleria- Pucallpa, 2016. (Tesis de pre grado)*. Pucallpa.

Poveda, K. (2020). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LABORATORIOS DE PSICOLOGÍA: CASO PUCESA*. Ecuador.

Psomas, E. (2017). *Effects of total quality management in local authorities*. Obtenido de International Journal of Quality and Service Sciences: <https://doi.org/10.1108/IJQSS-04-2016-0035>

Rizzo, J. (2017). *Gestión Administrativa - Financiera y su incidencia en la calidad del servicio del Hospital General –Babahoyo, del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*. Ecuador.

Rojas, J. (2019). *UN MODELO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS COMO HERRAMIENTA DE APOYO A LA GESTIÓN DE UNA MUNICIPALIDAD*. Chile.

Ruiz, M., & Grande, E. (2006). *Comportamientos de compra del consumidor: 29 casos reales*. Madrid: ESIC.

Sabogal, C., & Vargas, J. (2017). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROGRAMA DE EGRESADOS EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA*. Colombia.

Sanchez, J. (2020). *Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el Centro de Empleo Lambayeque*. Chiclayo.

Triana, Y. (2018). *La Planificación estratégica como modelo metodológico para afianzar la gestión municipal*. Bogota.

Villegas, E. (2019). “*GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANTA DEPARTAMENTO DE CUSCO, 2019*”. Cusco.

Zarate, G. (2019). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ANCO HUALLO, CHINCHEROS – APURÍMAC, 2019*. Apurimac.

# ANEXOS





## Anexo 1: Encuesta

### Cuestionario 01

**OBJETIVO:** El presente cuestionario tiene como objetivo diagnosticar el nivel de gestión administrativa en la gerencia de desarrollo vial y transporte en la Municipalidad Provincial de Chiclayo

**INSTRUCCIONES:** Señale con una X, en aquella opción que exprese su conformidad, percepción, sentir o actuar en cada una de las afirmaciones siguientes:

Puntuaciones de escala Likert				
TA	A	I	D	TD
5	4	3	2	1

(TA=Total Acuerdo) (A= Acuerdo) (I=Indiferente) (D=Desacuerdo) (TD=Total Desacuerdo)

	Ítems	TA	A	I	D	TD
1	Se encuentra definida claramente la misión de la Municipalidad					
2	Son alcanzables los objetivos formulados por la Municipalidad					
3	Se trazan planos para alcanzar los objetivos					
4	El trabajo encomendado es dividido equitativamente					
5	Se encuentra acorde con las actividades que se le asignan					
6	La Municipalidad le asigna recursos que le faciliten cumplir con su trabajo					
7	Le parece apropiado la manera de cómo le designan las actividades					
8	Se coordinan los esfuerzos para el logro de actividades					
9	Recibe orientaciones que le permitan cumplir su labor					
10	Está conforme con las medidas de desempeño que toma la Municipalidad					
11	Está acorde con las evaluaciones de desempeño que se realizan					

*Gracias por su tiempo*



## Cuestionario 02

**OBJETIVO:** El presente cuestionario tiene como objetivo identificar el nivel de calidad de servicio público de taxis en la gerencia de desarrollo vial y transporte en la Municipalidad Provincial de Chiclayo

**INSTRUCCIONES:** Señale con una X, en aquella opción que exprese su conformidad, percepción, sentir o actuar en cada una de las afirmaciones siguientes:

<b>Puntuaciones de escala Likert</b>				
<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
5	4	3	2	1

(TA=Total Acuerdo) (A= Acuerdo) (I=Indiferente) (D=Desacuerdo) (TD=Total Desacuerdo)

	<b>Ítems</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
1	La Municipalidad tiene equipos y nuevas tecnologías de apariencia moderna.					
2	Las instalaciones físicas de la Municipalidad son cómodas y visualmente atractivas.					
3	Los empleados de la Municipalidad tienen una apariencia pulcra.					
4	Los materiales relacionados con el servicio que utiliza la Municipalidad son visualmente atractivos.					
5	Cuando en la Municipalidad prometen hacer algo en cierto tiempo lo hacen.					
6	Cuando tengo un problema la Municipalidad, muestran un sincero interés en solucionarlo.					
7	Habitualmente la Municipalidad presta bien el servicio.					
8	La Municipalidad, presta su servicio en el tiempo adecuado.					
9	En la Municipalidad, insisten en no cometer errores en sus registros o documentos.					
10	Los empleados de la Municipalidad informan puntualmente y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio.					
11	Los empleados de la Municipalidad ofrecen un servicio rápido y ágil.					
12	Los empleados de la Municipalidad siempre están dispuestos a ayudarlo.					
13	Los empleados de la Municipalidad le dedican el tiempo necesario para responder a sus preguntas.					
14	El comportamiento de los empleados de la Municipalidad, le transmite confianza.					
15	Me siento seguro en las transacciones que realizo con la Municipalidad					

16	Los empleados de la Municipalidad son siempre amables.					
17	Los empleados de la Municipalidad tienen conocimientos suficientes para responder a mis preguntas.					
18	Los empleados de la Municipalidad, le hacen un seguimiento personalizado.					
19	En la Municipalidad tienen horario adecuado.					
20	Los empleados de la Municipalidad ofrecen información y atención personalizada.					
21	Los empleados de la Municipalidad buscan lo mejor para los intereses del cliente.					
22	Los empleados de la Municipalidad comprenden sus necesidades específicas.					

*Gracias por su tiempo*

## Anexo 2. Ficha Documental



### FICHA DE DOCUMENTAL

#### DATOS INFORMATIVOS:

1. Nombre de la entidad: .....
2. Fecha de aplicación 1. ----/-----/-----
3. Fecha de aplicación 2. ----/-----/-----
4. Fecha de aplicación 3. ----/-----/-----

EQUIPOS Y DOCUMENTOS	TIENE		SE REVISÓ		OBSERVACION
	SI	NO	SI	NO	
EQUIPOS Y TECNOLOGIA					
MATERIALES					
TEXTO UNICODE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (TUPA)					
PROCESO TRAMITARIO					

### Anexo 3. Validación por Expertos

#### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Waldemar Ramón García Ver.
	<b>PROFESIÓN</b>	Contador Público
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Contador Independiente
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL ( EN AÑOS)</b>	30 años
	<b>CARGO</b>	Docente
Gestión Administrativa y calidad de servicio Público de Taxis en la gerencia de Desarrollo Vial y transporte en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS:</b>		
<b>NOMBRES</b>	Díaz Pinto Jhady Vanessa	
	Mendoza Fernández Yeisy Sadith	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL:</b>	
	Determinar el tipo de gestión y su influencia en la calidad de servicio de transporte público que ofrece la municipalidad de Chiclayo a los conductores taxistas.	
	<b>ESPECÍFICOS</b>	
	a). Identificar el tipo de gestión administrativa que ofrece el servicio de taxis de transporte público a los conductores en la Municipalidad de Chiclayo.	
	b). Determinar cómo afecta la satisfacción de calidad de servicio hacia los conductores taxista en la Municipalidad de Chiclayo.	
	c). Identificar los factores de la gestión administrativa que influyen en la calidad de servicio hacia los conductores taxistas en la Municipalidad de Chiclayo.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "SI" 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 35 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.

Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

1. ¿Conoce usted los objetivos generales de la gerencia?

TA( / ) TD( )

SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. ¿Conoce los planes y programas que viene ejecutando la municipalidad?

TA( / ) TD( )

SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. ¿Conoce los montos del presupuesto asignados a la elaboración de proyectos de tránsito y transporte?

TA( / ) TD( )

SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. ¿Conoce los niveles jerárquicos de la Gerencia?

TA( / ) TD( )

SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. ¿Conoce usted las funciones detalladas en el MOF de la gerencia?

TA( / ) TD( )

SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. ¿El personal conoce los requisitos y los costos de

TA( / ) TD( )

SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_

los procedimientos para la autorización de taxis detallados en el TUPA?	<hr/> <hr/>
7. ¿La gerencia actúa con autoridad en la toma de decisiones?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: <hr/> <hr/>
8. ¿Cree que están bien definidas las áreas administrativas de la gerencia?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: <hr/> <hr/>
9. ¿La gerencia delega funciones a los colaboradores para atender en forma oportuna los requerimientos de los taxistas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: <hr/> <hr/>
10. ¿La gerencia ejecuta reuniones de coordinación y comunicación con su personal?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: <hr/> <hr/>
11. ¿La gerencia evalúa el desempeño de sus colaboradores?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: <hr/> <hr/>
12. ¿Se mide la cantidad y calidad de los servicios que se brinda a los taxistas?	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: <hr/> <hr/>
13. La Gerencia cuenta con un equipamiento de	TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: <hr/> <hr/>


aspecto moderno.	_____
14. Las instalaciones físicas de la Gerencia son visualmente atractivas.	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
15. Los colaboradores de la Gerencia tienen buena presencia	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
16. En la Gerencia, el material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivo.	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
17. Cuando la Gerencia promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
18. Cuando tiene un problema, la Gerencia muestra un interés sincero por solucionarlo.	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
19. La Gerencia lleva a cabo el servicio bien a la primera.	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
20. La Gerencia lleva cabo sus servicios en el momento que promete	TA(✓) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____



que va a hacerlo.	
21. La Gerencia pone énfasis en los registros exentos de errores.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
22. Los colaboradores comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
23. La Gerencia proporciona un servicio rápido.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
25. Los colaboradores siempre están dispuestos a ayudarle.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
26. Los colaboradores nunca están demasiado ocupados para responder	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
27. El comportamiento de los colaboradores le inspiran confianza.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
28. Se siente seguro en sus transacciones con la Gerencia.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>29. Los colaboradores suelen ser corteses con usted.</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>30. Los colaboradores tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>31. La Gerencia le proporciona atención individualizada.</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>32. La Gerencia tiene horarios de apertura o atención adecuados para todos sus clientes.</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>33. La Gerencia cuenta con los colaboradores que le proporcionan una atención personalizada.</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>34. La Gerencia se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>35. Los colaboradores comprenden sus necesidades específicas.</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>35</u> N° TD <u>0</u>
2. COMENTARIO GENERALES	Preguntas bien por mucho días.
3. OBSERVACIONES	

  
\_\_\_\_\_  
JUEZ - EXPERTO

### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Luis Elera Uilela
	<b>PROFESIÓN</b>	Economista
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Proyectos Inmersión
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	20 años
	<b>CARGO</b>	DTC
Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Público de Taxis en la gerencia de Desarrollo Vial y transporte en la Municipalidad Provincial de Chiclayo		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS:</b>		
<b>NOMBRES</b>	Díaz Pinto Jhady Vanessa Mendoza Fernández Yeisy Sadith	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL:</b> Determinar el tipo de gestión y su influencia en la calidad de servicio de transporte público que ofrece la municipalidad de Chiclayo a los conductores taxistas.	
	<b>ESPECÍFICOS</b> a). Identificar el tipo de gestión administrativa que ofrece el servicio de taxis de transporte público a los conductores en la Municipalidad de Chiclayo. b). Determinar cómo afecta la satisfacción de calidad de servicio hacia los conductores taxista en la Municipalidad de Chiclayo. c). Identificar los factores de la gestión administrativa que influyen en la calidad de servicio hacia los conductores taxistas en la Municipalidad de Chiclayo.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "SI" 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 35 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.

Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

<p>1. ¿Conoce usted los objetivos generales de la gerencia?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Conoce los planes y programas que viene ejecutando la municipalidad?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Conoce los montos del presupuesto asignados a la elaboración de proyectos de tránsito y transporte?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Conoce los niveles jerárquicos de la Gerencia?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Conoce usted las funciones detalladas en el MOF de la gerencia?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿El personal conoce los requisitos y los costos de</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>

<p>los procedimientos para la autorización de taxis detallados en el TUPA?</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿La gerencia actúa con autoridad en la toma de decisiones?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Cree que están bien definidas las áreas administrativas de la gerencia?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿La gerencia delega funciones a los colaboradores para atender en forma oportuna los requerimientos de los taxistas?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿La gerencia ejecuta reuniones de coordinación y comunicación con su personal?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿La gerencia evalúa el desempeño de sus colaboradores?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Se mide la cantidad y calidad de los servicios que se brinda a los taxistas?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>13. La Gerencia cuenta con un equipamiento de</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

aspecto moderno.	_____
14. Las instalaciones físicas de la Gerencia son visualmente atractivas.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
15. Los colaboradores de la Gerencia tienen buena presencia	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
16. En la Gerencia, el material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivo.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
17. Cuando la Gerencia promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
18. Cuando tiene un problema, la Gerencia muestra un interés sincero por solucionarlo.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
19. La Gerencia lleva a cabo el servicio bien a la primera.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
20. La Gerencia lleva cabo sus servicios en el momento que promete	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____

que va a hacerlo.	
21. La Gerencia pone énfasis en los registros exentos de errores.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
22. Los colaboradores comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
23. La Gerencia proporciona un servicio rápido.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
25. Los colaboradores siempre están dispuestos a ayudarlo.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
26. Los colaboradores nunca están demasiado ocupados para responder	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
27. El comportamiento de los colaboradores le inspiran confianza.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____
28. Se siente seguro en sus transacciones con la Gerencia.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____



<p>29. Los colaboradores suelen ser corteses con usted.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>30. Los colaboradores tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>31. La Gerencia le proporciona atención individualizada.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>32. La Gerencia tiene horarios de apertura o atención adecuados para todos sus clientes.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>33. La Gerencia cuenta con los colaboradores que le proporcionan una atención personalizada.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>34. La Gerencia se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>35. Los colaboradores comprenden sus necesidades específicas.</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>35</u> N° TD <u>0</u>
2. COMENTARIO GENERALES	<i>las Preguntas están bien definidas.</i>
3. OBSERVACIONES	

*[Signature]*  
\_\_\_\_\_  
JUEZ - EXPERTO  
*16538660*

### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Rafael Angel Otaya León
	<b>PROFESIÓN</b>	Lic. Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	22 años
	<b>CARGO</b>	Docente - Dependiente
Gestión administrativa y calidad de servicio público de taxis en la Gerencia de Desarrollo vial y transporte en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2016.		
<b>DATOS DE LOS TESISISTAS:</b>		
<b>NOMBRES</b>	Díaz Pinto Jhady Vanessa	
	Mendoza Fernández Yeisy Sadith	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL:</u></b>	
	Determinar el tipo de gestión y su influencia en la calidad de servicio de transporte público que ofrece la municipalidad de Chiclayo a los conductores taxistas.	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>	
	a).Identificar el tipo de gestión administrativa que ofrece el servicio de taxis de transporte público a los conductores en la Municipalidad de Chiclayo.	
	b).Determinar cómo afecta la satisfacción de calidad de servicio hacia los conductores taxista en la Municipalidad de Chiclayo.	
	c).Identificar los factores de la gestión administrativa que influyen en la calidad de servicio hacia los conductores taxistas en la Municipalidad de Chiclayo.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "SI" 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 35 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.

Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

<p>1. ¿Conoce usted los objetivos generales de la gerencia?</p>	<p>TA( / )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Conoce los planes y programas que viene ejecutando la municipalidad?</p>	<p>TA( / )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Conoce los montos del presupuesto asignados a la elaboración de proyectos de tránsito y transporte?</p>	<p>TA( / )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Conoce los niveles jerárquicos de la Gerencia?</p>	<p>TA( / )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Conoce usted las funciones detalladas en el MOF de la gerencia?</p>	<p>TA( / )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿El personal conoce los requisitos y los costos de</p>	<p>TA( / )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>

<p>los procedimientos para la autorización de taxis detallados en el TUPA?</p>	<p><u>Servicio</u></p>
<p>7. ¿La gerencia actúa con autoridad en la toma de decisiones?</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )  SUGERENCIAS: _____  _____</p>
<p>8. ¿Cree que están bien definidas las áreas administrativas de la gerencia?</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )  SUGERENCIAS: _____  _____</p>
<p>9. ¿La gerencia delega funciones a los colaboradores para atender en forma oportuna los requerimientos de los taxistas?</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )  SUGERENCIAS: _____  _____</p>
<p>10. ¿La gerencia ejecuta reuniones de coordinación y comunicación con su personal?</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )  SUGERENCIAS: _____  _____</p>
<p>11. ¿La gerencia evalúa el desempeño de sus colaboradores?</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )  SUGERENCIAS: _____  _____</p>
<p>12. ¿Se mide la cantidad y calidad de los servicios que se brinda a los taxistas?</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )  SUGERENCIAS: _____  _____</p>
<p>13. La Gerencia cuenta con un equipamiento de</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )  SUGERENCIAS: _____  _____</p>

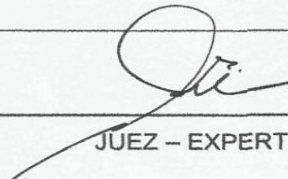
aspecto moderno.	_____
14. Las instalaciones físicas de la Gerencia son visualmente atractivas.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
15. Los colaboradores de la Gerencia tienen buena presencia	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
16. En la Gerencia, el material asociado con el servicio (como los folletos o los comunicados) es visualmente atractivo.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
17. Cuando la Gerencia promete hacer algo en una fecha determinada, lo cumple.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
18. Cuando tiene un problema, la Gerencia muestra un interés sincero por solucionarlo.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
19. La Gerencia lleva a cabo el servicio bien a la primera.	TA( ) TD( <input checked="" type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
20. La Gerencia lleva cabo sus servicios en el momento que promete	TA( ) TD( <input checked="" type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

que va a hacerlo.	
21. La Gerencia pone énfasis en los registros exentos de errores.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
22. Los colaboradores comunican con exactitud cuándo se llevarán a cabo los servicios.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
23. La Gerencia proporciona un servicio rápido.	TA( <input type="checkbox"/> ) TD( <input checked="" type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
25. Los colaboradores siempre están dispuestos a ayudarlo.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
26. Los colaboradores nunca están demasiado ocupados para responder	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
27. El comportamiento de los colaboradores le inspiran confianza.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
28. Se siente seguro en sus transacciones con la Gerencia.	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>29. Los colaboradores suelen ser corteses con usted.</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>30. Los colaboradores tienen los conocimientos necesarios para contestar a sus preguntas.</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>31. La Gerencia le proporciona atención individualizada.</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>32. La Gerencia tiene horarios de apertura o atención adecuados para todos sus clientes.</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>33. La Gerencia cuenta con los colaboradores que le proporcionan una atención personalizada.</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>34. La Gerencia se interesa por actuar del modo más conveniente para usted.</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>35. Los colaboradores comprenden sus necesidades específicas.</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>



1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>32</u> N° TD <u>03</u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

  
\_\_\_\_\_  
JUEZ - EXPERTO

#### Anexo 4. Fiabilidad de los resultados

La fiabilidad del cuestionario se usó el alfa de Cronbach. Se muestra el resultado del primer cuestionario y en la del segundo, Ross (2000) manifiesta que si los resultados están de entre 0,72 a 0,99 existe una excelente confiabilidad, lo cual indica que los cuestionarios son válidos y confiables.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	11

El estadístico de fiabilidad del primer cuestionario tiene un alfa cronbach de 0.842. Siendo N la cantidad de premisas que tiene el primer cuestionario.

Fuente: Programa SPSS

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,925	22

El estadístico de fiabilidad del segundo cuestionario tiene un alfa cronbach de 0.925. Siendo N la cantidad de premisas que tiene el segundo cuestionario.

Fuente: Programa SPSS

#### Anexo 4. Resultados por promedios

Se muestra los resultados de los indicadores correspondiente a la variable gestión administrativa.

*Promedios por indicadores de gestión administrativa*

<b>Indicadores</b>	<b>Promedios</b>
Misión	3.08
Objetivos	3.17
Planos	3.00
Dividir	3.00
Actividades	3.00
Recursos	3.33
Designación	2.83
Esfuerzos	2.67
Orientación	3.17
Estándares	2.75
Evaluar el desempeño	2.58

Fuente: Elaboración propia

Se muestra los resultados de los indicadores correspondiente a la variable calidad de servicio.

*Promedios por indicadores de calidad de servicio*

<b>Indicadores</b>	<b>Promedios</b>
Equipos	3.00
Instalaciones físicas	2.73
Apariencia	2.73
Materiales	3.00
Promesa	2.81
Solución	2.96
Habitualidad	3.08
Tiempo	3.65
Errores	2.73
Puntualidad	2.65
Rápido	2.81
Ayuda	2.69
Respuesta	2.50
Confianza	3.04
Seguro	3.08
Amable	3.50
Conocimiento	2.88
Seguimiento	3.23
Horario	3.81
Información	3.65
Intereses	3.46
Comprensión	2.81

Fuente: Elaboración propia

Se muestra los promedios de las dimensiones de las dos variables de estudio.

*Promedio por dimensiones*

<b>Dimensiones</b>	<b>Promedios</b>
Planeación	3.08
Organización	3.11
Dirección	2.89
Control	2.67
Tangibilidad	2.87
Fiabilidad	3.05
Capacidad de respuesta	2.66
Seguridad	3.13
Empatía	3.39

Fuente: Elaboración propia

Se muestra los promedios de las variables de este estudio.

*Promedio por variables*

<b>Variables</b>	<b>Promedios</b>
Gestión administrativa	2.94
Calidad de servicio	3.02

Fuente: Elaboración propia

### Anexo 5. Matriz de consistencia

<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO DE TAXIS EN LA GERENCIA DE DESARROLLO VIAL Y TRANSPORTE EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO 2016</b>			
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLE</b>
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis Alternativa</b>	<b>Variable Independiente</b>
¿Influye la gestión administrativa en la calidad de servicio público de taxis en la gerencia de desarrollo vial y transporte en la Municipalidad Provincial de Chiclayo?	Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio público de taxis en la gerencia de desarrollo vial y transporte en la Municipalidad Provincial de Chiclayo	H1: Influye la gestión administrativa en la calidad de servicio público de taxis en la gerencia de desarrollo vial y transporte en la Municipalidad Provincial de Chiclayo	Gestión administrativa
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Nula</b>	<b>Variable Dependiente</b>
PE1: ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en la gerencia de desarrollo vial y transporte en la Municipalidad Provincial de Chiclayo?	OE1: Diagnosticar el nivel de gestión administrativa en la gerencia de desarrollo vial y transporte en la Municipalidad Provincial de Chiclayo	Ho: No influye la gestión administrativa en la calidad de servicio público de taxis en la gerencia de desarrollo vial y transporte en la Municipalidad Provincial de Chiclayo	Calidad de servicio
PE2: ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio público de taxis en la gerencia de desarrollo vial y transporte en la Municipalidad Provincial de Chiclayo?	OE2: Identificar el nivel de calidad de servicio público de taxis en la gerencia de desarrollo vial y transporte en la Municipalidad Provincial de Chiclayo		
PE3: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio público de taxis en la gerencia de desarrollo vial y transporte en la Municipalidad Provincial de Chiclayo?	OE3: Analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio público de taxis en la gerencia de desarrollo vial y transporte en la Municipalidad Provincial de Chiclayo		

## Anexo 6. Autorización



PERÚ

Ministerio  
de Justicia  
y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional  
de los Registros Públicos

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chiclayo, 9 de junio del 2021

Señor:

**MENDOZA FERNANDEZ YEISY**

Chiclayo. -

Asunto : Entrega de información solicitada  
Referencia : 1) Ley N°27806- Ley de Transparencia y Acceso a la Información.  
2) Solicitud de acceso a la información pública N°A-0014447.

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, y en atención a la solicitud presentada por su persona, hacerle llegar una copia simple del Oficio N° 1186-2021/Z.R.N°II-UTI, presentado por la Unidad de Tecnologías de la Información, el cual consta de 01 folio.

En tal sentido, deberá abonar en las ventanillas de nuestra id, el monto de S/.0.25 soles.

Sin otro particular me despido de usted.

Atentamente;

  
CPCC Miguel Ángel Castro Hernández  
Jefe (e) de la Unidad de Administración  
Zona Registral N° II Sede Chiclayo

Chiclayo, 9 de junio del 2021

**OFICIO N°1186-2021/Z.R.N°II-UTI**

**Sr.CPC.  
MIGUEL ANGEL CASTRO HERNANDEZ  
Jefe de la Unidad de Administración (e)**



**ASUNTO : ACCESO A LA INFORMACION A-0014447**

Tengo a bien dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y a la vez comunicarle que la cantidad de vehículos con el tipo de uso M1 (Taxis y Colectivos (Categoría M1) en la Oficina Registral de Chiclayo es 8779.

Sin otro particular, quedo de Ud.

Atentamente,

Ing. Julia Esther Obillas Vargas  
Jefe de la Unidad de Tecnologías de la Información  
Zona Registral N° II - Sede Chiclayo  
C.I.P. 067630



## Anexo 7. Resolución



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0561-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 07 de julio de 2021.

### VISTO:

El Oficio N°0157-2021/FACEM-DA-USS de fecha 28/06/2021, y el proveído del Decano de FACEM, de fecha 07/07/2021, y;

### CONSIDERANDO:

Que, la constitución Política del Perú en su Artículo 18° establece que "Cada Universidad es autónoma en su régimen normativo de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios Estatutos en el marco de la constitución y las leyes"

Que acorde con lo establecido en el Artículo 8° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, la autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente ley y demás normativa aplicable, Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: normativo de gobierno, académico, administrativo y económico. La Universidad Señor de Sipán desarrolla sus actividades dentro de su autonomía prevista en la constitución política del estado y de ley Universitaria N° 30220

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Que, según Oficio N°0157-2021/FACEM-DA-USS de fecha 28/06/2021, la Directora de la Escuela Profesional de Administración, Dra. Janet Isabel Cubas Carranza, solicita aprobación de título de proyecto de tesis de los estudiantes del curso de actualización 4to grupo – 2021, a cargo de la Mg. Ana María Guerrero Millones,

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

### SE RESUELVE

**ARTICULO ÚNICO: APROBAR** los títulos de proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso de actualización, 4to Grupo - 2021, de la Escuela Profesional de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES  
Decano(e)  
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Carla Angélica Reyes Reyes  
Secretaria Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

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

N°	AUTOR(S)	TÍTULO	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
1	- ARRIOLA LLANOS CHARBEL JEANPIERRE - SEGURA PERLECHE IAN SET HUMBERTO	ESTRATEGIAS DE MARKETING EXPERIENCIAL PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA FINANCIERA OH CHICLAYO-2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	- CUZQUEN GUERRERO KEVIN OSCAR	FUENTES DE FINANCIAMIENTO Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LAS MICROEMPRESAS MANUFACTURERAS DEDICADAS A LA IMPRENTA - CHICLAYO, 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	- DÍAZ PINTO JHADY VANESA - MENDOZA FERNÁNDEZ YEISY SADITH	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO DE TAXIS EN LA GERENCIA DE DESARROLLO VIAL Y TRANSPORTE-MUNICIPALIDAD DE CHICLAYO	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	- PORTILLA PUICON RAUL NORBERTO	STRATEGIA DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS PROFESORES DE LA I.E.P "FREDERICK SANGER S.R.L "	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5	- TORO CUNEO CLAUDIA PIERINA	MARKETING DE REDES SOCIALES Y SU INFLUENCIA EN LA DECISION DE COMPRA DEL CONSUMIDOR EN LA DISCOTECA RECUERDOS CHICLAYO - 2018	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6	- BENAVIDES CAMACHO, EDWIN JHOSMER	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y SU RELACION CON LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN CAMPOS POLLERIA - CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

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

## Anexo 8. Declaración Jurada



### DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor  Autores

Diaz Pinto Jhady Vanessa  
Apellidos y nombres

70756281 2121811345 Presencial  
DNI N° Código N° Modalidad de estudio

Fernandez Mendoza Yeisy Sadith  
Apellidos y nombres

73437978 2132819233 Presencial  
DNI N° Código N° Modalidad de estudio

Administración  
Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales  
Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

### DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Tesis

### DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

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

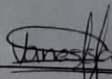
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO DE TAXIS EN LA GERENCIA DE DESARROLLO VIAL Y TRANSPORTE - MUNICIPALIDAD DE CHICLAYO.

La misma que presento para optar el grado de:

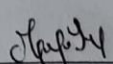
Licenciado en Administración

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 determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

  
DNI N° 70756281



  
DNI N° 73437978



## Anexo 9. Formato T1



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

Pimentel, 02 de julio del 2021

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

Los suscritos:  
Díaz Pinto Jhady Vanessa, con DNI 70756281  
Mendoza Fernández Yeisy Sadith, con DNI 73437978

En la calidad de autores exclusivo de la investigación titulada: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO DE TAXIS EN LA GERENCIA DE DESARROLLO VIAL Y TRANSPORTE - MUNICIPALIDAD DE CHICLAYO.**, presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de Licenciada en Administración, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación 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 el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, 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 investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán 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
Díaz Pinto Jhady Vanessa	70756281	
Mendoza Fernández Yeisy Sadith	73437978	

## Anexo 10. Fotos



En esta imagen observamos la acumulación desordenada de los documentos valiosos en malas condiciones, por parte de una de las oficinas de la municipalidad provincial de Chiclayo, 2016.




Podemos observar la acumulación de documentación en mal estado, sin ningún orden, lleno de polvo; por ende, esto originara daño en estos.



Vemos una de las oficinas que se encuentran en una de las peores condiciones, en mal estado el escritorio, entre estos la computadora y el CPU a lado de este una silla en mal estado; cumpliendo el rol de un estándar, originando pocas ganas de trabajar

## Anexo 11. Ordenanza Municipal

  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO  
SUB GERENCIA DE LA SECRETARÍA GENERAL

**ORDENANZA MUNICIPAL N° 017- 2009/MPCH**

Chiclayo, **23 NOV. 2009**

**POR CUANTO:**

El Concejo Provincial de Chiclayo en su Sesión Ordinaria de fecha 20 de Noviembre del año en curso, aprobó la siguiente Ordenanza:

**VISTOS :**

El Informe Técnico N°2506-2009-GTT/SGTE de la Sub Gerencia de Transportes, Informe N°06-010-00000551-2009 de la Gerencia de Operaciones del SATCH, Memorando N°677/2009-MPCH/GAJA.

**CONSIDERANDO:**

Que, el numeral 5) del artículo 195° de la Constitución Política, establece que la Municipalidad en el ejercicio de su autonomía política, económica y administrativa, tiene competencia exclusiva para organizar, reglamentar o administrar los servicios públicos de su responsabilidad;

Que, el Numeral 1.2 del artículo 81° de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 señala que las municipalidades en materia de Tránsito, Vialidad y Transporte Público, ejercen funciones de normar y regular el servicio de transporte terrestre público urbano e interurbano de pasajeros de su jurisdicción, de conformidad con las leyes y reglamentos nacionales sobre la materia;

Que, el inciso 1.a) del artículo 17° de la Ley N° 27181, preceptúa que en ejercicio de su competencia normativa la Municipalidad Provincial, puede emitir normas y disposiciones, así como realizar los actos necesarios para la aplicación de los reglamentos nacionales dentro de su respectivo ámbito territorial;

Que, es función exclusiva de las Municipalidades normar y regular el servicio de transporte público de conformidad con el numeral 1.2 del artículo 81° de la Ley Orgánica de Municipalidades N°27972; Art. 17° de la Ley General de Transporte de Tránsito Terrestre N°2718, en concordancia con el artículo 11° del Decreto Supremo N° 017-2009-MTC.

Que, en atención a la realidad de la Provincia de Chiclayo conforme a los informes técnicos descritos, existe una gran cantidad de unidades vehiculares prestando el servicio de taxi, muchas de las cuales ya han sido habilitadas para el transporte público anteriormente y a la fecha han perdido la continuidad por diversos motivos, o no concluyeron su trámite de habilitación, hechos suscitados que han saturado nuestro parque automotor con unidades informales, las cuales de acuerdo a la normatividad a la fecha cuentan con peso por debajo del tonelaje establecido; responsabilidad que no se le puede imputar al transportista, ya que la política de importación de estos vehículos, se propició desde el Gobierno Central el mismo que tomando en cuenta esta realidad, ha venido propiciando beneficios al exonerar por determinadas épocas el requisito del tonelaje, Planes Chatarreos entre otros, medidas excepcionales que permitan la implementación de un sistema de transporte eficiente sin vulnerar

*(Señalado con una línea roja)*

*(Firma manuscrita)*

*(Sello circular de la Sub Gerencia de la Secretaría General, Chiclayo)*



los derechos sociales de los transportistas, más aún, teniendo en cuenta que ya vienen prestando el servicio sin formalizarse, argumento que reposa en la aplicación de los Principios Jurídicos de Primacía de la Realidad y Racionabilidad.

Que la Resolución de la Alcaldía N° 309- 2001- MPCH/A de fecha treinta y uno de marzo del 2001, determinó una flota de hasta 5,400 vehículos para el servicio especial de taxi en nuestra metrópoli, flota que a la fecha resulta irreal debido al crecimiento vertiginoso de la población y sus necesidades básicas de transporte, especialmente en la modalidad de taxi.

Que, la Constitución Política del Perú en su artículo 195° establece que los Gobiernos Locales promueven el 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, siendo competentes para organizar, reglamentar y administrar los servicios públicos locales de su responsabilidad, así como 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, entre otros;

Que, debido al alto grado de informalidad habido en el sector transporte en nuestra provincia y con la finalidad de contribuir a atenuar esta situación, es necesario incentivar a los señores transportistas de vehículos mayores del servicio público de transporte, otorgándoseles beneficios de carácter excepcional y temporal;

Que estos límites referidos in supra, constituyen una serie y grave demora para la inscripción de miles de transportistas de este rubro, sin que tengan otra opción de laborar bajo la vituperante sombra de la informalidad, al punto de haber sobrepasado al número de unidades formales inscritas en la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Sin embargo, no por ello se puede dejar de reconocer lo dignificante del trabajo de este sector, cuya labor ha sido catalogado como derecho humano, ya que se ha convertido en la fuente del sustento diario de sus hogares y por ente de miles de familias, así también por lo importante de organizar y facilitar las vías de solución inmediatas y no perjudicar a la colectividad chiclayana en general.

Que, por todas estas consideraciones y dentro de la autonomía política, económica y administrativa señalada en la Magna Lex en concordancia con el artículo II de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, resulta compatible e imperativo formalizar la flota vehicular de transporte público de pasajeros en la modalidad de taxi y convocar a la inscripción de nuevas unidades que reúnan los requisitos establecidos en la legislación de Transportes y el TUPA del MPCH; otorgando beneficios temporales a las unidades que no reúnan el requisito de tonelaje y regulando el ingreso al anillo vial a los prestadores de este servicio.

Que, son funciones de la Municipalidad Provinciales, a través del Concejo Municipal aprobar, modificar o derogar las Ordenanzas, las cuales son normas de carácter general tendiente a regular, administrar y supervisar los servicios públicos y las materias de su competencia de conforme los artículo 9 inciso 8) y 40 de la ley 27972, en concordancia con el artículo 200 inciso 4) de la Constitución Política que otorga el rango de ley a las Ordenanzas.

Estando a las facultades consagradas en los dispositivos legales señalados se aprueba la siguiente Ordenanza:

Se reglarán según los procedimientos No. 02 y 03 de la Sub Gerencia de Transporte.

**ORDENANZA QUE REGULA LA FORMALIZACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN LA MODALIDAD DE TAXI PARA LA PROVINCIA DE CHICLAYO**

**TITULO I  
CONSIDERACIONES GENERALES  
CAPÍTULO I**



## DISPOSICIONES GENERALES

### ARTÍCULO 1°.- OBJETO

La presente Ordenanza establece las disposiciones normativas para la formalización del servicio de Transporte Público Provincial, sobre la que ejerce jurisdicción exclusiva de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, conforme a lo establecido en el Art° 81 de la Ley 27972.

### ARTÍCULO 2°.- ALCANCE

La presente Ordenanza es de aplicación para el Servicio de Transporte Público en la modalidad de taxi que no están debidamente formalizados en la Provincia de Chiclayo, hasta cumplir con la cantidad de 10,000 unidades, según el informe técnico respectivo.

### ARTÍCULO 3°.- COMPETENCIAS

Es competencia de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, en el proceso de formalización del servicio de transporte en la modalidad de taxi:

- Formular objetivos estratégicos con el fin de procurar una eficaz prestación y organización del servicio y evaluar sus resultados;
- Regular la gestión del servicio, procurando una adecuada competitividad y calidad del servicio;
- Otorgar el certificado de operatividad vehicular;
- Otorgar las autorizaciones a los taxis para la prestación del servicio;
- Ejercer las funciones de supervisión, inspección y sanción,
- Promover, organizar, supervisar, regular y contribuir a la implementación de terminales terrestres y paraderos.
- Mantenimiento de vías principales.
- Señalización y semaforización.

Es competencia del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo recaudar las tasas que se pagan por la tramitación de autorizaciones para el servicio de transporte en la modalidad de taxis.

### ARTÍCULO 4°.- POLITICAS

Es política de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, en materia del servicio de transporte en la modalidad de taxi:

- Fomentar y apoyar la consolidación, eficiencia, modernización, desarrollo y expansión del servicio de transporte en la modalidad de taxi en la provincia.
- Promover la consolidación, eficiencia, modernización, desarrollo y expansión de la infraestructura necesaria que se requiera para el servicio;
- Promover en usuarios y transportistas una cultura de cumplimiento de las normas de transporte y tránsito, y de exigencia de un servicio de calidad.
- Promover el fortalecimiento empresarial de los transportistas que prestan el servicio de transporte público en el distrito.

### ARTÍCULO 5°.- DEL SERVICIO.

**Servicio de taxi público:** Aquel que se presta en vehículos de la Categoría de servicio especial para satisfacer con continuidad y generalidad, las necesidades particulares de transporte de carácter general y en igualdad de condiciones para todos los usuarios.

Para acceder al servicio de taxi, el peticionario deberá presentar la siguiente documentación:

- Solicitud indicando el nombre y DNI o razón social y número de Registro Único de Contribuyente si se trata de empresa; domicilio, nombre y estado civil del representante legal, así como el número de licencia de conducir del representante legal.

#### CAPÍTULO II

#### CONDICIONES DE ACCESO Y AUTORIZACIONES

### ARTÍCULO 6°.- CONDICIONES DE ACCESO Y AUTORIZACIONES

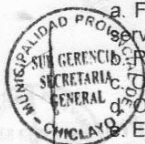
Se adecuarán según los procedimientos No. 02 y 03 de la Sub. Gerencia de Transporte, establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos 2009 de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

c. Copia fedatada de las tarjetas de propiedad vehicular a nombre del peticionario de cada vehículo ofertado.

#### CAPITULO III

#### REQUISITOS DE IDONEIDAD

### ARTÍCULO 7°.- REQUISITOS DE IDONEIDAD



Los requisitos de Idoneidad están establecidos en el Decreto Supremo 017-2009-MTC

- Características del Vehículo
- Organización requerida para la prestación del servicio

#### CAPÍTULO IV CONDICIONES DE SEGURIDAD Y CALIDAD

##### ARTÍCULO 8°.- SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO

El transportista deberá acreditar que el vehículo que oferta para prestar el servicio de transporte, cuenta con el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito de carácter nacional o regional contratado conforme a lo establecido en el Reglamento Nacional de Responsabilidad Civil y Seguros Obligatorios por Accidentes de Tránsito.

#### TÍTULO II DE LA REGULARIZACIÓN CAPÍTULO I PROCEDIMIENTO

##### ARTÍCULO 9°.- PROCEDIMIENTO DE REGULARIZACIÓN

El procedimiento será el siguiente:

a. Presentar expediente administrativo en mesa única de partes de la **Unidad Especial de Regularización del Transporte Urbano e Interurbano de Pasajeros (UERTUIP)** con los requisitos y exigencias previstas en las Ordenanzas y en concordancia con lo dispuesto en el Capítulo I del Título II de la Ley de Procedimiento Administrativo General, Ley 27444.

b. La Sub Gerencia de Tránsito, hará la inspección ocular del vehículo, verificando las condiciones de idoneidad, seguridad y calidad exigidas en la presente Ordenanza y demás normatividad nacional y municipal.

c. Después de dar conformidad con los requisitos antes mencionados, la Sub Gerencia de Transporte, emitirá el permiso y los certificados de habilitación que corresponda a vehículos.

##### ARTÍCULO 10°.- PLAZO PARA OTORGAR LA AUTORIZACIÓN

La autoridad administrativa, resolverá la solicitud de otorgamiento de la autorización en el plazo máximo de treinta (30) días hábiles, contados a partir de la fecha en que el peticionario presentó la solicitud con la documentación respectiva y el pago total de la tasa.

##### ARTÍCULO 11°.- SILENCIO ADMINISTRATIVO

En los procedimientos para obtener los permisos será de aplicación las normas del silencio administrativo positivo.

##### ARTÍCULO 12°.- REQUISITOS DE LAS AUTORIZACIONES

Para acceder al permiso para prestar servicio de transporte en la modalidad de taxi, el peticionario deberá presentar la siguiente documentación:

a. Solicitud indicando el nombre y DNI o razón social y número de Registro Único de Contribuyente si se trata de empresa; domicilio, nombre, documento de identidad y domicilio del representante legal, así como el número de partida de inscripción de su nombramiento y/o poder en los Registros Públicos.

b. Copia simple de la escritura de constitución de la persona jurídica de derecho mercantil inscrito en los registros públicos, en la que estará indicado como objeto social, la actividad del servicio público de transporte de personas.

c. Copia fedateada de las tarjetas de propiedad vehicular a nombre del peticionario de cada vehículo ofertado.

d. Copia fedateada de la Constancia de Operatividad Vehicular (Revisión Técnica).

e. Acreditación documentaria respecto a las instalaciones para el funcionamiento de actividades de administración del servicio de ser el caso.



- f. Copia simple del certificado de seguro obligatorio de tránsito vigente, emitido de conformidad con lo previsto en el Reglamento Nacional de Responsabilidad Civil y Seguros Obligatorios por Accidentes de Tránsito, y
- g. Padrón de flota de vehículos de su propiedad con una antigüedad no mayor de 15 años de fabricación.
- i. Acreditación de no tener pagos pendientes por papeletas (constancia de no adeudo), con una antigüedad no mayor de 15 días.
- j. Documentación que acredite haber estado habilitado para la prestación de servicio de transporte, contar con inscripción Registral y domicilio real en la Provincia de Chiclayo, para vehículos que exceden la antigüedad máxima establecida por el D.S.-017-2009-MTC.
- k. Recibos que acrediten el pago del Derecho de Trámite, Tasa de Registro de Empresa, Tasa de Autorización y pagos relacionados a los Certificados de Habilitación Vehicular, del conductor y cobrador.
- h. Suscribir un acuerdo de sustitución de dichos vehículos por aquellos que cumplan con las condiciones técnicas establecidas por las normas generales del transporte público al término del plazo respectivo de la autorización.



**CAPITULO II  
DE LAS TASAS**

**ARTÍCULO 13.- TASAS PARA LA TRAMITACION DE PROCEDIMIENTOS DE FORMALIZACION**  
Las tasas que se pagarán por los diferentes procedimientos que se utilicen para la formalización del transporte urbano en la modalidad de taxi son las siguientes:

DESCRIPCION DEL SERVICIO	COSTO TUPA	COSTO EXCEPCIONAL	COSTO TOTAL
COSTO PARA LA AUTORIZACION DEL SERVICIO DE TAXI	611	589	1,200

Estas nuevas tasas serán aplicadas solo para las unidades que se encuentran en calidad de informales, materia de regularización.

**CAPITULO III  
DE LA VIGENCIA DEL PERMISO DE OPERATIVIDAD**

**ARTÍCULO 14.- VIGENCIA DEL PERMISO DE OPERATIVIDAD**  
El permiso de operatividad tendrá vigencia de 5 años. Luego, la renovación del permiso se registrará acorde al TUPA vigente del año en curso.

**TÍTULO III  
CONDICIONES DE OPERACIÓN Y DE CAPACITACIÓN**

**CAPÍTULO I  
CONDICIONES DE OPERACIÓN Y DE CAPACITACIÓN**

**ARTÍCULO 15.- CONDICIONES DE OPERACIÓN Y DE CAPACITACIÓN**  
Se adecuarán según los procedimientos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos 2009, y demás normas que emita la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

- Y USO DEL FOTOCHECK Y DEL UNIFORME
- Y OBLIGACIÓN DE CAPACITACIÓN
- Y RESPONSABLE DE LA CAPACITACIÓN

TERCERA.- Establézcase por única y excepcional vez a la Municipalidad Provincial de Chiclayo autorizara la formalización de aquellas unidades vehiculares destinadas al transporte público en la modalidad de taxis, achucamientos existentes en la provincia que no cuenten con el peso neto vehicular exigido por las normas generales para el transporte público, podrán acceder a la formalización siempre y cuando se accionen de acuerdo a la presente Ordenanza y cumplan con aprobar un acuerdo de sus condiciones técnicas establecidas por el transporte público

**TITULO IV  
FISCALIZACIÓN DEL SERVICIO  
CAPITULO I  
DE LA FISCALIZACIÓN**

**ARTÍCULO 16.- FISCALIZACIÓN DEL SERVICIO**

Se adecuarán según los procedimientos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos 2009 y normas pertinentes de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

- Y COMPETENCIA EXCLUSIVA DE LA FISCALIZACIÓN
- Y PLAN ANUAL DE FISCALIZACIÓN
- Y DOCUMENTOS QUE SUSTENTAN LA COMISIÓN DE INFRACCIONES
- Y OBLIGACIÓN DE LEVANTAR ACTA
- Y CALIFICACIÓN DE INFRACCIONES



**CAPITULO II  
DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES  
GENERALIDADES**

**ARTÍCULO 17°.- OBLIGATORIEDAD**

El incumplimiento de las normas establecidas en la presente Ordenanza, constituye infracción y da lugar a la aplicación de la sanción correspondiente de acuerdo a la naturaleza de la infracción.

**ARTÍCULO 18°.- SANCIONES**

El transportista será sancionado conforme al D.S. 017-2009-MTC. y demás normas pertinentes emitidas por el Municipio Provincial de Chiclayo.

**CAPITULO III  
VIGENCIA DE LA ORDENANZA**

**ARTÍCULO 19°.-VIGENCIA**

La presente ordenanza tendrá vigencia conforme lo establece el Art° 02 de la presente Ordenanza, a partir del día siguiente de su publicación.

**CAPITULO IV  
DE LA FORMA DE PAGO**

**ARTÍCULO 20°.- DE LA FORMA DE PAGO**

Tendrán 120 días calendario a partir del inicio del trámite para cancelar la totalidad de la tasa descrita en el artículo 13, de lo contrario perderán el derecho a obtener la formalización materia de la presente ordenanza; el pago para la presentación del expediente será constituido por el 30% del pago total de la tasa, el saldo en cuotas mensuales de S/. 280.00

**DISPOSICIONES FINALES**

**PRIMERA.-** El Alcalde de la Municipalidad Provincial de Chiclayo mediante Decreto de Alcaldía

dictará las disposiciones complementarias necesarias, para la adecuación y mejor aplicación de la presente Ordenanza, cuando la situación así lo amerite.

**SEGUNDA.-** Lo no contemplado en la presente Ordenanza se regirá por lo dispuesto en el Reglamento Nacional de Administración de Transporte y las Ordenanzas vigentes de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

**TERCERA.-** Establézcase por única y excepcional vez a la Municipalidad Provincial de Chiclayo autorizará la formalización de aquellas unidades vehiculares destinadas al transporte público en la modalidad de taxis, actualmente existentes en la provincia que no cuenten con el peso neto vehicular exigido por las normas generales para el transporte público; podrán acceder a la formalización siempre y cuando se acojan oportunamente a la presente Ordenanza y cumplan con suscribir un acuerdo de sustitución de dichos vehículos por aquellos que cumplan con las condiciones técnicas establecidas por la normas generales del transporte público.

**CUARTO.-** Encárguese al Sistema de Administración Tributaria de Chiclayo, la publicación de la presente Ordenanza Municipal.-



**POR TANTO:**

**MANDO SE REGISTRE, PUBLIQUE Y CUMPLA**



**ECON. ROBERTO TORRES GONZALES**  
**ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO**

## Anexo 12. Reporte Turnitin

### GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO DE TAXIS EN LA GERENCIA DE DESARROLLO VIAL Y TRANSPORTE – MUNICIPALIDAD DE CHICLAYO

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>24</b> %	<b>23</b> %	<b>1</b> %	<b>10</b> %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>9</b> %
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3</b> %
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1</b> %
<b>4</b>	<b>1 library.co</b> Fuente de Internet	<b>&lt; 1</b> %
<b>5</b>	<b>docplayer.es</b> Fuente de Internet	<b>&lt; 1</b> %
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Señor de Sipan</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt; 1</b> %
<b>7</b>	<b>busquedas.elperuano.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt; 1</b> %
<b>8</b>	<b>es.slideshare.net</b> Fuente de Internet	<b>&lt; 1</b> %

## Anexo 13. Acta de Originalidad



### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0561-FACEM-USS-2021, presentado por las Bachilleras, Díaz Pinto Jhady Vanessa y Mendoza Fernández Yeisy Sadith, con su tesis Titulada GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO DE TAXIS EN LA GERENCIA DE DESARROLLO VIAL Y TRANSPORTE-MUNICIPALIDAD DE CHICLAYO.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 24% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 18 de setiembre 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. J. García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.