



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

Tesis

Relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio de los usuarios en una
empresa de transporte, Junín 2024

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Presentado por:

Autora: Machacuay Jaramillo, Milavet


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-4156-0093>

Asesora: Dra. Ruiz Bermeo, Elizabeth Estefanía

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2749-4197>

Lima – Perú

2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSION: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Machacuay Jaramillo, Milavet egresado de la Facultad de **Ingeniería y Negocios** y Escuela Académica Profesional de **Negocios y Competitividad** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación "Relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024" Asesorado por la docente: Mg. Ruiz Bermeo, Elizabeth Estefanía DNI: 005676377, ORCID: 0000-00013-2749-4197 tiene un índice de similitud de **17 %**. con código OID: 14912:475292283 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.




.....
 Firma de autor 1
 Nombres y apellidos del Egresado
 Milavet Machacuay Jaramillo
 DNI: 70424215

.....
 Firma de autor 2
 Nombres y apellidos del Egresado
 DNI:



.....
 Firma
 Ruiz Bermeo Elizabeth Estefanía
 DNI: 005676377

Lima, 18 de febrero de 2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSION: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

El incremento por encima de 4% de las similitudes por búsqueda individual, corresponde a aspectos metodológicos tales como índice, problema general, problemas específicos, introducción, objetivos generales, objetivos específicos, hipótesis y subtítulos.

Dedicatoria

En profundo agradecimiento a mis queridos padres, quienes a lo largo de sus vidas me han inculcado la cultura del trabajo y estudio. Su dedicación y esfuerzo constante para asegurarme una educación son un regalo que valoro más allá de las palabras. Esta tesis es el testimonio de su sacrificio y amor, y un recordatorio constante de la importancia del trabajo duro y la educación en mi vida.

Agradecimiento

A Dios, a la universidad Norbert Wiener y a sus docentes por brindarme su apoyo constante, por brindarme la oportunidad de formarme como profesional en sus aulas para mi desarrollo académico y profesional.

Índice General

	Pág.
Declaración jurada de autoría y originalidad del trabajo	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice General.....	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras.....	iix
Resumen	1
Abstract.....	2
Introducción	3
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	4
1.1 Planteamiento del problema	4
1.2 Formulación del problema.....	7
1.2.1 Problema general	7
1.2.2 Problemas específicos.....	7
1.3 Objetivos de la investigación.....	7
1.3.1 Objetivo general	7
1.3.2 Objetivo específico	7
1.4 Justificación de la investigación	8
1.4.1. Teórica.....	8

1.4.2. Metodológica.....	9
1.4.3. Práctica	9
1.5 Limitaciones de la investigación	9
1.5.1 Temporal.....	9
1.5.2 Espacial.....	10
1.5.3 Recursos	10
CAPÍTULO: MARCO TEÓRICO	11
2.2 Bases teóricas.....	15
2.3 Formulación de hipótesis.....	32
2.3.1 Hipótesis general	32
2.3.2 Hipótesis específica	32
CAPÍTULO: METODOLOGÍA	34
3.1 Método de la investigación	34
3.2 Enfoque de la investigación	35
3.3 Tipo de investigación.....	35
3.4 Diseño de la investigación	36
3.5 Población, muestra y muestreo	36
3.6 Variables y operacionalización.....	39
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
3.7.1. Técnica.....	39
3.7.2. Instrumentos.	40
3.7.3. Validez.....	40
3.7.4 Confiabilidad	41

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos	41
3.9 Aspectos éticos	42
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.	43
4.1. Resultados.....	43
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados	43
4.1.2 Prueba de hipótesis	54
4.1.3 Discusión de resultados	61
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES.....	67
5.1. Conclusiones.....	67
5.2. Recomendaciones	68
REFERENCIAS.....	70
ANEXOS.....	83
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	83
Anexo 2. Matriz de operacionalización	84
Anexo 3. Instrumento de recolección de datos	86
Anexo 4. Validez del instrumento	91
Anexo 5: Confiabilidad del instrumento.....	111
Anexo 6: Aprobación del Comité de Ética.....	113
Anexo 7: Formato de consentimiento informado	114
Anexo 8: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos.....	119
Anexo 9: Árbol del problema	120
Anexo 10: Reporte Turnitin.....	122

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Relación de expertos validadores del instrumento</i>	41
Tabla 2 <i>Confiabilidad de la variable Gestión Administrativa</i>	54
Tabla 3 <i>Confiabilidad de la variable Calidad de Servicio</i>	54
Tabla 4 <i>Normalidad de las variables de gestión administrativa y calidad de servicios</i>	55
Tabla 5 <i>Correlaciones de la gestión administrativa y calidad de servicio</i>	56
Tabla 6 <i>Correlaciones de la planificación y calidad de servicio</i>	57
Tabla 7 <i>Correlaciones de la organización y calidad de servicio</i>	58
Tabla 8 <i>Correlaciones de la dirección y calidad de servicio</i>	59
Tabla 9 <i>Correlaciones del control y calidad de servicio</i>	60

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 <i>Esquema del tipo correlacional</i>	36
Figura 2 <i>Variable 1: Gestión administrativa</i>	43
Figura 3 <i>Dimensión 1: Planificación</i>	44
Figura 4 <i>Dimensión 2: Organización</i>	45
Figura 5 <i>Dimensión 3: Dirección</i>	46
Figura 6 <i>Dimensión 4: Control</i>	47
Figura 7 <i>Variable 2: calidad de servicio</i>	48
Figura 8 <i>Dimensión 1: Tangibilidad</i>	49
Figura 9 <i>Dimensión 2: Fiabilidad</i>	50
Figura 10 <i>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</i>	51
Figura 11 <i>Dimensión 4: Seguridad</i>	52
Figura 12 <i>Dimensión 5: Empatía</i>	53

Resumen

La principal intención de la investigación desarrollada fue identificar la conexión significativa contemplada con la gestión y la excelencia con relación al servicio de los clientes en una empresa de transporte, Junín 2024. En la metodología, presenta como enfoque de estudio el cuantitativo, siendo de tipo básico, no experimental, habiéndose realizado el levantamiento de los datos en un momento específico, es decir de corte transversal, presenta un nivel correlacionado. La muestra empelada corresponde a 66 usuarios. La información fue recogida mediante el cuestionario, siendo la encuesta el procedimiento utilizado.

Según los resultados obtenidos, se aprecia el valor de p igual a 0.000, al ser inferior que 0.05, valida la hipótesis de la indagación planteada sobre la relación entre las variables referidas líneas arriba. Asimismo, el factor de correlación fue 0,710 y se evidencia la existencia de una buena correlación. Para garantizar la calidad demandada en los servicios, se debe contar con una buena gestión en lo administrativo, por lo tanto, la variable 1 de esta investigación de una empresa de transporte de Junín, conlleva a mejorar la variable 2 en beneficios de los clientes.

Palabras claves: Gestión administrativa, calidad de servicio y planificación.

Abstract

The main intention of the research developed was to identify the significant connection contemplated with management and excellence in relation to customer service in a transport company, Junín 2024. In the methodology, it presents the quantitative study approach, being of a basic, non-experimental, the data having been collected at a specific time, that is, cross-sectional, presents a correlated level. The sample used corresponds to 66 users. The information was collected through the questionnaire, with the survey being the procedure used.

According to the results obtained, the value of p equal to 0.000 is appreciated, being less than 0.05, it validates the hypothesis of the investigation raised on the relationship between the variables referred to above. Likewise, the correlation factor was 0.710 and the existence of a good correlation is evident. To guarantee the quality demanded in the services, good administrative management must be had, therefore, variable 1 of this investigation of a transport company in Junín, leads to improving variable 2 in customer benefits.

Key words: Administrative management, service quality and planning.

Introducción

Este trabajo destaca la relevancia del manejo administrativa y su vínculo con la calidad de servicio de los clientes en una operadora de transporte, Junín 2024. El presente documento investigativo está segmentado en:

Capítulo I: El Problema, en esta primera parte se hace la presentación de la problemática considerando a los diversos tipos de ámbitos (internacionales, regionales, nacionales y locales), se llevó a cabo la presentación la cuestión principal y detalles concretos, posteriormente los objetivos, la razón de ser del estudio, finalmente la referencia de las limitaciones que presentó el trabajo.

Capítulo II: Marco Teórico, se ofrecen 10 experiencias anteriores, correspondiéndole 5 domésticas e internacionales, cimienta teórico, el desarrollo de la conceptualización de las variables sus dimensiones y se finaliza el capítulo con la exposición de la presunción principal y detalles concretos.

Capítulo III: Metodología, se hace referencia al procedimiento de averiguación, el enfoque numérico, básico, el boceto no experimental, el grupo de estudio constituida por 80 usuarios, la muestra de 66, el uso de formulario de cuestiones para la captación de datos, del cuestionario como instrumento, su validez, confiabilidad, el plan para tratar y examinar la información obtenida, y culmina con los criterios de ética requeridos.

Capítulo IV: Presentación y Debate de los efectos, se realizaron las evaluaciones de las estadísticas descriptiva e inferencial, desarrollo de la verificación de Spearman en los productos no paramétricos, y culminar con el razonamiento de los resultados.

Capítulo V: Culmina con la presentación de las 5 terminaciones en base a los efectos encontrados, y las 5 oportunidades de mejora.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Contemporáneamente diversas organizaciones lograron la competitividad y su posición en varios mercados gracias a su comprensión, y buen desempeño de la gestión administrativa (Peña *et al.*, 2022). Para lograr el propósito, el manejo administrativo es un objetivo muy importante para la asociación. Estos objetivos logran afectar mediante la ejecución de diferentes maniobras de gestión, siendo una de las más cruciales la calidad orientada al servicio, entendida como el resultado esperado tras realizar comparaciones entre la percepción y las previsiones del cliente respecto al servicio (Kotler y Armstrong, 2018). Estas variables juegan un rol trascendente con los propósitos de cualquier entidad, por ser la base de la industria del transporte europeo, la gestión en lo administrativo, como también la calidad relacionada a los servicios, efectividad operativa y satisfacción del cliente se reflejan en la alta competitividad del mercado (Comisión Europea, 2023).

En un estudio europeo, las empresas de transporte europeas afirman que el 85 % de sus prácticas en gestión han mejorado significativamente, lo que ha aportado a mejorar la percepción del cliente y este campo crece a una tasa anual del 4,2% (Comisión Europea, 2023). La situación en Latinoamérica es radicalmente opuesta; según una investigación de la Comisión Económica para América Latina (2022) refiere que, solo el 60% de las empresas de transporte han puesto en práctica las estrategias de gestión administrativa, lo que ha provocado un aumento del 2.5% en la calidad específicamente en el servicio en el 2022 (CEPAL, 2022). En el Perú, el panorama es aún más desigual; por medio del INEI (2023) se tuvo conocimiento que las empresas de transporte de Lima realizaron importantes mejoras administrativas, aumentando las tasas de

presentación de informes en un 45% y mejorando la calidad del servicio en un 1,8%. En Lima, el porcentaje de calidad del servicio varió poco, aumentando sólo un 1,2% respecto al año anterior (Diario Gestión, 2024). En resumen, las empresas de servicios de transporte combaten diariamente los desafíos en la ejecución efectiva de la administración. Desde una perspectiva crítica, el margen positivo se ve reflejado en la adopción de nuevas tecnologías, mejorando la eficiencia operativa. Sin embargo, se limita la posibilidad de mejorar en la excelencia del servicio por la deficiente inversión y capacitación adecuada.

En cuanto a la problemática que presenta el servicio de alto nivel, se puede decir que en Europa se ha observado una mejora pertinente en saber satisfacer al cliente, alcanzando el 85% en 2023 (Eurofound, 2021). En lo relacionado al espacio americano latino, el estándar de atención ha mejorado y esto se constata con un aumento del 10% en la satisfacción del cliente entre 2020 y 2023 (Rodríguez *et al.*, 2023). En nuestro país, esta problemática debe ser superada para lograr la competitividad empresarial. 70 empresas reportan mejoras para satisfacer al cliente (Entel Perú, 2022). Con relación a la capital Lima, este tipo de calidad en las instituciones públicas experimentó un aumento del 15% en la satisfacción de los usuarios (Quiroz, 2021).

Sin embargo, las empresas de servicios de transporte enfrentan serios desafíos como la adecuada infraestructura y el desarrollo de conocimientos para el personal y el superarlo brindarían oportunidades para incrementar la productividad y complacer al destinatario. Las debilidades en la organización de la gestión y la lentitud del transporte en varias regiones tuvieron graves consecuencias negativas. En Europa, lo incompleto de los acuerdos provocó un aumento del 4,5 % en las reclamaciones de los adquirentes y una baja del 3,2 % en la seguridad conceptual en el último año (Comisión Europea, 2023). En América Latina, la falta de prácticas de gestión contribuyó a una caída del 5,1% en el servicio de alto nivel, reflejada en altos niveles

de insatisfacción de los destinatarios (CEPAL, 2022). En Perú, y por medio de la información del INEI (2023) el 30% de las organizaciones dedicadas al transporte han reducido ligeramente la calidad del servicio debido a que su gestión relacionada en lo administrativo no ha sido lo esperado, un 2,7%. En Lima, el impacto es más grave, con una disminución del 3,8% en la satisfacción del cliente, lo que genera problemas de gestión y operativos al final del año (Diario Gestión, 2024). A nivel individual, la actualización en la tecnología y la adecuada capacitación mejoraría el alto nivel en el sector de desplazamiento y en el servicio recibido. Si bien la implementación de soluciones tecnológicas puede conducir a mejoras significativas, persisten la resistencia al cambio y las limitaciones presupuestarias son obstáculos por tener en consideración.

La actividad de investigación correlativa se centrará en una empresa transportista de Junín. Se encuestará a los usuarios del servicio para establecer el vínculo de las 2 variantes presentadas. Y por consiguiente luego de examinar la técnica del árbol de la investigación actual (Anexo 3), se identificaron los siguientes problemas: (a) la falta de procesos actualizados para la implementación de operaciones, causada por el desconocimiento de los lineamientos de gestión; (b) el no cumplimiento de las responsabilidades propias de la empresa de transporte por faltar la orientación y motivación (c) la falta de compromiso y control por parte de los empleados de la empresa resultante de no contar con una cultura organizacional definida; (d) los retrasos en la prestación de servicios por falta el desconocimiento de los medios de comunicación interna; (e) el cruce de disposiciones a causa de la carencia de comunicación entre los socios y finalmente; (f) las paralizaciones de los servicios debido a las deficiencias mecánicas de los medios de transporte. En el mismo sentido, se conocen los siguientes efectos: (i) el descontento de los usuarios; (ii) el incremento de la pérdida de clientes; (iii) el no cumplimiento de las metas

institucionales; (iv) la mala imagen de la empresa; (v) el conflicto entre áreas y finalmente (vi) los procesos no concluidos. El presente trabajo de investigación sugerirá los medios a considerar para lograr el mejoramiento empresarial de la institución participante.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

PG. ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024?

1.2.2 Problemas específicos

PE 1: ¿Cómo se relaciona la planificación y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024?

PE 2: ¿Cómo se relaciona la organización y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024?

PE 3: ¿Cómo se relaciona la dirección y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024?

PE 4: ¿Cómo se relaciona el control y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

OG. Determinar la relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024.

1.3.2 Objetivo específico

OE1. Determinar la relación significativa entre la planificación y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024.

OE2. Determinar la relación significativa entre la organización y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024.

OE3. Determinar la relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024.

OE4. Determinar la relación significativa entre el control y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

En conexión a la justificación teórica del manejo administrativo, se plasmó las subsiguientes postulados: (i) la administración científica, desarrollada por el Ing. Frederick Taylor, quien propone el uso de procedimientos científicos para la ejecución de las labores operativas, es decir con énfasis en las tareas (Taylor, 1930); (ii) la teoría de la gestión por objetivos dada por Drucker, quien afirma desarrollar objetivos claros y medibles para las organizaciones y a través de ellos lograr la excelencia (Drucker, 1970); (iii) la teoría de las ventajas competitivas según Porter, quien indica que, las empresas a través de la aplicación de estrategias de diferenciación y liderazgo de costos, pueden desarrollar una ventaja competitiva distinguiéndose en la industria (Porter,1980). Sobre la justificación teórica de la calidad de servicio se presenta los subsiguientes postulados: (a) el Modelo SERVQUAL presentada por Parasuraman *et al.*, quienes propusieron considerar las perspectivas del cliente contra la apreciación del servicio recibido (Parasuraman *et al.*, 1985); (b) el Principio de Cero Defecto presentada por Crosby, quien propuso la técnica de "Cero Defectos", y que el nivel de superioridad debe ser así desde el principio (Crosby, 1993); (c) el ciclo PDCA (Plan – Do – Check – Act) la cual es promovida por

Deming, como herramienta para el logro de la superioridad por medio de la constante superación (Deming, 2000).

1.4.2. Metodológica

Referente a la presente justificación, que considera la vinculación entre las variantes, se empleó el enfoque numérico el cual permite observarse, medirse y ser objetivo, y realizar un análisis estadístico de las variables. El estudio ofreció entender la relación entre las variables, identificar su problemática, recopilar datos por medio de una encuesta, realizar el examen de datos y brindar las determinaciones y sugerencias. Finalmente, la exploración se empleará como base y aporte teórico para las próximas investigaciones de los futuros profesionales.

1.4.3. Práctica

En términos de importancia en el ámbito práctico, el estudio actual, al ser correlacional, posibilita la identificación y correcta asociación de las variables referidas, sin intervenir ninguna de las variables. Así mismo, es válido con respecto a las dificultades que surgen en la referida empresa. A su vez, posibilita la comprensión de los distintos inconvenientes vinculados con las variables antes mencionadas, lo que facilita la generación de posibles mejoras que deberán ser evaluadas por la alta dirección de la compañía en cuestión desde una perspectiva general.

1.5 Limitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

El trabajo se puso en práctica desde agosto hasta diciembre del 2024, considerando el tiempo pertinente para cumplir con las diligencias necesarias el estudio, posteriormente obedecer el proceso de sustentación y lograr la titulación profesional.

1.5.2 Espacial

La averiguación se centró en el departamento de administración de la entidad de transporte de personal de la localidad de Junín,

1.5.3 Recursos

Para el desarrollo de la investigación se deberá cubrir los gastos pertinentes los cuales ascienden a S/. 7,500.00 asumidos por la tesista

CAPÍTULO: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Nacionales

Según Panduro (2022), desarrollo una investigación para determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el hospital de Santa Gemma de Yurimaguas, ciudad de Loreto, 2021. Fue un estudio básico, experimental, no planificado, transversal y correlacional. Contó con una población de 871 personas y una muestra de 345 personas. Se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El coeficiente de Spearman fue de 0,989 (correlación positiva muy alta) y el valor de p fue de 0,000 (valor de $p \leq 0,01$), y se concluyó que existía una relación significativa entre ambas variables. Además, sólo el 97,81% de las tareas administrativas afectaron la calidad del servicio.

En el estudio realizado por Sánchez (2022), el cual tuvo como objetivo general lograr determinar la relación entre las variables de gestión administrativa y la calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo. Fue una investigación de nivel correlacional, con un diseño no experimental y presentó un enfoque cuantitativo, se usó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario para recopilar los datos. Se consideró una muestra de 100 funcionarios públicos y usuarios. Se concluyó que existe correlación entre ambas variables de estudio según el resultado del coeficiente Spearman ($r=0.467$), por lo que se califica como positiva, moderada y significativa al 1%.

Según Zamora (2022), realizó un estudio que tuvo con objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de una entidad de gestión educativa en Lambayeque. La investigación presentó un enfoque descriptivo y correlacional, como también su diseño fue no experimental. Tuvo una muestra de 32 empleados de una Gerencia Regional de

Educación. Se utilizó un instrumento de medición utilizando la escala Likert., según la estadística obtenida muestran un valor p (Sig.) de 0,000, y un nivel de significancia fijado en $\alpha = 0,05$. Asimismo, el coeficiente Rho fue de 0,976, lo que indicando que ambas variables tienen un efecto significativamente positivo.

Los hallazgos de la investigación de Venturo y Lizárraga (2021), tuvieron como objetivo establecer la relación entre la gestión empresarial y la calidad del servicio en la empresa Turismo Paramonga S.A. Fue una investigación aplicada, de descripción correlacional a nivel de rango, diseño no experimental y la metodología es hipotético-deductiva. El número de empleados registrados fue de 50 y el método de encuesta es una encuesta por cuestionario. Cuando se aplicó el coeficiente de Spearman a los resultados se observó una correlación ($\rho = 0,809$, $p\text{-valor} = 0,000$), confirmando la existencia de una relación altamente positiva y la consecución de un objetivo común.

Según Córdova (2020), en su tesis de maestría realizada en la UGEL de Sihuas en el año 2019, la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre variables de gestión administrativa y calidad del servicio, con un diseño de investigación no experimental, con un nivel correlacional. Dicha investigación tuvo el enfoque cuantitativo, utilizando una muestra de 60 empleados de la referida institución de gestión educativa, se utilizaron métodos de encuesta y herramientas de preguntas de panel para cada variable. Según las estadísticas, el valor de correlación obtenido fue 0,853, lo que muestra que existe una alta correlación positiva entre las dos variables. Este resultado es importante porque el valor es 0,000 (por debajo del valor típico de 0,05), lo que garantizó la coherencia.

Internacionales

Según Pin y Salazar (2023), realizaron un estudio para analizar el impacto de los controles de gestión en la calidad del servicio a los usuarios de la Cooperativa Autotransporte Alfaro 7 mediante un enfoque cuantitativo. El nivel del estudio fue descriptivo y la población estuvo conformada por 326 personas seleccionadas como muestra representativa. El cuestionario fue la herramienta de recolección de datos y se alcanzaron los coeficientes de confiabilidad de 0,820 y 0,845 para conductores y usuarios, respectivamente. Los resultados mostraron una falta de empatía por parte del conductor, lo que resultó en un índice de calidad de -0,365, lo que generó insatisfacción en el usuario. En resumen, se destacó la necesidad de mejorar los procesos de control de gestión para mejorar la calidad del servicio. Recomendándose la formación para los conductores y optimizar la planificación de rutas y horarios.

En el estudio realizado por Rizzo (2021), el objetivo general fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios del Hospital básico del cantón Baba perteneciente al Ecuador. Esta investigación fue de tipo no experimental, descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 120 pacientes del hospital. Se utilizó la técnica de la encuesta y un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Se concluyó que existe una relación directa entre las ambas variables, de acuerdo con la estadística de prueba τ -B (Calculado) = 6,443 , p-valor = 0.000 < 0,05

En el estudio realizado por Gancino (2020), cuyo objetivo general fue evaluar la calidad de los servicios y la satisfacción de los clientes en el departamento registrado de la Dirección General de Tránsito, Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Ambato. Este estudio formó parte de un estudio descriptivo con un diseño transversal y cuantitativo. La población total estuvo conformada por 300 usuarios que registraron sus

vehículos, de los cuales se seleccionó una muestra de 30 participantes mediante muestreo aleatorio simple. Se utilizó el cuestionario para la recolección de datos. Tuvo una confiabilidad aceptable con un coeficiente alfa de Cronbach superior a 0,8. Los resultados numéricos mostraron que el 75% de los encuestados estaban satisfechos con la calidad del servicio que recibieron. En resumen, es apropiado juzgar la calidad del servicio de la entidad objetivo, pero es necesario mejorar el servicio al cliente para aumentar aún más la satisfacción.

Según Paredes y Morales (2020), el propósito de su investigación sobre la profesión docente fue determinar el impacto de las operaciones de gestión en la calidad de los servicios prestados por las instituciones de educación superior. Este estudio adopta un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional con un enfoque no experimental. El coeficiente de correlación de Spearman resultante fue de 0,898 en la muestra total de 265 profesores y 375 estudiantes indicando una correlación positiva moderadamente fuerte entre las dos variables. Además, se buscó la relación entre los aspectos de gestión operativa (planificación, organización, dirección y gestión) de la Universidad Tecnológica de Ambato y la segunda variable.

Según Paredes (2020), planteó como objetivo general de su investigación, identificar la relación entre gestión administrativa y calidad del servicio que brindan las instituciones de educación superior públicas. El estudio se realizó considerando la información recogida de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, con un enfoque tipo cuantitativo, una investigación descriptiva correlacional, presentó una muestra significativa de estudiantes y docentes. El resultado de la investigación demostró la relación entre las variables, según el coeficiente de correlación de Spearman: 0,898 lo cual determinó una correlación positiva moderada fuerte.

2.2 Bases teóricas

Conceptualización de la variable 1: gestión administrativa.

La gestión administrativa se define como el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización, lo cual fue destacado por Fayol en el año 1916, también consideró, al “conjunto de actividades que se desarrollan para asegurar el funcionamiento eficaz y eficiente de una organización, implicando la planificación, la organización, la dirección y el control” (Fayol, 1949). Dicho autor fue quien sentó las bases de la teoría administrativa moderna. Posteriormente, Mintzberg (1973) enriqueció esta conceptualización al señalar que, la gestión implica tanto funciones operativas como relaciones interpersonales, lo que refleja la complejidad del entorno organizacional. En ese sentido, Drucker (1999) tenía la idea de que liderar y decidir sobre los planes principales debería centrarse realmente en tomar medidas para que un grupo pueda mantenerse al día con los cambios constantes. Asimismo, Rodríguez (2007) analizó cómo hay diferentes tipos de gestión de una empresa o un grupo, como los estratégicos, los operativos y los financieros: Cada tipo tiene sus propias formas especiales de ayudar a un grupo a alcanzar sus objetivos. Adicionalmente, González (2015) incluyó el increíble peso de ayudar al equipo a mejorar, dejando en claro que enseñar a las personas a hacer mejor su trabajo es sabio para el éxito duradero de cualquier grupo. Posteriormente, Hernández (2020) analizó cómo la tecnología desempeña un papel importante en la mejor gestión de una empresa, ya que facilita el trabajo y la organización de los artículos. Finalmente, Sánchez y Pérez (2021) destacaron por qué pocas habilidades serias son terriblemente críticas para ser muy creativo y destacar en lugares donde todos intentan ser los mejores, inherentemente o en sustancia, de manera similar a cada pieza única pero importante, que probablemente encaje en el panorama general y lograr el crecimiento en entornos altamente competitivos.

Por lo tanto, es esencial considerar la variable "gestión administrativa" en cualquier investigación, ya que su adecuada implementación es vital para el crecimiento sostenido de las organizaciones en la actualidad. Toda institución está constituida para el desarrollo u ofrecimiento de algún bien o servicio, y para llevar a cabo su propósito es requerido la práctica de la gestión, la misma que busca alcanzar las metas por medio de los diferentes recursos organizaciones y sobre todo el correcto desenvolvimiento de las personas de manera eficiente y eficaz, con miras a alcanzar la excelencia.

Teorías de la gestión administrativa

Teoría de la administración científica.

Con relación a la teoría de la administración científica, Drucker (1974) dejó claro lo que Taylor comenzó con su teoría, la cual cambiaba todo el juego para la administración moderna al incorporar las ideas principales, como la especialización laboral y qué tan bien las personas hacen su trabajo. Puede parecer difícil de creer, pero podemos consolarnos con la forma en que una vieja teoría de principios del siglo XX, introducida por Taylor (1911), revolucionó la forma en que operan las industrias y cómo mantienen las cosas organizadas hoy en día. El propio Taylor tenía la idea de que investigar las tareas hasta los detalles y reorganizarlas científicamente haría que el trabajo fuera lo mejor posible. Además, no mucho después, Fayol (1949) llegó y sugirió que hacer las cosas correctamente no se trata simplemente de dividir las tareas en partes más pequeñas; también se trata de poner las cosas en orden y pensar en las complejidades de quién hace qué mejor, estableciendo una forma fluida de dar instrucciones. Lo que sonaba como dividir el trabajo pieza por pieza, y planes extremadamente detallados, terminó no solo rehaciendo la forma en que producíamos los artículos anteriormente, sino que también preparó el escenario para lo que los gerentes, en estos días, deben tener en cuenta si quieren que las cosas

funcionen sin problemas y que todos trabajen juntos en el trabajo. La teoría de la administración científica transformó la administración en plena revolución industrial y también influyó en la gestión, sobre todo en el manejo de la eficiencia y la organización del trabajo.

Teoría de la gestión por objetivos.

En la década de 1950, a Peter Drucker brindó un nuevo enfoque para que las organizaciones logren mejoras, el cual se basaba en que necesitan saber exactamente cuáles son sus objetivos. Según Drucker (1954), indicó que es de vital importancia dejar estos objetivos claros y algo que realmente se pueda ver si se ha logrado o no, asegurándose de que lo que todos están trabajando coincida con lo que la compañía quiere lograr en general. Además, Miller (1982) añadió que cuando los trabajadores tienen voz y voto sobre cuáles deberían ser estos objetivos, es más probable que realmente se preocupen y trabajen más duro. Posteriormente, Lock y Latham (2002) contribuyeron con sus ideas, afirmando que, si las metas son difíciles, pero no imposibles, en realidad motivan a las personas a alcanzarlas; Esto ayuda a todos a saber si van en la dirección correcta y qué tan cerca están de dominar sus objetivos. En consecuencia, la gestión por objetivos es revolucionaria para mantener a las empresas en el buen camino y asegurarse de que todos estén haciendo su parte; esta teoría es importante para guiar y medir el desempeño dentro de las organizaciones modernas.

Teoría de la ventaja competitiva.

Esta teoría la propone Porter (1985), y se centra en cómo las empresas pueden salir adelante, si una empresa es muy buena para hacer que las cosas cuesten menos o hacer que sus artículos se vean especiales, podrían vencer a sus competidores. Además, Grant (1991), amplió esta teoría indicando de que no se trata solo de tener una estrategia maravillosa, sino también de qué tan bien una empresa usa lo que tiene, como sus recursos y habilidades. Por otro lado, Rumelt (1991), señaló que, si una empresa quiere mantener su ventaja sobre las demás, debe ser capaz de lidiar con éxito con cualquier nuevo desafío que le presente el mercado. Deben seguir

comprobando si su plan de acción sigue funcionando, lo que implica una continua reevaluación de sus estrategias.

En consecuencia, la teoría de ventaja competitiva de Porter se convierte en una guía esencial para las organizaciones que buscan sobresalir en el ámbito empresarial, siendo este más competitivo con los años. El aporte de estas teorías de Administración orienta las diversas acciones que se deben adoptar en la correcta gestión en las instituciones, encaminando a los gestores en lo relacionado al logro de los objetivos por medio de los diversos recursos organizacionales y puesta en práctica de los principios que proponen los autores antes mencionados.

Concepto de la gestión administrativa

La gestión administrativa, presenta diversas teorías, en las cuales se define el concepto de administración como el proceso de lograr los objetivos por medio de las personas y otros recursos organizacionales. El principal concepto en la que se basa el presente trabajo de investigación aparece en los años 50 y proviene de la teoría neoclásica o también conocida como escuela del proceso administrativo o APO (administración por objetivos) que se basa en una actualización de la teoría clásica de Henry Fayol. El exponente de la administración por objetivos es Peter Drucker en 1954, y propone un enfoque en lograr los resultados o metas de la organización por medio del proceso administrativo, el cual está conformado por las funciones administrativas de planificación, organización, dirección y control.

Según Chiavenato (2019) afirma que, “el proceso administrativo está constituido por la planeación, la organización, la dirección (liderazgo) y el control como las cuatro funciones básicas del administrador: planear, organizar, dirigir (liderar) y controlar.” (p. 106).

Siendo la gestión administrativa muy importante para el buen desenvolvimiento de todas las operaciones en una organización y en sus diferentes niveles organizacionales.

Características.

Chiavenato (2019) en su libro *Introducción a la Teoría General de la Administración*, hace mención de las características más resaltantes de la teoría de la administración por objetivos, las cuales son las siguientes: (a) el realce en la práctica de la administración; (b) la reafirmación relacionada de los principios clásicos; (c) el realce en los fundamentos generales de la administración; (d) el realce en los objetivos como en los resultados; (e) la mezcla de la escuela del proceso administrativo; (f) la administración como técnica social; y finalmente (g) la consideración de criterios generales de la gestión en las organizaciones, tales como los objetivos, la administración y el desempeño laboral (p. 99-100). Estas características dan los lineamientos a seguir para cumplir con el propósito de lograr los objetivos institucionales.

Fundamentos y esencia de la administración por objetivos.

Hernández (2011), en su libro *Introducción a la Administración*, menciona los 04 fundamentos propios e importante de la APO, los cuales se expresan de la siguiente manera: La administración por objetivos es una forma de pensamiento, esto quiere decir que es más que una técnica de gestión simple, es una perspectiva y un enfoque que fomenta la autorregulación y la participación de los empleados. La coordinación de objetivos se refiere al alineamiento de metas que se debe seguir en el principio de unidad de la dirección; esto implica que las acciones de cada persona deben estar en sintonía con los objetivos de la empresa. Los objetivos deben ser medibles, deben ser formulados de manera que puedan ser controlados de forma cuantitativa. Y finalmente los objetivos deben elaborarse en redacción de manera adecuada, la formulación de los objetivos forma parte de las consideraciones más importantes para el éxito de un sistema

APO. (p. 208). Estos fundamentos de la administración por objetivos han dado buen resultado en las diversas instituciones que lo han adoptado en su gestión, significándoles lograr una diferenciación en comparación con la competencia.

Dimensiones de la gestión administrativa.

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se debe hacer mención que la gestión administrativa, se basa en el concepto de la administración, y según Chiavenato sostiene que se trata de “un proceso continuo y sistemático que implica una serie de actividades impulsoras, como planear, organizar, dirigir y controlar recursos y competencias para alcanzar metas y objetivos organizacionales”. (p. 8). De este concepto se determinan las dimensiones de la variable 1, denominada gestión administrativa.

Dimensión de planificación.

En la gestión estratégica, es muy importante considerar a la planificación. Con la cual se establece metas y diseñar los pasos para alcanzarlas. Existen dos conceptos importantes: una es saber de antemano qué podría cambiar, y la otra es asegurarse de que todos y todo funcionen sin problemas hacia objetivos compartidos (Smith y Lewis, 2022). Según Kaplan y Norton (2021), indicaron que, la planificación estratégica es maravillosa porque ayuda a los grupos a hacer un seguimiento de lo bien que lo están haciendo al verificar las cosas, por ejemplo, si están cumpliendo con los plazos y utilizando los recursos de manera inteligente. Según Mintzberg (2023), si se planifica bien, se está en una mejor posición para lidiar con el material que cambia. Dentro de todo el proceso de planificación, debes tener en cuenta: conocer tus objetivos con claridad, estar preparado para cambiar de planes cuando sucedan cosas anormales e involucrar a todos (Ramírez *et al.* 2021). Para entender realmente la planificación, es muy importante pensar

escrupulosamente en cuanto a los objetivos, lo bien que se hacen las cosas, los resultados y cómo se gestiona el material.

La planificación es la principal función administrativa para dar inicio a la gestión, la cual está dirigida a cumplir con un objetivo previamente establecido, esta dimensión servirá de orientación al desempeño de las actividades de la empresa de transporte de Junín.

Dimensión de organización.

La dimensión de organización se centra en la estructuración interna de una entidad, definiendo roles, responsabilidades y flujos de trabajo. Se debe tener presente en la organización dos conceptos fundamentales, los cuales son la jerarquía, que establece niveles de autoridad, y la formalización, que implica la codificación de procedimientos y políticas (Jones, 2022).

Asimismo, Mintzberg (2021), indica que, una organización bien estructurada facilita la coordinación y mejora la eficiencia operativa. La teoría de la contingencia sugiere que la estructura organizativa debe adaptarse a factores del entorno y del mercado (Donaldson, 2023).

Los indicadores de esta dimensión incluyen la claridad en los roles, la comunicación efectiva y la capacidad de respuesta ante cambios (García *et al.*, 2021). Con relación a los indicadores de la dimensión de organización, se tendrá presente a la jerarquía, la productividad y los recursos organizacionales.

La buena organización de una empresa se refleja en el correcto uso de sus recursos organizacionales, como también en las coordinaciones requeridas para cumplir con lo planificado anteriormente.

Dimensión de dirección.

En la gestión organizacional, cuando se habla de la parte de gestión, se centra principalmente en liderar y motivar a las personas para que potencialmente puedan ayudar a cumplir los objetivos

de la empresa. Lo importante aquí es el liderazgo y la comunicación, que son esenciales para transmitir la visión y los objetivos (Robinson, 2022). El liderazgo consiste principalmente en asegurarse de que su equipo haga lo que tiene que hacer, creando una atmósfera positiva y asegurándose de que todos estén de acuerdo. ¿Y la comunicación? También es de inmensas consecuencias porque es la forma en que le cuentas a tu equipo sobre tu visión y lo que todos están buscando. Según Bass y Riggio (2023) indican que, cuando los líderes impulsan el crecimiento personal y reúnen a todos en torno a un objetivo común, eso se llama liderazgo transformacional, y tiene consecuencias significativas para mantener a los empleados motivados. Por su parte, Drucker (2021) señaló que, lo crucial para los líderes es inspirar realmente a sus equipos y asegurarse de que todos trabajen bien juntos. Uno puede sentirse feliz sabiendo que ser un buen líder significa que necesita saber cómo mostrar el camino y hacer que su equipo se entusiasme para alcanzar esos objetivos del desarrollo personal (Bass y Riggio, 2023) Entre los indicadores de esta dimensión se incluyen la satisfacción del empleado, el compromiso con la visión organizacional y la efectividad en la toma de decisiones (Hernández et al., 2021). Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se ha considerado como indicadores de la dirección a la motivación, el liderazgo y la comunicación.

Con el desarrollo de una buena dirección, se puede cumplir con las propuestas de liderazgo, motivación y comunicación que se deben establecer desde el nivel estratégico hasta el operativo; esta dimensión es de suma importancia toda vez que dará inicio al desarrollo de una nueva cultura organizacional, requerida en la empresa de transporte de Junín.

Dimensión de control.

Como último elemento del proceso administrativo tenemos a la función administrativa del control, el cual es esencial en la gestión organizacional, y que para el presente trabajo de

investigación será considerado como la dimensión de control, el mismo que implica monitorear el desempeño y asegurar que se cumplan los objetivos establecidos. Se debe considerar dos conceptos fundamentales, siendo estos la medición del desempeño, que evalúa la eficacia de las actividades, y la retroalimentación, que permite ajustar procesos según los resultados obtenidos (Higgins, 2022). Según Anthony y Govindarajan (2021), indican que, un control efectivo brinda información crítica que ayuda a los gerentes a tomar decisiones informadas. La teoría del control organizacional sugiere que establecer estándares claros y compararlos con el desempeño real es clave para la mejora continua (Ouchi, 2023). Según Fernández *et al.* (2021) considera como indicadores para la dimensión de control a la precisión de las mediciones, la rapidez en la retroalimentación y la alineación de los resultados con los objetivos estratégicos. Los indicadores de la dimensión de control del presente estudio son el cumplimiento, la evaluación y la calidad.

Con la exposición de las cuatro dimensiones del proceso administrativo, también conocido como gestión administrativa, se podrá establecer las actividades requeridas para el correcto desenvolvimiento de las tareas u operaciones de la empresa de transporte de Junín, como centro para la investigación del presente proyecto.

Conceptualización de la variable 2: calidad de servicio.

Por lo general, cuando se aprecia lo bueno o malo que es un servicio, se está pensando en cómo nunca permanece realmente igual y cómo nosotros, como clientes, lo vemos, nos referimos a la calidad de servicio. Según Grönroos (1984), quien señaló que lo que hace que un servicio sea de calidad o no se caracteriza por cómo interactuamos con las personas que nos brindan el servicio. Posteriormente, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) desarrollaron el modelo SERVQUAL, el cual mide la brecha entre las expectativas y la percepción del servicio, aportando dimensiones como la tangibilidad y la fiabilidad. Además, Zeithaml (1990) enfatizó que, la calidad se observa

no solamente en lo que se compra y que debe ser bueno, sino también cómo se siente con respecto a toda la experiencia, lo que esencialmente pone el foco en tratar bien a los clientes. En ese sentido, Bitner y Hubbert (1994), profundizaron cómo las experiencias de los clientes influyen en su percepción de calidad, sugiriendo que la experiencia total es fundamental. DE igual forma, Rust y Oliver (1994), contribuyeron al decir que, si se asegura la calidad, la gente seguirá volviendo por más siendo leales y generar la satisfacción general. Luego, Brady y Cronin (2001), presentaron un modelo que mezcla diversas dimensiones, como la interacción y la confianza, mostrando cómo lidiar con la competencia y debiendo centrarse en estar al tanto de la calidad. Por último, Dagger y Sweeney (2006), manifestaron que, comprobar la calidad del servicio no es una tarea de una sola vez; Constantemente tiene que seguir el ritmo de lo que la gente quiere y necesita. Al hablar de un servicio no es solo hablar de se requiere y se adquiere, sino de entender cómo es el trato; cómo ese tratamiento encaja con lo que pensábamos que obtendríamos, y asegurarnos de que nunca pase de moda ni se agriete, adecuándose a las necesidades cambiantes de los clientes, lo que subraya su naturaleza dinámica.

Por lo tanto, considerar la variable "calidad de servicio" en el presente trabajo de investigación es fundamental, ya que su adecuada gestión no solo mejora la satisfacción del cliente, sino que también contribuye al crecimiento sostenible de las organizaciones en la actualidad. La calidad es uno de los aspectos o ítems más valorados en la actualidad, el cual puede generar desarrollar una ventaja competitiva para la organización y que le permita distinguirse de la competencia y generar en un posicionamiento de la marca en la mente de los usuarios y consumidores.

Modelos de la Calidad de Servicio.

Modelo SERVQUAL.

El modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman et al. (1988), indicaron que la calidad del servicio solo se refería a la discrepancia entre las expectativas y la percepción del servicio recibido. Propusieron cinco aspectos a considerar como si es real (tangibilidad), confiable (confiabilidad), rápido (capacidad de respuesta), seguro (seguridad) y muestra que lo entienden (empatía). De acuerdo con Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990) hicieron referencia a que, las dimensiones mencionadas permiten apreciar como la calidad del servicio es evaluada por los consumidores. Sin embargo, Grönroos (1994) indicó que, el servicio no se limita a estos cinco aspectos, que también importaba lo bien que los clientes y las empresas trabajaran juntos durante el servicio, la interacción es importante.

El modelo SERVQUAL sirve como la guía principal para las organizaciones que buscan mejorar su servicio y satisfacer las expectativas del cliente.

Principio cero defectos.

La calidad debe ser la meta primordial para toda organización, realmente “no hay lugar para el error” durante la producción (Crosby, 1979). Según Crosby (1996) indico que, los costos de lograr la calidad son más baratos que los costos de la no calidad, y se debe invertir en prever los posibles errores a cometer. Posteriormente, Garvin (2001) manifestó que, la calidad no se trata simplemente de no cometer errores, sino que también es asegurarse completamente de que lo que haces es lo que la gente quiere. Está notablemente enfocado en mantener a los clientes contentos y alcanzar lo que esperan (Garvin, 2001). Por último, Juran (2010) introdujo el concepto de la “calidad total”. Indicó que, preocuparse por la calidad no debería ser simplemente de

importancia significativa para los líderes, sino que todos en el lugar deberían estar incluidos, porque ese es el ingrediente especial para mejorar en lo que hace una empresa (Juran, 2010).

Hacer las cosas bien desde el principio es muy importante hoy en día, no solo para las grandes empresas, sino para cualquiera que haga cualquier trabajo importante. La calidad total significa que todos están en esto como uno solo. Además, uno, si así lo desea, puede reflexionar sobre cómo suavizar los errores desde el principio o simplemente hacer las cosas de manera excelente desde el principio no solo es más inteligente, sino que también evita que sucedan cosas malas más adelante, ya que corregir los errores puede ser realmente difícil y más costoso.

Ciclo PDCA (Plan – Do – Check – Act)

En la década de 1950, W. Edwards Deming desarrolló el ciclo PDCA. Es de vital importancia para mejorar la gestión en base a la mejora continua, considerando cuatro pasos: planificar, hacer, verificar y actuar (Deming, 1986). Posteriormente, Juran (1994) mencionó que no se trata simplemente de mejorar los procesos, sino que es muy útil para asegurarse de que la calidad en toda la organización sea de primera categoría. Incluso dijo que debería formar parte de la planificación estratégica. Por otro lado, Oakland (2002) consideró que, el ciclo PDCA es imprescindible para construir, desde cero, una cultura de calidad. Ayuda a las empresas a mantenerse alerta y a mejorar su proceso de trabajo. Si estamos hablando de hacer que una organización sea lo mejor posible, el ciclo PDCA se destaca como el método principal en la búsqueda de la excelencia organizacional.

Concepto de la calidad.

La calidad en la actualidad es muy importante para todos y para toda organización, es considerado uno de los intangibles más valorados para una correcta gestión organizacional. Se refiere a qué tan bien algo cumple con lo que la gente quiere o necesita, teniendo en cuenta qué

tan confiable es, cuánto dura, si hace muy bien lo que se supone que debe hacer y qué tan feliz hace al cliente; Estas piezas, encajar lo imprescindible, trabajar durante un buen tiempo sin romperse, ser confiable, hacer su trabajo y hacer feliz a la gente, se unen para dar forma a la calidad. En el desafiante entorno o mundo de los negocios, obtener la calidad correcta es de vital importancia. Es lo que puede determinar cómo las personas ven una marca, cuánto permanecen conectados con ella y si una empresa puede defenderse frente a la competencia, puesto que impacta en la percepción del cliente, la fidelidad hacia la marca y la competitividad en el mercado.

Los métodos para administrar la calidad, tales como Total Quality Management (TQM) o Six Sigma, persiguen la mejora constante de los procesos y productos para lograr normas más elevadas.

Según Hernández (2011) afirmó que:

W. Edwards Deming es un autor clave para entender los planteamientos modernos de la calidad como elemento básico del trabajo del administrador y de la empresa. Deming dice que “la calidad debe dirigirse a las necesidades del consumidor, tanto presentes como futuras”, y a su vez menciona observar las interrelaciones entre los siguientes factores: (a) el producto (cumplimiento de normas; (b) el usuario y cómo usa el producto, cómo lo instala y qué espera de él; y (c) el servicio durante el uso (garantía, refacciones e instrucción al cliente). (pp.314-315).

Siendo la calidad uno de los elementos más importantes a cumplir por cualquier institución, sea pública o privada, determinando ello su sostenibilidad en el rubro en que se desenvuelve. Al momento de que una organización es reconocida por la entrega de sus productos o servicios con calidad, está encaminada a lograr una ventaja competitiva.

Calidad de servicio.

Camisón *et al.* (2006) en su libro *Gestión de la Calidad – conceptos, enfoques, modelos y sistemas* indica que, la calidad de servicio viene dada por la proximidad entre el servicio esperado y el servicio percibido. La calidad de servicio mide el grado en que los requisitos deseados por el cliente son percibidos por él tras forjarse una impresión del servicio recibido. (p. 193). El servicio brindado con calidad es el resultado de un correcto desenvolvimiento del personal en el cumplimiento de sus obligaciones laborales, previa trabajo coordinado con las diversas áreas y personas de la organización.

Factores esenciales de la calidad.

Camisón *et al.* (2006) indica los siguientes 4 factores sobre la esencial de la calidad:

la eficacia de la empresa en la gestión de las expectativas de los clientes; la experiencia de los clientes con productos de la competencia y de la propia empresa; la estrategia de comunicación de la empresa y por último las opiniones de terceros. (p. 193).

Dimensiones de la calidad de servicio.

Para el desarrollo de la segunda variable se ha recurrido al modelo SERVQUAL, es el medio por el cual se puede medir la calidad del servicio vista por los clientes. Desarrollado por A.

Parasuraman, V.A. Zeithaml y L.L. Berry en la década de 1980, este modelo se basa en la idea de que la calidad del servicio se puede evaluar a través de la comparación entre las expectativas del cliente y su experiencia real. El modelo identifica cinco dimensiones, la tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. Las cuales orientarán al presente trabajo de investigación.

Dimensión de tangibilidad.

La dimensión de tangibilidad en el modelo SERVQUAL se refiere a los elementos físicos que respaldan el servicio, como la apariencia de las instalaciones, el equipo y el personal. Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990), la tangibilidad influye significativamente en la primera impresión que los clientes tienen de un servicio, lo que a su vez afecta su percepción de calidad. Por su parte, Ranjan y Read (2021) sostienen que, los indicadores de esta dimensión incluyen la limpieza, la presentación del personal y la adecuación del equipo, los cuales son cruciales para generar confianza en el consumidor. La teoría de la señalización también se relaciona con la tangibilidad, ya que sugiere que las características visibles del servicio actúan como señales de calidad (Spence, 2022). Los indicadores de la dimensión de tangibilidad son el equipamiento, la apariencia del personal y apariencia de las instalaciones.

Así, al considerar todo lo expuesto por los autores se podrá encaminar la gestión de la empresa hacia un adecuado manejo de la tangibilidad no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también contribuye a la competitividad de la empresa.

Dimensión de fiabilidad.

La dimensión de fiabilidad en el modelo SERVQUAL se refiere a la capacidad de una empresa para cumplir con las promesas de servicio de manera consistente y precisa. Según Parasuraman et al. (1994), la fiabilidad implica que el servicio se ofrezca tal como se ha prometido, lo que genera confianza en los clientes. Además, Brown y Swartz (2021) argumentan que, los indicadores de esta dimensión incluyen la precisión en las entregas, el cumplimiento de los plazos y la consistencia en el rendimiento del servicio. La teoría de la confiabilidad, que se centra en la consistencia y precisión del servicio, también resalta la importancia de esta dimensión en la satisfacción del cliente (Cohen, 2022). Ser tendrá en consideración como

indicadores de la dimensión fiabilidad al cumplimiento de las promesas, la consistencia del servicio y la resolución de los problemas.

En otras palabras, el fortalecer la fiabilidad no solo mejora la percepción de calidad, sino que también fomenta la lealtad del cliente, ello repercute en el crecimiento de la institución, en lograr un crecimiento sostenido basado en la confianza de cumplir con lo que se ha acordado.

Dimensión de capacidad de respuesta.

La dimensión de capacidad de respuesta en el modelo SERVQUAL se refiere a la disposición y la habilidad del personal para ayudar a los clientes y atender sus necesidades de manera eficiente. Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990), indican que, esta dimensión incluye la rapidez en la atención y la voluntad de resolver problemas, lo que es fundamental para la satisfacción del cliente. Por otro lado, Martínez y Palacios (2022) destacan que, los indicadores clave de la capacidad de respuesta son el tiempo de espera y la eficacia en la resolución de quejas. La teoría de la satisfacción del cliente refuerza la importancia de esta dimensión al sugerir que una atención ágil y efectiva puede influir positivamente en la lealtad del cliente (González, 2023). Para la dimensión de capacidad de respuesta se ha considerado a los siguientes indicadores, el tiempo promedio de respuesta, la satisfacción del cliente y la calidad de las respuestas proporcionadas.

Hay que considerar que el mejorar la capacidad de respuesta no solo impacta en la percepción de calidad, sino que también fomenta relaciones duraderas con los consumidores, los usuarios desean ser atendidos de manera efectiva y con rapidez en muchos casos, pero al final desean ser atendidos de manera excelente.

Dimensión de seguridad.

Con relación a la dimensión de seguridad del modelo SERVQUAL, la cual trata sobre la capacidad que posee un servicio y lograr generar en el cliente la confianza y seguridad respectiva por lo que está recibiendo, como también la protección de la información personal. Según Parasuraman *et al.* (1994), la seguridad considera aspectos relacionados a la competencia del personal y el adecuado manejo de los datos del cliente y sobre todo su confidencialidad. A su vez, Martínez y Pérez (2022) señalaron que, los indicadores de esta dimensión incluyen la comunicación clara sobre políticas de privacidad y la respuesta adecuada a situaciones de riesgo. Esta dimensión se ve reforzada gracias a la teoría de la percepción del riesgo, la cual sugiere que los consumidores evalúan la calidad del servicio en función de su percepción de seguridad (Chen, 2023). Se ha previsto considerar como indicadores de la dimensión seguridad al cumplimiento de los protocolos de seguridad, el índice de accidentes y sobre todo la prevención de accidentes.

Toda organización debe fortalecer la seguridad en los servicios, lo cual es esencial para mejorar la satisfacción y lealtad del cliente. El cuidado de la integridad de las personas es una responsabilidad mayor que no se puede descuidar en ningún momento, la empresa debe brindar capacitaciones constantes sobre la seguridad en el trabajo para la prevención de accidentes.

Dimensión de empatía.

La dimensión de empatía en el modelo SERVQUAL se refiere a la atención personalizada que se ofrece a los clientes, así como a la comprensión de sus necesidades y expectativas. Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990), sostienen que, la empatía implica demostrar un interés genuino en el bienestar del cliente, lo que se traduce en una atención más adecuada. Martínez y Pérez (2021) destacan que, los indicadores de esta dimensión incluyen la atención

individualizada y la comunicación efectiva. La teoría de la atención centrada en el cliente enfatiza que la empatía es fundamental para construir relaciones duraderas y mejorar la satisfacción del cliente (Callejas, 2023). Siendo la última dimensión de la variable calidad de servicio, la empatía toma un papel protagónico toda vez que a través de ella se puede sensibilizar a los usuarios de los servicios de transporte de personal, estos indicadores son la escucha activa, la comprensión emocional y la interacción personal. Por lo tanto, fortalecer la empatía puede resultar en una percepción positiva del servicio y mayor lealtad.

Con la exposición de las cinco dimensiones de la variable calidad de servicio, se podrá entender en que aspectos propios de dicho concepto se deberá prestar atención y actuar para lograr los cambios necesarios para el correcto desenvolvimiento de las tareas u operaciones de la empresa de transporte de Junín, como centro para la investigación del presente proyecto.

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

H1: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024.

H0: No existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024.

2.3.2 Hipótesis específica

HE1: Existe una relación significativa entre la planificación y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024.

HE2: Existe una relación significativa entre la organización y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024.

HE3: Existe una relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024.

HE4: Existe una relación significativa entre el control y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024.

CAPÍTULO: METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

En el presente trabajo se utilizó los métodos analítico, deductivo e hipotético con el fin de analizar la relación entre las variables objeto de estudio de la empresa de transporte, Junín 2024. Dichos métodos son importantes para el análisis de la correlación entre ambas variables, como también para para la formulación y el respectivo desarrollo de las hipótesis propuestas.

Analítico: Según Candia *et al.* (2022) refiere que, los métodos de investigación analítica están sujetos a cambios constantes en los resultados, por lo que se alteran cuando se obtienen nuevos datos o resultados de investigación. En otras palabras, los métodos analíticos se refieren al uso de procedimientos matemáticos y lógicos utilizados en el discurso (Manrique, 2020). Ambos autores realzan la importancia de analizar los componentes y la aplicación de procedimientos adecuados, siendo esto muy importante para el presente trabajo de investigación.

Deductivo: El método deductivo se basa en la adquisición de nuevos conocimientos, de los cuales se debe derivar paso a paso. Este método nos permite confirmar hipótesis e inferir desarrollos (Solíz, 2019). Por otro lado, una persona comienza por considerar una hipótesis, teniendo en cuenta principios y leyes, y gracias a estos datos llega a diversas opiniones que forman una conclusión (García, 2021). Los autores manifiestan que, basado en conocimientos se sigue una senda para considerar la hipótesis, lo mismo que será aplicado en la investigación propuesta.

Hipotético: Se considera este tipo de método a partir de una hipótesis sustentada en los procedimientos teóricos de una determinada ciencia, se desarrollan nuevas conclusiones y predicciones para el bienestar de la empresa según los principios del pensamiento lógico, para luego realizar pruebas (Ruiz, 2022). Los métodos hipotéticos pueden atribuirse esencialmente a

métodos de construcción de conocimiento, ya que permiten la reconstrucción continua de sistemas de investigación teóricos, conceptuales o metodológicos. (Revista Escuela de Administración de Negocios, 2017, pág. 13). Ambos autores afirman la construcción de nuevo conocimiento en base a la confirmación de una hipótesis y su respectiva sustentación en métodos y procedimientos, los cuales servirán de guía al trabajo de investigación.

3.2 Enfoque de la investigación

En el presente trabajo de estudio se aplicó el enfoque cuantitativo, toda vez que se midió ambas variables, es decir, gestión administrativa y calidad de servicio, mediante el uso de la estadística. Por lo tanto, de acuerdo con los aportes de Bernal (2006) menciona que, se centra en medir las características de los fenómenos sociales a partir de un marco teórico conceptual para el análisis de las variables, es decir, un conjunto de hipótesis que describen las relaciones entre las variables estudiadas. Los resultados y la interpretación de los datos tienen como objetivo abordar el enfoque y las hipótesis de la investigación. Además, es deductivo, medible y verificable al utilizar variables para recopilar datos (Maldonado, 2018). Ambos autores brindan la importancia de medir los resultados y su posterior análisis con las respectivas variables.

3.3 Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica, según Rebollo y Ávalos (2022) indican que, este modelo también se denomina investigación puramente teórica o dogmática. Se basa en la formulación de hipótesis para ampliar el conocimiento científico y/o filosófico. Trata en ahondar el conocimiento sobre la realidad y adquirir nuevos conocimientos que nada tienen que ver con la práctica. Igualmente, importante este tipo de investigación en la que se lleva a cabo investigación teórica con el objetivo de obtener nuevos conocimientos sobre hechos observables sin ninguna aplicación o uso concreto. (Organización para la Economía Cooperación y Desarrollo, 2018). En

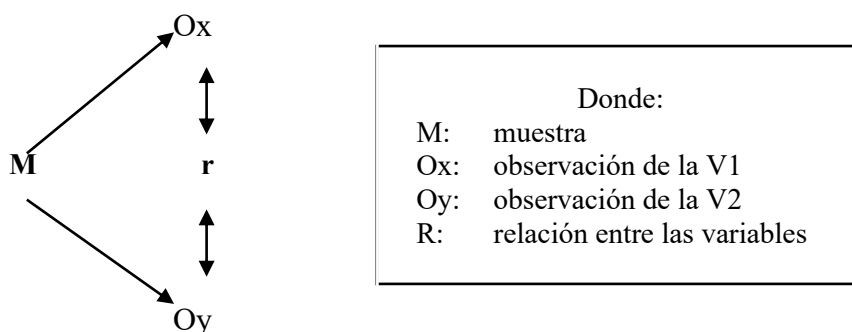
correspondencia con estas perspectivas, siendo una investigación de tipo básica, cuyo propósito es recoger y analizar diversa información que ayude al entendimiento de los datos establecidos.

3.4 Diseño de la investigación

El diseño del presente estudio es no experimental, con nivel de alcance correlacional descriptiva y de corte transeccional, y evaluará la relación entre las dos variables sin manipularlas, para Hernández (2018), estos son estudios que no cambian intencionalmente la variable independiente para tener en cuenta su influencia sobre otras variables. De manera similar, los datos se recopilan en un solo momento, por lo tanto, son transeccional. Están correlacionados porque ayudan a medir y analizar dos variables en un estudio. Según Maldonado (2018) defina que, su propósito es medir la relación que existe entre dos o más variantes en un contexto determinado, dependiendo del enfoque adoptado. Para un mejor entendimiento, el diseño de investigación no experimental se basa en la observación de las variables sin intervenir en ellas.

Figura 1

Esquema del tipo correlacional



3.5 Población, muestra y muestreo

Población

Se refiere al número de habitantes como personas y seres vivos, pertenecientes a una zona geográfica que presenta diferentes características pudiendo ser elegidas. También pueden ser

consideradas algunos objetos que ocupan un lugar y tiempo (Zapata, 2020). También hay que considerar lo que propone Arias y Covinos (2021) que hacen presente que “la población es un conjunto de personas con características comunes, puede ser infinito o finito”. Este trabajo investigativo contempló a 80 usuarios de los servicios de transporte de Junín, quienes hicieron uso del transporte en el mes de noviembre 2024, siendo ellos la población.

Se tomo en cuenta ciertos criterios de inclusión de las personas que hacen uso del servicio de transporte: que sean trabajadores de las empresas a las cuales se le brinda el servicio de transporte y que acepten y firmen su conformidad.

Por otro lado, los criterios de exclusión: aquellas personas que expresan su negativa en ser considerados en la indagación.

Muestra

“Es parte de la población, es un subconjunto de elementos que pertenecen a este conjunto particular por sus características, al que llamamos población” (Hernández *et al.*, 2014).

Asimismo, “es un subconjunto que se considera una parte representativa de la población o universo. Los datos recopilados se toman de la muestra y brindan una visión general de la población basada en la situación del problema de la encuesta” (Arias y Covinos, 2021, p.118).

$$n = \frac{N * Z_{1 - \alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z_{1 - \alpha/2}^2 * p * q}$$

Marco muestral	N	80
Error Alfa	α	0.050
Nivel de confianza	$1 - \alpha$	0.975
Z de (1- α)	Z (1- α)	1.960
Prevalencia de la Enf./Prob.	p	0.500
Complemento de p	q	0.500
Precisión	d	0.050
Tamaño de la muestra	n	66.35

De acuerdo a la formula presentada, se determinó la muestra de 66 usuarios de empresa de transporte de Junín de los servicios de noviembre 2024.

Muestreo

Según Sánchez *et al.* (2018) se refieren a la serie de procedimientos utilizados para analizar la distribución de un rasgo particular en una población. Padua (2018) también sostiene que es la naturaleza que posee los componentes, con las mismas posibilidades de poder ser escogidos.

El muestro a utilizar fue el aleatorio simple. Partiendo del conjunto de 80 usuarios, 14 fueron escogidos al azar para ser excluidos y definir la muestra en 66 usuarios.

3.6 Variables y operacionalización

Se contempló las siguientes variantes.

Definición conceptual de gestión administrativa.

Llamado también proceso administrativo y “está constituido por la planeación, la organización, la dirección y el control con el propósito de lograr los objetivos por medio de los recursos organizacionales” (Chiavenato, 2019).

Definición operacional de gestión administrativa.

Esto sigue las cuatro funciones administrativas descritas y permite lograr las metas fijadas con el aprovechamiento correcto de los medios organizativos.

Definición conceptual de calidad de servicio.

Según Zeithaml (citado en Bustamante *et al.*, 2019), "la calidad de servicio es un juicio global que se basa en la evaluación de los consumidores sobre las características del servicio".

Definición operacional de calidad de servicio.

Esta se valora en virtud al nivel o alcance de un servicio cumple con las exigencias del cliente, se puede valorar por medio de la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica.

Según Ñaupas *et al.* (2019) manifiestan que es un conjunto de reglas y lineamientos establecidos para regular un proceso específico y lograr un objetivo específico. También se puede definir como un código que gobierna cada etapa del proceso de investigación de principio a fin, desde el descubrimiento del problema hasta la prueba e inclusión de hipótesis. Por otro lado, son procedimientos y métodos de recopilación de información que requieren una selección cuidadosa

de técnicas y herramientas apropiadas para obtener datos de una fuente o muestra particular (Valle, 2022), debido a ello, la investigación optó por la encuesta.

3.7.2. Instrumentos.

Según Ñaupas *et al.* (2019) los refieren como mecanismos conceptuales o materiales utilizadas para recogida de datos a través de interrogantes que deben ser absueltas por los sujetos de investigación. Valle (2022) refiere que, para la ejecución o aplicación de las técnicas se requiere de elementos o materiales de recopilación de información. Por lo tanto, se escogió al cuestionario.

3.7.3. Validez

Este proceso en la investigación conlleva a una etapa importante que verifica y confirma la efectividad e idoneidad de los métodos, técnicas, equipos, programas o dispositivos utilizados (Sánchez *et al.*, 2018). Según Ato *et al.* (2013) lo consideran como “el proceso de determinar la adecuación y la relevancia de un instrumento de medición, asegurando que realmente evalúa el constructo que pretende medir”. Asimismo, Hernández y Mendoza (2018) refieren que es “el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de la variable que se mide”. Para llevar a cabo la validación, se tuvo la predisposición de 05 profesores, especialistas en administración, con grados de Doctor o Maestro registrados en la SUNEDU, como también se hizo uso de la prueba del coeficiente de V de Aiken para las 39 preguntas del instrumento, es decir para el cuestionario, evidenciándose con un promedio de 1.00 confirmando. Ver Tabla 1.

Tabla 1*Relación de expertos validadores del instrumento*

Nro.	Denominación	Grado	Puntaje del V Aiken
1	Arce Guevara, Ernesto	Maestro	1.00
2	Ruiz Bermeo, Elizabeth Estefanía	Maestra	1.00
3	Tello Gutiérrez, Jaime	Maestro	1.00
4	Ortega Zavala, Daniel Luiggi	Doctor	1.00
5	Ríos Ríos, Waldemar Segundo	Doctor	1.00

3.7.4 Confiabilidad

Según Hair *et al.* (2014) refiere que, “la confiabilidad es la capacidad de un instrumento para obtener resultados consistentes y estables en diferentes ocasiones y bajo condiciones similares”.

A su vez Borg y Gall. (2007) señalan que, "La confiabilidad se refiere a la consistencia de los resultados de un instrumento de medición, lo que implica que el mismo instrumento producirá resultados similares en diferentes ocasiones."

En el trabajo investigativo se empleó el test de Alfa de Cronbach, toda vez que es un bosquejo no experimental, con el uso del cuestionario como instrumento basado en la respectiva escala de Likert.

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

En esta tesis se desarrolló la estadística descriptiva e inferencial. El reporte de la parte descriptiva también se procesó por medio del entendimiento de los resultados del cuestionario. Además, se efectuaron las estadísticas inferenciales para permitir la confrontación de las hipótesis. Por ello, las pruebas de confiabilidad se realizaron haciendo uso del alfa de Cronbach y luego los exámenes de normalidad de Kolmogorov – Smirnov. Finalmente, se decidió realizar la verificación Rho según Spearman y Pearson.

3.9 Aspectos éticos

En el desarrollo de la tesis, se tuvo presente el correcto empleo de las normas APA 7ma. edición, para asegurar la redacción en las diferentes fuentes documentales. Asimismo, se obedeció las diversas disposiciones de la universidad para el desarrollo de la tesis, de igual manera se empleó la inteligencia artificial de forma correcta, con responsabilidad y de forma ética. Se contó con la participación de profesores validadores de los instrumentos utilizados, para la legitimidad de los mismos. Se obtuvo el permiso de la empresa de transporte de Junín para el uso y custodia de la información de la institución y de sus clientes.

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

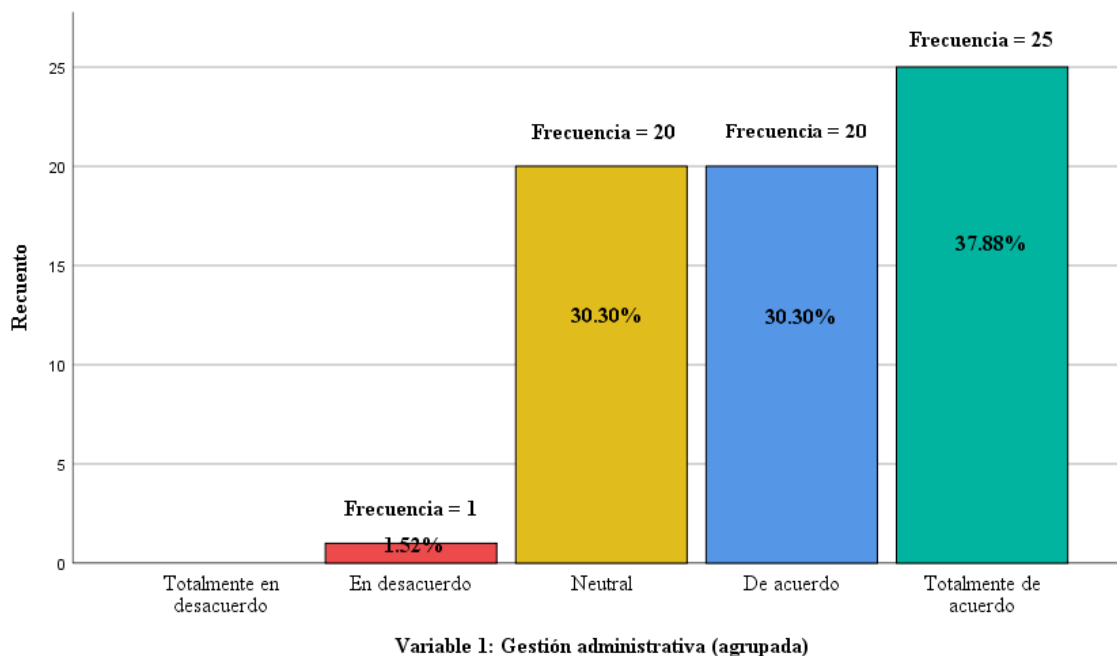
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

Variable 1: gestión administrativa

Participaron 66 clientes de la empresa investigada de la localidad de Junín, para determinar la percepción sobre la gestión administrativa.

Figura 2

Variable 1: Gestión administrativa



Interpretación analítica: En este gráfico, se contempla que 25 individuos, quienes plasman el 37.88% respondieron “Totalmente de acuerdo”. A continuación, 20 usuarios que corresponde al 30,30% dieron como respuesta “De acuerdo”, luego 20 personas que significan el 30,30% señalan su respuesta como “Neutral”, y por último 1 encuestado correspondiente al 1.52% valoró

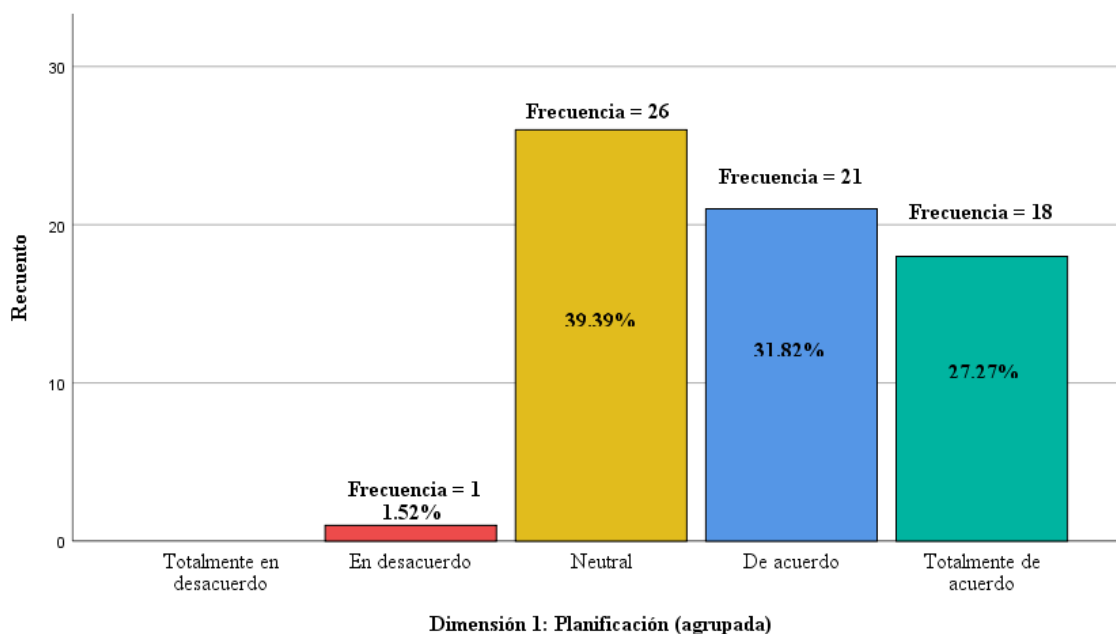
como “En desacuerdo”. Es decir, 45 encuestados, que representan un 68.18 % corresponden a una valuación favorable respecto a la gestión administrativa.

Dimensión 1: Planificación.

Para esta dimensión 1: “Planificación” se elaboró 6 interrogantes, las mismas que estuvieron enmarcadas en la escala de Likert, y que manifiestan una alta fiabilidad.

Figura 3

Dimensión 1: Planificación



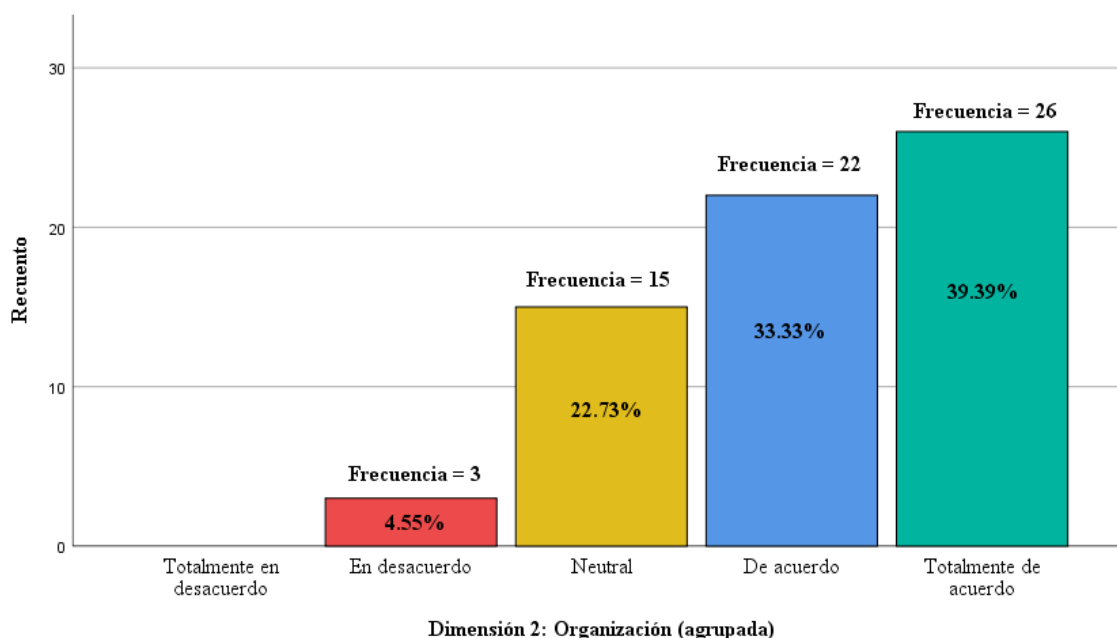
Interpretación analítica: En este gráfico, correspondiente a la dimensión 1 de Planificación se aprecia que, 26 personas, quienes representan el 39.39% respondieron “Neutral”. A continuación, 21 usuarios que corresponde al 31,82% dieron como respuesta “De acuerdo”, posteriormente 18 personas que significan el 27.27% señalan su respuesta como “Totalmente de acuerdo”, y por último 1 encuestado correspondiente al 1.51% valoró como “En desacuerdo”. Es decir, 39 encuestados, que representan un 59.09 % corresponden a una valuación favorable respecto a la planificación.

Dimensión 2: Organización.

Para el desarrollo de la dimensión 2: “Organización” se elaboró 5 interrogantes, las mismas que estuvieron enmarcadas en la escala de Likert, y que manifiestan una alta fiabilidad.

Figura 4

Dimensión 2: Organización



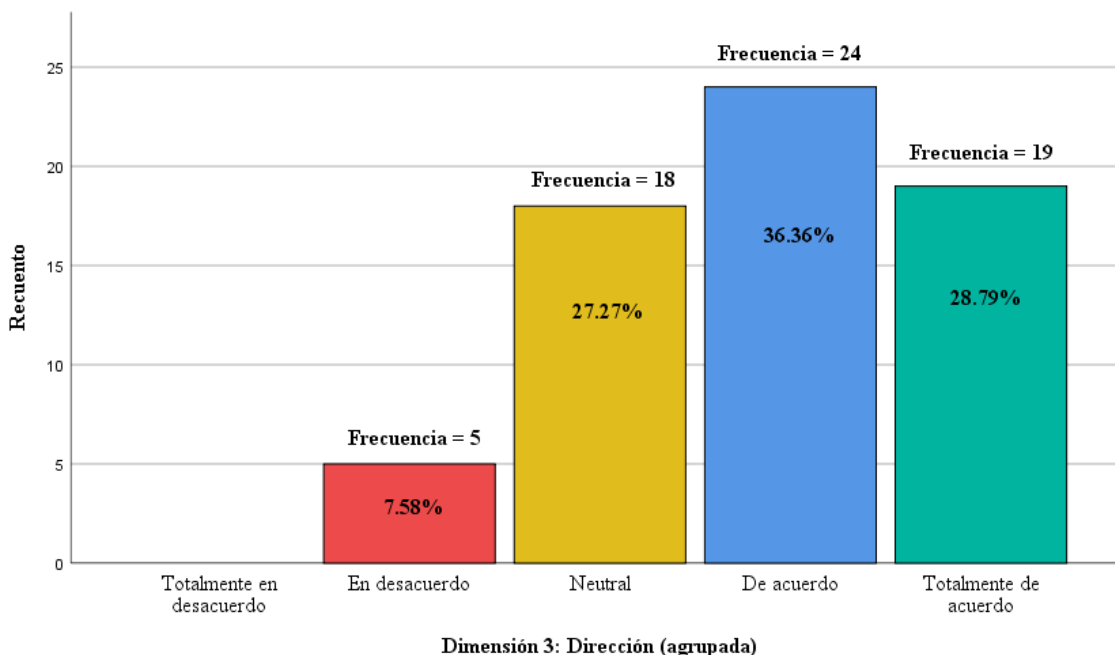
Interpretación analítica: En este gráfico, correspondiente a la dimensión 2 de Organización se aprecia que, 26 personas, quienes representan el 39.39% respondieron “Totalmente de acuerdo”. A continuación, 22 usuarios que corresponde al 33,33% dieron como respuesta “De acuerdo”, posteriormente 15 personas que significan el 22.73% señalan su respuesta como “Neutral”, y por último 3 encuestados correspondiente al 4.55% valoraron como “En desacuerdo”. Es decir, 48 encuestados, que representan un 72.72 % corresponden a una valuación favorable respecto a la organización.

Dimensión 3: Dirección.

Para el desarrollo de la dimensión 3: “Dirección” se elaboró 5 interrogantes, las mismas que estuvieron enmarcadas en la escala de Likert, y que manifiestan una alta fiabilidad.

Figura 5

Dimensión 3: Dirección



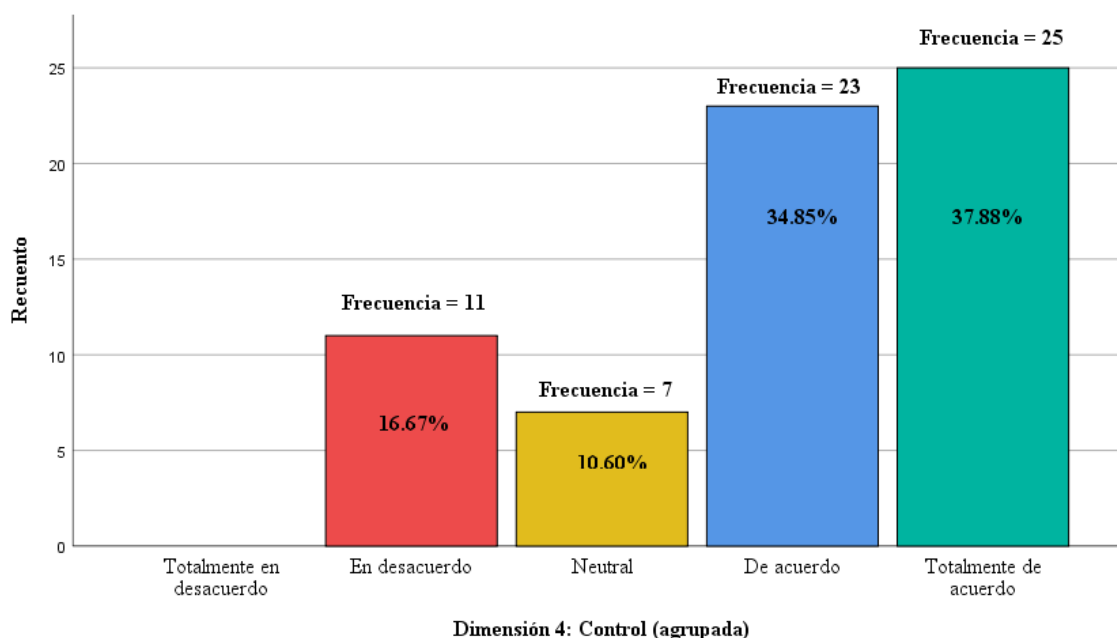
Interpretación analítica: En este gráfico, correspondiente a la dimensión 3 de Dirección se aprecia que, 24 personas, quienes representan el 36.36% respondieron “De acuerdo”. A continuación, 19 usuarios que corresponde al 28,79% dieron como respuesta “Totalmente de acuerdo”, posteriormente 18 individuos que plasman el 27.27% señalan su valoración como “Neutral”, y por último 5 encuestados correspondiente al 7.58% valoraron como “En desacuerdo”. Es decir, 43 encuestados, que representan un 65.15 % corresponden a una valoración favorable respecto a la dirección.

Dimensión 4: Control.

Para el desarrollo de la dimensión 4: “Control” se elaboró 3 interrogantes, las mismas que estuvieron enmarcadas en la escala de Likert, y que manifiestan una alta fiabilidad.

Figura 6

Dimensión 4: Control



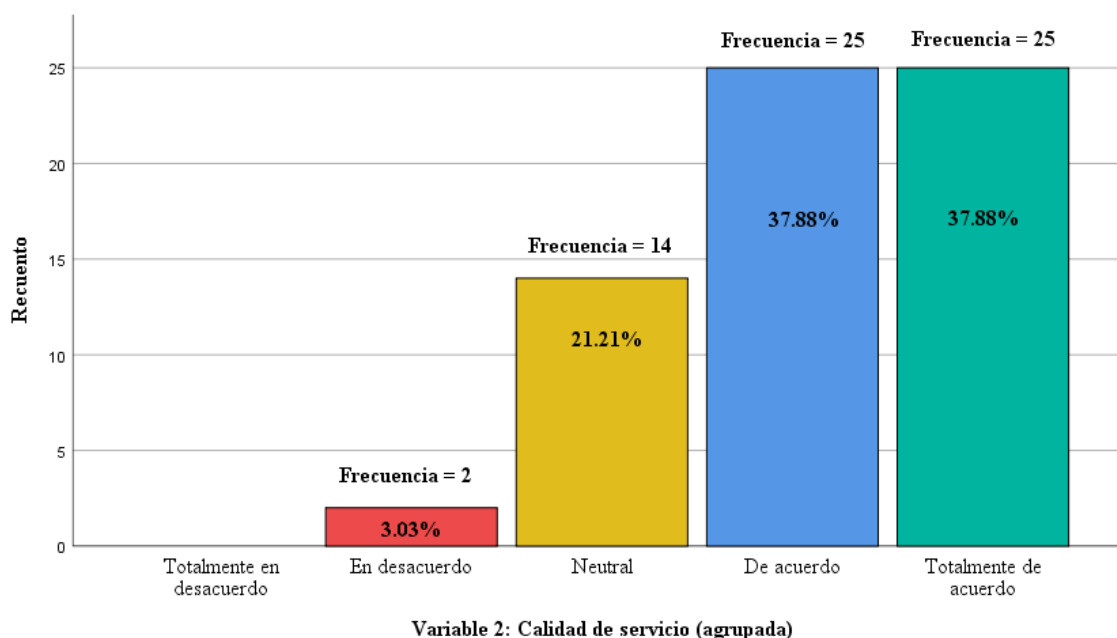
Interpretación analítica: En este gráfico, correspondiente a la dimensión 4 de Control se aprecia que, 25 personas, quienes representan el 37.88% respondieron “Totalmente de acuerdo”. A continuación, 23 usuarios que corresponde al 34,85% dieron como respuesta “De acuerdo”, posteriormente 11 de los encuestados equivalentes al 16.67% señalan su valoración como “En desacuerdo”, y por último 7 usuarios correspondiente al 10.60% valoraron como “Neutral”. Es decir, 48 encuestados, que representan un 72.73 % corresponden a una valoración favorable respecto al control.

Variable 2: calidad de servicio

Participaron 66 usuarios de la referida empresa, para determinar la percepción sobre la variable calidad de servicio.

Figura 7

Variable 2: calidad de servicio



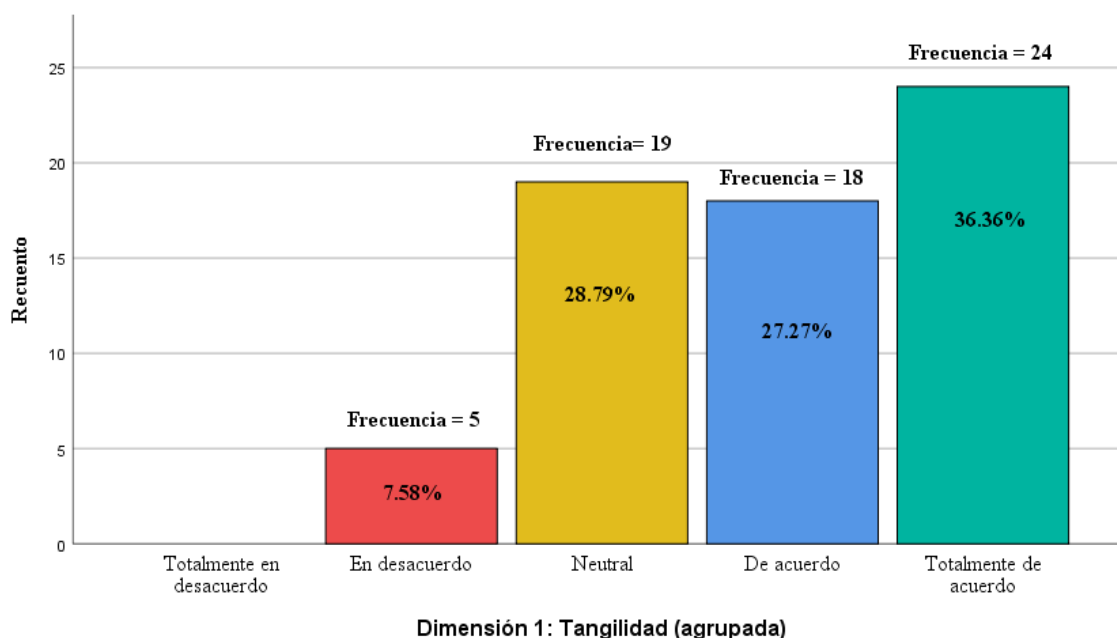
Interpretación analítica: En este gráfico, concerniente a la variable 2, se aprecia que, 25 personas, quienes representan el 37.88% respondieron “Totalmente de acuerdo”. Asimismo, 25 usuarios que corresponde al 37,38% dieron como respuesta “De acuerdo”, a continuación 14 encuestados que representan el 21.21% señalan su valoración como “Neutral”, y por último 2 encuestados correspondiente al 3.03% valoraron como “En desacuerdo”. Es decir, 50 encuestados, que representan un 75.76 % corresponden a una valuación favorable respecto a la calidad de servicio.

Dimensión 1: Tangibilidad.

Para el desarrollo de la dimensión 1: “Tangibilidad” se elaboró 5 interrogantes, las mismas que estuvieron enmarcadas en la escala de Likert, y que manifiestan una alta fiabilidad.

Figura 8

Dimensión 1: Tangibilidad



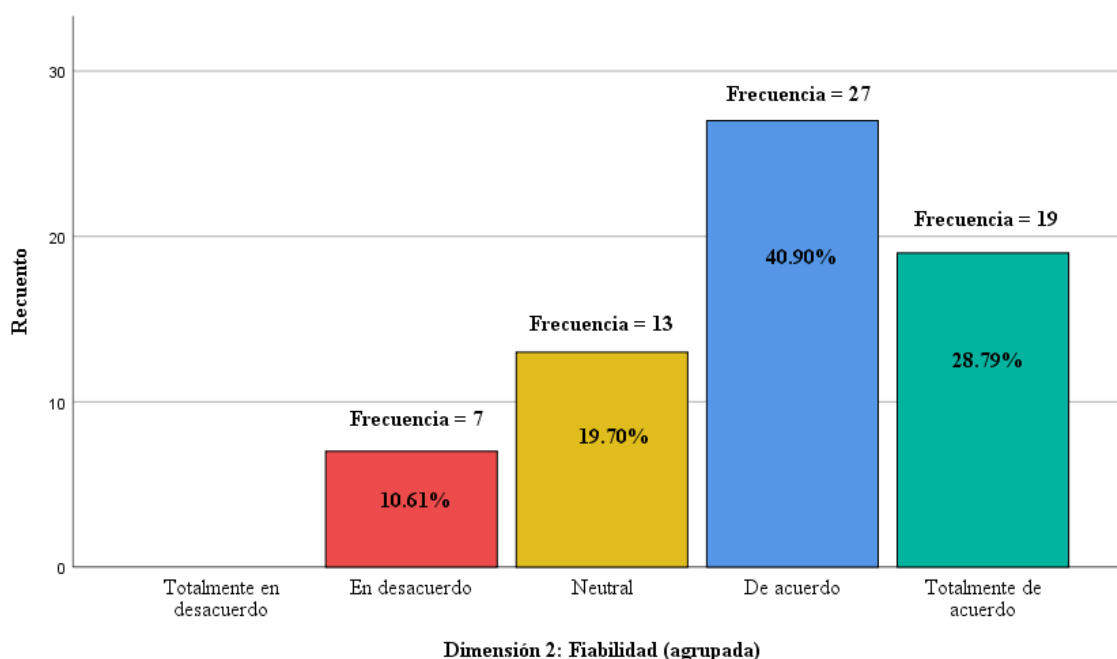
Interpretación analítica: En este gráfico, correspondiente a la dimensión 1: Tangibilidad se aprecia que, 24 personas, quienes representan el 36.36% respondieron “Totalmente de acuerdo”. A continuación, 19 usuarios que corresponde al 28,79% dieron como respuesta “Neutral”, a continuación 18 encuestados que representan el 27.27% señalan su valoración como “De acuerdo”, y por último 5 encuestados correspondiente al 7.58% valoraron como “En desacuerdo”. Es decir, 42 encuestados, que representan un 63.63 % corresponden a una valoración favorable respecto a la tangibilidad.

Dimensión 2: Fiabilidad.

Para el desarrollo de la dimensión 2: “Fiabilidad” se elaboró 4 interrogantes, las mismas que estuvieron enmarcadas en la escala de Likert, y que manifiestan una alta fiabilidad.

Figura 9

Dimensión 2: Fiabilidad



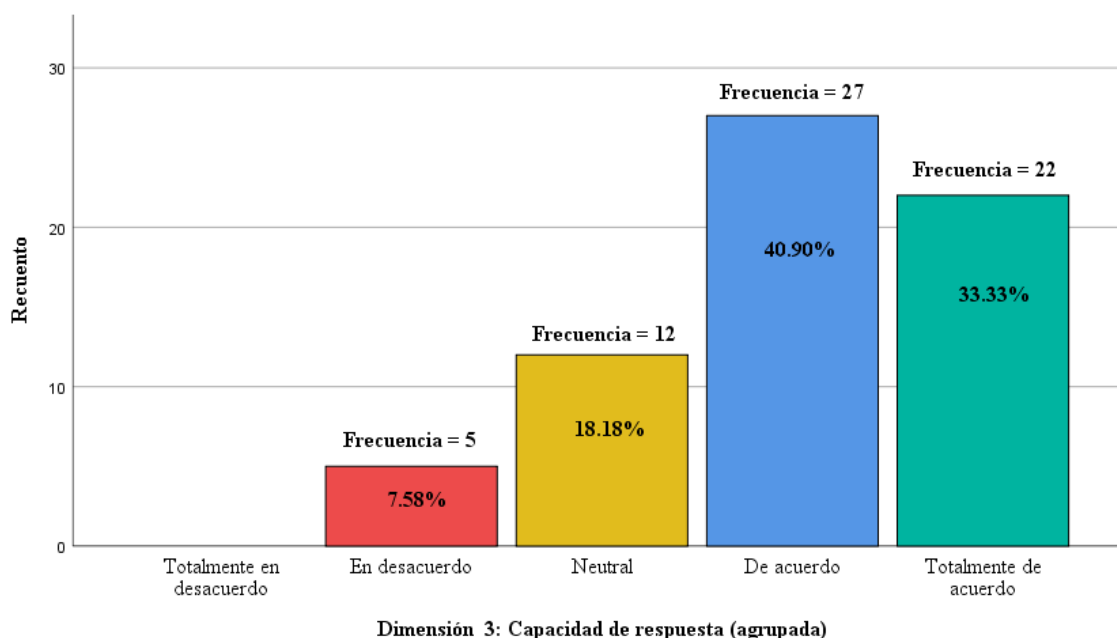
Interpretación analítica: En este gráfico, correspondiente a la dimensión 2: Fiabilidad se aprecia que, 27 personas, quienes representan el 40.90% respondieron “De acuerdo”. A continuación, 19 usuarios que corresponde al 28,79% indicaron “Totalmente de acuerdo”, posteriormente 13 individuos se plasman como el 19.70% señalan su valoración como “Neutral”, y por último 7 encuestados correspondiente al 10.61% valoraron como “En desacuerdo”. Es decir, 46 encuestados, que representan un 69.69 % corresponden a una valoración favorable relacionado a la fiabilidad.

Dimensión 3: Capacidad de respuesta.

Para el desarrollo de la dimensión 3: “Capacidad de respuesta” se elaboró 5 interrogantes, las mismas que estuvieron enmarcadas en la escala de Likert, y que manifiestan una alta fiabilidad.

Figura 10

Dimensión 3: Capacidad de respuesta



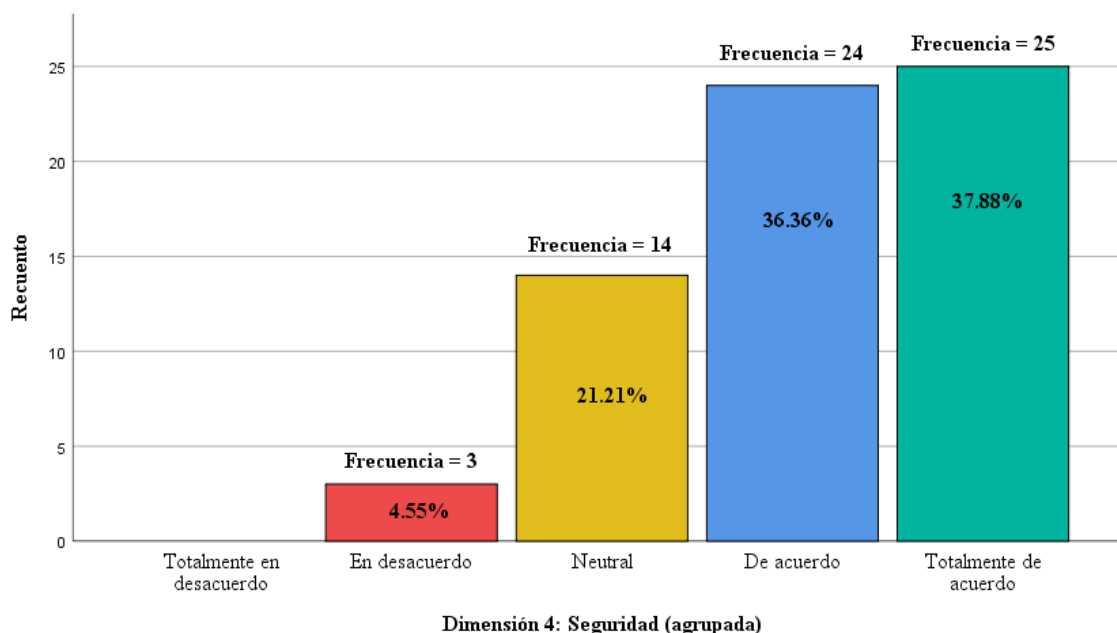
Interpretación analítica: En este gráfico, correspondiente a la dimensión 3: Capacidad de respuesta se aprecia que, 27 personas, quienes representan el 40.90% respondieron “De acuerdo”. A continuación, 22 usuarios que corresponde al 33,33% dieron como respuesta “Totalmente de acuerdo”, posteriormente 12 individuos se plasman como el 18.18% señalan su valoración como “Neutral”, y por último 5 encuestados correspondiente al 7.58% valoraron como “En desacuerdo”. Es decir, 49 encuestados, que representan un 74.23 % corresponden a una valoración favorable respecto a la capacidad de respuesta.

Dimensión 4: Seguridad.

En la dimensión 4: “Seguridad” se elaboró 3 interrogantes, las mismas que estuvieron enmarcadas en la escala de Likert, y que manifiestan una alta fiabilidad.

Figura 11

Dimensión 4: Seguridad



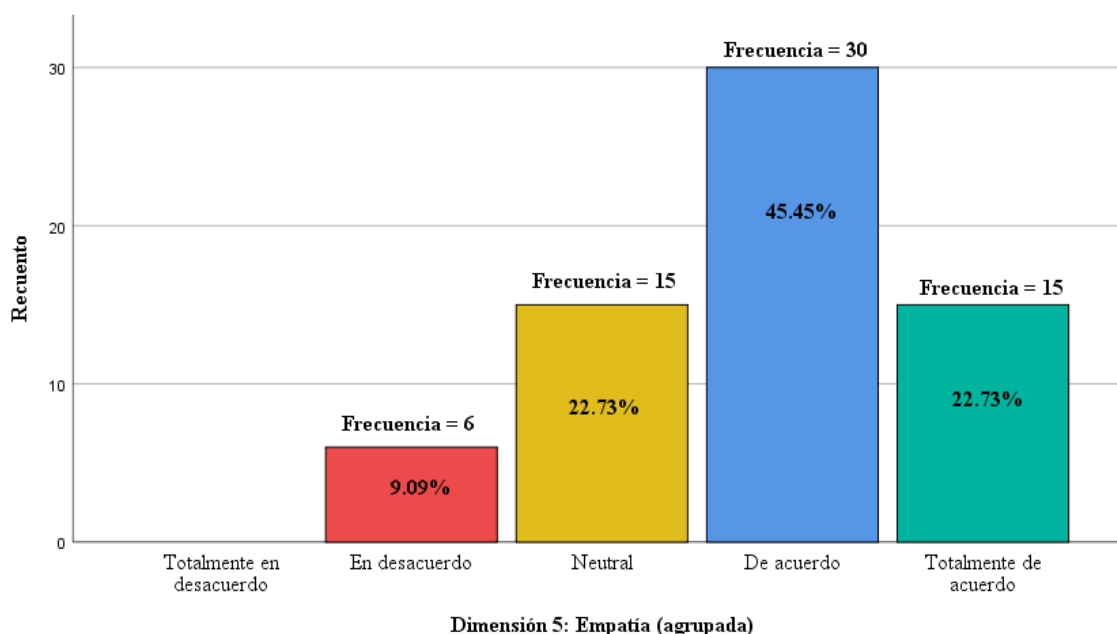
Interpretación analítica: En este gráfico, correspondiente a la dimensión 4: Seguridad se aprecia que, 25 personas, quienes representan el 37.88% respondieron “Totalmente de acuerdo”. A continuación, 24 usuarios que corresponde al 36,36% se manifestaron como “De acuerdo”, a continuación 14 de los encuestados que representan el 21.21% señalan su valoración como “Neutral”, y por último 3 encuestados correspondiente al 4.55% valoraron como “En desacuerdo”. Es decir, 49 encuestados, que representan un 74.24 % corresponden a una valoración favorable respecto a la seguridad.

Dimensión 5: Empatía.

Para el desarrollo de la dimensión 5: “Empatía” se elaboró 3 interrogantes, las mismas que estuvieron enmarcadas en la escala de Likert, y que manifiestan una alta fiabilidad.

Figura 12

Dimensión 5: Empatía



Interpretación analítica: En este gráfico, correspondiente a la dimensión 5: Empatía se aprecia que, 30 personas, quienes representan el 45.45% respondieron “De acuerdo”. A continuación, 15 usuarios que corresponde al 22,73% dieron como respuesta “Totalmente de acuerdo”, posteriormente 15 individuos se plasman como el 22.73% señalan su valoración como “Neutral”, y por último 6 encuestados correspondiente al 9.09% valoraron como “En desacuerdo”. Es decir, 45 encuestados, que representan un 68.18 % corresponden a una valoración favorable respecto a la empatía.

4.1.2 Prueba de hipótesis

A. Confiabilidad con Alfa de Cronbach (AC)

En la tesis se evaluó la confiabilidad interna de las 39 preguntas, por medio del Alfa de Cronbach (AC). Obteniendo como resultados magnitudes como **buenas**.

Tabla 2

Confiabilidad de la variable Gestión Administrativa

Estadística de confiabilidad		
AC	AC basado en elementos estandarizados	Nro. elementos
.892	.892	19

Tabla 3

Confiabilidad de la variable Calidad de Servicio

Estadística de confiabilidad		
AC	AC basado en elementos estandarizados	Nro. elementos
.890	.890	20

B. Prueba de Normalidad

Tabla 4

Normalidad de las variables de gestión administrativa (GA) y calidad de servicios (CS)

	Pruebas de normalidad		
	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Gestión administrativa	,153	66	,001
V2: Calidad de servicio	,114	66	,032
V1D1: Planificación	,184	66	,000
V1D2: Organización	,155	66	,000
V1D3: Dirección	,168	66	,000
V1D4: Control	,199	66	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Con relación a lo presentado en la tabla 4, para las variantes de **GA** y **CS** se tuvo en consideración el test estadístico de Kolmogórov – Smirnov, por considerar que la población excede a 50 elementos. Para las V1, V2 y las 4 dimensiones, se obtuvieron un nivel de significación que no supera al 0,05 y debiendo corresponderles una distribución **no paramétrica**, con la aplicación del índice de Spearman.

C. Prueba de contraste

Prueba de contraste de la hipótesis general

Se validó las correspondencias propuestas en las hipótesis, tanto para ambas variables y las dimensiones, correspondiéndoles datos no paramétricos, y el empleo el ensayo de Rho de Spearman.

Se verificó que si el p-valor es mínimo a 0.05 se procede a desestimar la (H0) hipótesis nula y admitir la (Hi) hipótesis de averiguación; de la misma manera si el p-valor es mayor a 0.05 se admite la (H0) y se invalida la (Hi). Con esta finalidad, se sugiere lo siguiente:

La hipótesis experimental (Hi): La gestión administrativa y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024, tienen una correlación relevante.

La hipótesis nula (H0): La gestión administrativa y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024, no tienen una correlación relevante.

Tabla 5

Correlaciones de la gestión administrativa y calidad de servicio

			V1	V2
Rho de Spearman	V1	Coefficiente de correlación	1.000	.710**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	66	66
	V2	Coefficiente de correlación	.710**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	66	66

** La correlación es Sig. en el nivel 0.01 (bilateral)

Interpretación analítica: En el registro de correlación de ambas variables, se aprecia que, el coeficiente de similitud es 0, 710, siendo esta “BUENA CORRELACIÓN” entre las variables. De igual forma, el valor p es 0.000, con lo que se corrobora la no aceptación de la presunción invalidada y se concede que “Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024”, originado por el valor sig. que es menor a 0.05. Por lo tanto, el manejo administrativo que se lleva a cabo en la institución de transporte, al ser desarrollada de manera correcta, conlleva a lograr una excelencia de calidad de servicios para los clientes. Esto, confirma la propuesta de un adecuado manejo administrativo considerando las respectivas etapas administrativas de planificación, organización, dirección y control, brinda como resultado alcanzar la buena calidad de servicio en beneficios de los usuarios de la entidad de transporte de la localidad de Junín.

Prueba de contraste de la hipótesis específica 1

Tabla 6

Correlaciones de la planificación y calidad de servicio

			V1	V2
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de correlación	1.000	.693**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	66	66
	V2	Coeficiente de correlación	.693**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	66	66

** La correlación es Sig. en el nivel 0.01 (bilateral)

Interpretación analítica: En el registro, se aprecia que, el factor de similitud del índice de correlación es 0.693, siendo esta “BUENA CORRELACIÓN” entre la dimensión y la variable. De igual forma, el valor p es 0.000, con lo que se corrobora la no aceptación de la presunción invalidada y se concede que “Existe una relación significativa entre la planificación y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024”, originado por el valor sig. es menor a 0.05. Por lo tanto, es importante considerar la adecuada planificación dirigida al cumplimiento de metas, el empleo de los activos organizacionales eficientemente, como también siendo eficaz con los objetivos y el adecuado uso de los indicadores de gestión, darán como resultado alcanzar la excelencia en los servicios ofrecidos. En resumen, es vital contar con una adecuada planificación con miras a mejorar los resultados alcanzados por la empresa de transporte.

Prueba de contraste de la hipótesis específica 2

Tabla 7

Correlaciones de la organización y calidad de servicio

		V1	V2	
Rho de Spearman	V1	Coefficiente de correlación	1.000	.667**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	66	66
	V2	Coefficiente de correlación	.667**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	66	66

** La correlación es Sig. en el nivel 0.01 (bilateral)

Interpretación analítica: En el registro, se aprecia que, el factor de similitud del índice de correlación es 0.667, siendo esta “BUENA CORRELACIÓN” entre la dimensión y la variable. De igual forma, el valor p es 0.000, con lo que se corrobora la no aceptación de la presunción invalidada y se concede que “Existe una relación significativa entre la organización y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024”, originado por el valor sig. es menor a 0.05. Por lo tanto, que la organización en relación con la jerarquía, productividad y recursos organizacionales, los cuales son ejecutados de manera correcta y distribución pertinente asignando responsabilidades, brinda como resultado un servicio de calidad. Cabe resaltar que la organización requiere conocer debidamente los requerimientos con relación al uso de los requerimientos humanos, financieros, materiales y tecnológicos para alcanzar las metas propuestas por la organización.

Prueba de contraste de la hipótesis específica 3

Tabla 8

Correlaciones de la dirección y calidad de servicio

		V1	V2	
Rho de Spearman	V1	Coefficiente de correlación	1.000	.681**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	66	66
	V2	Coefficiente de correlación	.681**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	66	66

** La correlación es Sig. en el nivel 0.01 (bilateral)

Interpretación analítica: En el registro, se aprecia que, el factor de similitud del índice de correlación es 0.681, siendo esta “BUENA CORRELACIÓN” entre la dimensión y la variable. De igual forma, el valor p es 0.000, con lo que se corrobora la no aceptación de la presunción invalidada y se concede que “Existe una relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024”, originado por el valor sig. es menor a 0.05. Por lo tanto, que la dirección considera a la motivación, liderazgo y comunicación, conllevan a desarrollar calidad, específicamente en los servicios en las diferentes instituciones. Por ello, es muy importante contar con una buena dirección, en la cual trascienda el tipo de liderazgo pertinente para lograr el compromiso del personal y por ende el cumplimiento de los diversos procedimientos de manera correcta y en busca de la calidad desde un principio.

Prueba de contraste de la hipótesis específica 4

Tabla 9

Correlaciones del control y calidad de servicio

			V1	V2
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de correlación	1.000	.545**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	66	66
	V2	Coeficiente de correlación	.545**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	66	66

** La correlación es Sig. en el nivel 0.01 (bilateral)

Interpretación analítica: En el registro, se aprecia que, el factor de similitud del índice de correlación es 0.545, siendo esta “MODERADA CORRELACIÓN” entre la dimensión y la variable. De igual forma, el valor p es 0.000, con lo que se corrobora la no aceptación de la presunción invalidada y se concede que “Existe una relación significativa entre el control y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024”, originado por el valor sig. es menor a 0.05. Por lo tanto, que la función administrativa de control relacionado con el cumplimiento, evaluación y calidad, ejecutado de manera correcta, obtienen como respuesta asegurar un servicio de calidad. Por ello el control es muy importante desde la planificación para tener presente los estándares a cumplir, realizar el contraste de los trabajos realizados con los estándares predefinidos, desarrollar el levantamiento de las desviaciones y realizar constantemente la mejora continua para lograr y conservar la calidad anhelada.

4.1.3 Discusión de resultados

Por medio de la tesis, se dio cumplimiento al objetivo principal propuesto “existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024”. En cuanto a la descripción estadística de la variante gestión administrativa, alcanzó un 37.88 %, que se refiere a la participación de 25 personas respondieron “Totalmente de acuerdo”, asimismo se apreció un 30.30% de una frecuencia de 20 usuarios, con respuesta “De acuerdo”, ambos representan un 68.18% de 45 encuestados, que respondieron de manera favorable. Para la variante calidad de servicio se evidenció un 37.88% de una frecuencia de 25 usuarios, respondieron “Totalmente de acuerdo”, coincidentemente el mismo porcentaje y frecuencia se obtuvo para “De acuerdo”, y representan un 75.76% de 50 encuestados, que respondieron de manera favorable. Para el análisis de la estadística inferencial, por medio del coeficiente de correlación por rangos demostró una similitud efectiva con una calificación de 0,710 y la significancia de 0,000 y permite aceptar la hipótesis principal “Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024”. En resumen, se deduce que, al desarrollar una buena gestión en lo administrativo se logra alcanzar la calidad de los servicios para las personas que hacen uso de la empresa de transporte de la localidad de Junín. De igual manera, con lo descrito en la presente tesis, concuerda con el estudio de Zamora (2022) siendo el propósito “determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de una entidad de gestión educativa en Lambayeque”. De ello, y observando los resultados que se obtuvieron de la estadística inferencial se corrobora la muy buena correlación que fue comprobada por medio del test de coeficiente de correlación por rangos, con un valor de $r=0,976$ y un p-valor de 0,000 y se rechaza la hipótesis invalidada y aceptar la de investigación. En definitiva, la gestión administrativa

repercute positivamente sobre la calidad del servicio que brinda la Gerencia Regional de Educación en Lambayeque. Es decir, dicho manejo en lo administrativo, es importante para que se desarrolle las metas propuestas y a su vez lograr brindar un servicio o producto de calidad, mediante la buena administración se logra la ventaja competitiva que permita la fidelización y confianza de los clientes. En definitiva, lo expuesto en la presente investigación coincide con lo referido por Chiavenato (2019), donde se reafirma que la administración o gestión administrativa contempla un proceso continuo que considera a las cuatro actividades administrativas para el logro de los objetivos, siendo la calidad del servicio uno de factores determinantes que aprecia los usuarios o clientes de toda organización.

Con relación al OE 1, que implica “existe una relación significativa entre la planificación y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024”. En el presente informe de tesis y concerniente a los productos que arroja el análisis exploratorio de datos de la dimensión de este objetivo se demuestra que el 31.82% perteneciente a 21 personas, respondieron “De acuerdo”, asimismo un 27.27% perteneciente a 18 personas respondieron “Totalmente de acuerdo”, es decir de una muestra de 66 personas, 39 de ellas los que representan un 59.09% tienen una opinión favorable con relación a la dimensión planificación. Semejantemente al aplicar el test de Rho de Spearman se logra apreciar una buena correspondencia, obteniendo un valor de 0,693 y con una Sig. de 0,000 dando lugar a no aceptar la hipótesis invalidada (H_0) y aceptar que “Existe una relación significativa entre la planificación y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024”. Cabe resaltar que los resultados mencionados tienen coincidencia con lo manifestado por Venturo y Lizárraga (2021) sobre esta misma dimensión y variable en la empresa Turismo Paramonga SA. De acuerdo a los datos obtenidos de la inferencia estadística se considera una buena correlación de

acuerdo al test de Rho de Spearman con un valor de r igual a 0,650 y un p-valor de 0,000 demostrándose que existe correspondencia entre la dimensión y la variable. Por ello, es vital considerar para toda gestión de cualquier institución elaborar una buena planificación en donde se considerará todos los objetivos y metas a alcanzar, seguido de los procedimientos, requerimientos, responsabilidades, plazos y condiciones para cumplir con el ofrecimiento de un producto o servicio, sin descuidar la calidad exigida por el cliente y que esta planificación sea mejorada constantemente gracias a la retroalimentación y con miras a lograr la competitividad empresarial. Finalmente se debe hacer los cambios necesarios en la planificación para alcanzar la excelencia en la gestión. Lo descrito se vincula con las contribuciones de Ramírez *et al.* (2021) sobre la importancia de conocer los objetivos para el desarrollo de los planes y sus respectivos cambios, etc.

Con relación al OE 2, que implica “existe una relación significativa entre la organización y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024”. En el presente informe de tesis y concerniente a los productos que arroja el análisis exploratorio de datos de la dimensión de este objetivo se demuestra que el 39.39% perteneciente a 26 personas respondieron “Totalmente de acuerdo”, asimismo se aprecia un 33.33% de una frecuencia de 22 usuarios que respondieron “De acuerdo”, es decir de una muestra de 66 personas, 48 de ellas que representa un 72.72% tienen una opinión favorable con relación a la dimensión organización. Semejantemente al aplicar el test de Rho de Spearman se logra apreciar una buena correspondencia, obteniendo un valor de 0,667 y con una Sig. de 0,000 dando lugar a no aceptar la hipótesis invalidada (H_0) y aceptar que “Existe una relación significativa entre la organización y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024”. Cabe resaltar que los resultados mencionados tienen coincidencia con lo manifestado por Paredes (2020) sobre

esta misma dimensión y variable que ofrecen las instituciones de educación superior públicas. Los resultados obtenidos de la estadística inferencial refieren una muy buena correlación que se evidencia por medio del test del coeficiente de correlación por rangos arrojando un valor de r igual a 0,808 y un p -valor de 0,000 demostrándose que existe correspondencia entre la dimensión y la variable. En la función administrativa de la organización se debe tener presente, la estructura organizacional, en lo concerniente al saber distribuir los diversos recursos organizacionales, sean estos las personas, los materiales, el dinero o la tecnología para cumplir con lo que se ha planificado de manera eficiente, sumado a ello el haber realizado la jerarquización y designar la responsabilidad de las áreas de manera correcta, todo ello permitirá cumplir con lo planificado con miras a brindar un servicio o producto de calidad. Lo descrito tiene relación con lo que indica Mintzberg (2021) quien hace mención de que la eficiencia operativa se basa en una buena estructura organizacional.

Con relación al OE 3, que implica “existe una relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024”. En el presente informe de tesis y concerniente a los productos que arroja el análisis exploratorio de datos de la dimensión de este objetivo se demuestra que el 36.36% perteneciente a 24 personas respondieron “De acuerdo”, asimismo se aprecia un 28.79% de una frecuencia de 19 usuarios que respondieron “Totalmente de acuerdo”, es decir de una muestra de 66 personas, 43 de ellas que representa un 64.15% tienen una opinión favorable con relación a la dimensión dirección. Semejantemente al aplicar el test de Rho de Spearman se logra apreciar una buena correspondencia, obteniendo un valor de 0,681 y con una Sig. de 0,000 dando lugar a no aceptar la hipótesis invalidada (H_0) y aceptar que “Existe una relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024”. Cabe resaltar

que los resultados mencionados tienen coincidencia con lo manifestado por Panduro (2022) sobre esta misma dimensión y variable en un Hospital Santa Gema de Yurimaguas – Loreto 2021. Los resultados obtenidos de la estadística inferencial refieren una muy buena correspondencia, y el test de Rho de Spearman brinda un valor de r igual a 0,976 y un p-valor de 0,000 demostrándose que existe correspondencia entre la dimensión y la variable. Cabe mencionar la importancia de la función de dirección dentro de la gestión o proceso administrativo, toda vez que es la única función que requiere de la interrelación entre las personas, debiendo ponerse en ejecución la motivación, el liderazgo y la comunicación, y lograr de parte de los colaboradores efectuar de manera correcta lo que se ha planificado previamente y cumplir con los objetivos propuestos. Gracias a una buena dirección se logra que la conducta del personal este dirigida a hacer las cosas bien desde el principio, es decir brindar calidad de servicio. Esto está alineado con los aportes de Drucker (2021) quien destaca la importancia del líder y la inspiración que provoca en su equipo para asegurarse que trabajen bien y juntos.

Con relación al OE 4, que implica “existe una relación significativa entre el control y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024”. En el presente informe de tesis y concerniente a los productos que arroja el análisis exploratorio de datos de la dimensión de este objetivo se demuestra que el 37.88% perteneciente a 25 personas respondieron “Totalmente de acuerdo”, asimismo se aprecia un 34.85% de una frecuencia de 23 usuarios que respondieron “De acuerdo”, es decir de una muestra de 66 personas, 48 de ellas que representa un 72.73% tienen una opinión favorable con relación a la dimensión control.

Semejantemente al aplicar el test de Rho de Spearman se logra apreciar una moderada correspondencia, obteniendo un valor de 0,545 y con una Sig. de 0,000 dando lugar a no aceptar la hipótesis invalidada (H_0) y aceptar que “Existe una relación significativa entre el control y la

calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024”. Cabe resaltar que los resultados mencionados tienen coincidencia con lo manifestado por Venturo y Lizárraga (2021) sobre esta misma dimensión y variable en la empresa Turismo Paramonga SA. Los resultados obtenidos de la estadística inferencial refieren una muy buena correspondencia, y el test de Rho de Spearman brinda un valor de r igual a 0,873 y un p-valor de 0,000 demostrándose que existe correspondencia entre la dimensión y la variable. De esta forma, el control se encarga de verificar que todo lo planeado, organizado y dirigido se cumpla de manera correcta para lograr los diversos procesos y en base a ellos alcanzar el cumplimiento de los objetivos de acuerdo al plazo determinado. El control no se debe realizar al final de las actividades, sino antes y durante el desarrollo de las mismas para evitar la deficiencia en el uso de los recursos organizacionales. Finalmente, el control permitirá hacer las correcciones pertinentes, evaluar y mejorar los procesos con miras a lograr la calidad del servicio o del producto a ofrecer. Lo descrito líneas arriba coincide con los conocimientos de Higgins (2022) el mismo que destaca la evaluación de las actividades y la retroalimentación para ajustar y mejorar los procesos gracias al control.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES

5.1. Conclusiones

- Primero:** Se logró demostrar el equitativo principal al establecer la permanencia de una correlación positiva entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024; presentando una buena correspondencia de 0,710 y un Sig. de 0,000 haciendo uso del test de Rho de Spearman. Por consiguiente, el manejo administrativo de la institución investigada, desarrollada por medio de las funciones administrativas, está dando como resultado ofrecer excelencia de atención a sus clientes.
- Segundo:** Se logró demostrar el primer objetivo concreto al establecer la permanencia de una asociación directa entre la planificación y la calidad de servicio de las personas que hacen uso en una empresa de transporte, Junín 2024; presentando una buena correspondencia de 0,693 y un Sig. de 0,000 haciendo uso del test de Rho de Spearman. En consecuencia, los criterios de planificación que prevé la empresa de transporte de la localidad de Junín, son trascendentes para los clientes, al considerar las metas, la eficiencia, la eficacia y lo indicadores de gestión al momento de realizar la planeación.
- Tercero:** Se logró demostrar el segundo objetivo concreto al establecer la permanencia de una correlación positiva entre la organización y la calidad de servicio de las personas que hacen uso en una empresa de transporte, Junín 2024; presentando una buena correspondencia de 0,667 y un Sig. de 0,000 haciendo uso del test de Rho de Spearman. De ahí que, en la medida que la empresa de transporte de la localidad de Junín, cumpla con considerar la estructura organizacional, la

jerarquía, la productividad, el distribuir adecuadamente los recursos organizacionales, como también determinar a los responsables por las diversas áreas; todo ello necesario para brindar una excelente atención, a los diversos destinatarios de los vehículos de transporte.

Cuarto: Se logró demostrar el tercer objetivo concreto al establecer la permanencia de una correlación positiva entre la dirección y la calidad de servicio de las personas que hacen uso en una empresa de transporte, Junín 2024; presentando una buena correspondencia de 0,681 y un Sig. de 0,000 haciendo uso del test de coeficiente de correlación por rangos. Por lo tanto, los aspectos de motivación, comunicación y liderazgo se observan en el modo de actuar de los empleados, durante el desarrollo de sus funciones, con el propósito de ofrecer un excelente de servicio para las personas que hacen uso del transporte.

Quinto: Se logró demostrar el cuarto objetivo concreto al comprobar la permanencia de una correlación positiva entre el control y la calidad de servicio de las personas que hacen uso en una empresa de transporte, Junín 2024; presentando una moderada correspondencia de 0,545 y un Sig. de 0,000 haciendo uso del test de Rho de Spearman. Por ende, el adecuado manejo del cumplimiento, la evaluación, corrección de las desviaciones y la retroalimentación permiten alcanzar la excelencia del servicio para sus clientes.

5.2. Recomendaciones

Primero: Conforme a los resultados obtenido en la primera conclusión, se brinda la recomendación de realizar un diagnóstico organizacional en donde se contemple el análisis del organigrama y la cultura organizacional siguiendo las pautas del

plan estratégico de la empresa de transporte de Junín, para realizar las modificaciones pertinentes con miras a los objetivos a largo plazo, toda vez que se evidencia oportunidades de mejora en la actual gestión administrativa.

Segundo: Se recomienda realizar mejoras en la planificación a corto y mediano plazo, toda vez que los productos que arroja la estadística descriptiva de los instrumentos dirigidas a los usuarios, presentan un alto porcentaje de valoración neutral, lo cual no es favorable para el logro de los objetivos, debiendo mejorar los estándares de desempeño con miras a superar el nivel de calidad obtenido.

Tercero: Se recomienda elaborar un procedimiento de mejoras en la coordinación entre los responsables de las diversas áreas y el seguimiento de las acciones de organización para optimizar la distribución de los recursos requeridos para el debido cumplimiento de los servicios de transporte.

Cuarto: Se recomienda desarrollar capacitaciones a los jefes de área para mejorar las diligencias de motivación y comunicación, como también establecer y desarrollar el liderazgo participativo que implique a todos los colaboradores de la empresa de transporte.

Quinto: Se recomienda reforzar las actividades de control por medio de nuevos estándares de desempeño, como también la aplicación de auditorías internas con el fin de lograr mejoras en los diversas áreas y sus respectivos procesos.

REFERENCIAS

- Anthony, R. y Govindarajan, V. (2021). *Management Control Systems*. McGraw-Hill.
<https://www.mheducation.com/highered/product/management-control-systems-anthony-govindarajan/M9781259671004.html>
- Arias, J., y Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*.
<https://institutorambell.blogspot.com/2022/12/disenoy-metodologia-de-la-investigacion.html>
- Ato, M., López, J., y Vallejo, G. (2013). *Escalas de medida y análisis de datos*. Ediciones Pirámide.
- Bass, B. y Riggio, R. (2023). *Transformational Leadership*. Routledge.
<https://www.routledge.com/Transformational-Leadership/Bass-Riggio/p/book/9780367330715>
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación
- Bitner, M., y Hubbert, A. (1994). Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality: The customer's voice. *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*, 34-72. <https://doi.org/10.1177/1094670594222003>
- Borg, W. R., & Gall, M. D. (2007). *Educational research: An introduction* (8th ed.). Pearson
- Brady, M., y Cronin, J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65(3), 34-49.
<https://doi.org/10.1509/jmkg.65.3.34.18330>
- Brown, T. y Swartz, T. (2021). Service quality: A multidimensional approach. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 29(1), 12-27.
<https://doi.org/10.1080/10696679.2021.1872653>

Callejas, J. (2023). Customer-centered care: Implications for service quality and satisfaction.

Journal of Business Research, 150, 129-138.

<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2022.06.052>

Camisón, C. et al (2006). Gestión de la Calidad – conceptos, enfoques, modelos y sistemas.

Pearson Educación SA.

Candia et al. (2022). *Observatorio de instituciones y estrategias para el desarrollo 2021*.

AMEECI.

CEPAL. (2022). *Análisis de la gestión administrativa en el sector de transporte en*

Latinoamérica. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Recuperado de

<https://www.cepal.org>

CEPAL. (2022). *Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en el sector de*

transporte en Latinoamérica. Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

Recuperado de <https://www.cepal.org>

Chen, X. (2023). Risk perception and service quality: Implications for customer satisfaction.

International Journal of Service Industry Management, 34(2), 183-199.

<https://doi.org/10.1108/IJSIM-07-2021-0243>

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Mc Graw – Hill.

Cohen, J. (2022). Reliability theory in service management: Implications for practice. Service Business,

16(2), 215-230. <https://doi.org/10.1007/s11628-022-00412-2>

Comisión Europea. (2023). *Informe sobre la calidad de los servicios de transporte en Europa*.

Comisión Europea. Recuperado de <https://ec.europa.eu>

Córdova, L. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión*

Educativa Local de Sihuas -2019. Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41301>

Crosby, P. (1979). *Quality is free: The art of making quality certain*. New York: McGraw-Hill.

Crosby, P. (1993). *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain*. McGraw-Hill.

Crosby, P. (1996). *Quality without tears: The art of hassle-free management*. New York: McGraw-Hill.

Dagger, T. y Sweeney, J. (2006). The effect of service experiences on the quality of customer relationships. *Journal of Service Research*, 9(2), 162-177.

<https://doi.org/10.1177/1094670505282058>

Deming, W. (1986). *Out of the crisis*. Cambridge, MA: MIT Press.

<https://mitpress.mit.edu/9780262523623/out-of-the-crisis/>

Deming, W. (2000). *Out of the Crisis*. MIT Center for Advanced Educational Services.

Diario Gestión. (2024). *Impacto de la gestión administrativa en la calidad del servicio en Lima*.

Diario Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe>

Diario Gestión. (2024, 15 de enero). *Encuesta revela satisfacción de usuarios con transporte público en Lima*. <https://gestion.pe/economia/transporte-publico-lima-encuesta-revela-satisfaccion-usuarios-noticia/>

Donaldson, L. (2023). Contingency Theory: Theoretical and Practical Implications. *Strategic Management Journal*, 44(4), 621-635. <https://doi.org/10.1002/smj.3334>

Drucker, P. (1974). *Management: Tasks, Responsibilities, Practices*. Harper & Row.

Drucker, P. F. (1954). *The practice of management*. Harper & Row.

<https://www.amazon.com/Practice-Management-Peter-F-Drucker/dp/006087899X>

Drucker, P. (1974). *Management: Tasks, responsibilities, practices*. Harper & Row.

<https://www.amazon.com/Management-Tasks-Responsibilities-Practices/dp/0060956432>

Drucker, P. (1999). *Management: Tasks, responsibilities, practices*. HarperBusiness.

<https://www.amazon.com/Management-Tasks-Responsibilities-Practices/dp/0060956432>

Drucker, P. (2021). *The Effective Executive: The Definitive Guide to Getting the Right Things*

Done. HarperCollins. <https://www.harpercollins.com/products/the-effective-executive-peter-f-drucker>

Entel Perú. (2022). *Importancia de la calidad del servicio al cliente y nuevas tendencias*.

<https://www.entel.pe/empresas/blog/tendencias/importancia-de-la-calidad-del-servicio-al-cliente-y-nuevas-tendencias/>

Eurofound. (2021). *La calidad de vida en Europa*.

<https://www.eurofound.europa.eu/system/files/2021-05/EF13611ES.pdf>

Fayol, H. (1916). *Administration industrielle et générale*. Dunod.

<https://www.amazon.com/Administration-Industrielle-Générale-Henri-Fayol/dp/2012513003>

Fayol, H. (1949). *General and industrial management*. Pitman.

<https://www.amazon.com/General-Industrial-Management-Henri-Fayol/dp/1258413961>

Fernández, J., Martínez, A., y Pérez, R. (2021). Indicadores de control en la gestión empresarial.

Revista de Administración y Finanzas, 10(2), 78-91.

<https://doi.org/10.1016/j.jaf.2021.01.002>

Gancino, S. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación*

de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo

Descentralizado de la Municipalidad de Ambato [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional.

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31535>

- García, J. (2021). *Metodología de la investigación para administradores*. Ediciones de la U
- García, P., López, J., y Ramírez, A. (2021). Indicadores de eficacia organizacional en empresas modernas. *Revista de Administración y Negocios*, 16(2), 95-110.
<https://doi.org/10.1016/j.ran.2021.02.001>
- Garvin, D. (2001). Quality on the line. *Harvard Business Review*, 79(10), 102-109. Recuperado de <https://hbr.org/2001/10/quality-on-the-line>
- González, J. (2023). The impact of responsiveness on customer loyalty in service industries. *Journal of Business Research*, 142, 450-460.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.12.050>
- González, M. (2015). *Gestión del talento humano*. Ediciones Pirámide.
<https://www.edicionespiramide.es/libro/gestion-del-talento-humano-9788436826745>
- Grant, R. (1991). The resource-based theory of competitive advantage: Implications for strategy formulation. *California Management Review*, 33(3), 114-135.
<https://doi.org/10.2307/41166664>
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36-44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>
- Grönroos, C. (1994). *From marketing mix to relationship marketing: Towards a paradigm shift in marketing*. *Management Decision*, 32(2), 4-20.
<https://doi.org/10.1108/00251749410054774>
- Hair, J., Anderson, E., Babin, B., y Black, W. (2014). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Pearson.
- Hernández, R. y Mendoza, Ch. (2018). *Metodología de la Investigación – Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Mc Graw Hill Educación.

Hernández, A., Torres, M., y Soto, J. (2021). Indicadores de dirección en el desempeño organizacional. *Revista de Gestión y Organización*, 9(1), 55-70.

<https://doi.org/10.1016/j.rgo.2021.03.002>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill.

Hernández, J. (2020). La gestión administrativa y la tecnología. *Revista de Innovación*

Empresarial, 12(3), 45-67. <https://www.revistaie.com/gestion-administrativa-tecnologia>

Hernández, S. (2011). *Introducción a la Administración*. McGraw Hill.

Higgins, J. (2022). *The Business Control Cycle: A Practical Guide to Performance Management*.

Routledge. <https://www.routledge.com/The-Business-Control-Cycle-A-Practical-Guide-to-Performance-Management/Higgins/p/book/9780367638427>

INEI. (2023). *Encuesta Nacional de Empresas 2023: Resultados del sector transporte*.

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaes/Est/Lib1800/libro.pdf

INEI. (2023). *Estadísticas del sector de transporte en Perú*. Instituto Nacional de Estadística e

Informática. Recuperado de <https://inei.gob.pe>

Jones, G. (2022). *Organizational Theory, Design, and Change*. Pearson.

<https://www.pearson.com/store/p/organizational-theory-design-and-change/P100000133171>

Juran, J. (1994). *Juran on quality by design: The new steps for planning quality into goods and*

services. New York: Free Press. <https://www.amazon.com/Juran-Quality-Design-Steps-Planning/dp/0029321208>

Juran, J. M. (2010). *Juran's quality handbook: The complete guide to performance excellence*.

New York: McGraw-Hill.

Kaplan, R. y Norton, D. (2021). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*.

Harvard Business Review Press. <https://www.hbsp.harvard.edu/product/9-498-047>

Kotler, P. y Armstrong, G. (2018). *Principios del Marketing*. Pearson Educación McGraw-Hill /

Interamericana editores, S.A. de C.V. México.

Lock, A. y Latham, G. (2002). Building a practically useful theory of goal setting and task

motivation: A 35-year odyssey. *American Psychologist*, 57(9), 705-717.

<https://doi.org/10.1037/0003-066X.57.9.705>

Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social*. Ediciones de la u.

Manrique. (2020). *La toma de decisiones: entre la intuición y la deliberación*. Universidad eafit.

Martínez, F. y Palacios, B. (2022). Customer satisfaction and service quality: The role of

responsiveness in service industries. *Service Business*, 16(4), 581-600.

<https://doi.org/10.1007/s11628-022-00430-0>

Martínez, F. y Pérez, P. (2021). The role of empathy in service quality and customer satisfaction.

International Journal of Quality & Reliability Management, 38(6), 1328-1345.

<https://doi.org/10.1108/IJQRM-10-2020-0411>

Martínez, L., y Pérez, M. (2022). Trust and security in service quality: An empirical study.

Journal of Retailing and Consumer Services, 66, 102892.

<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102892>

Miller, D. (1982). The design of organizations: Theoretical foundations and practical

implications. *Administrative Science Quarterly*, 27(2), 239-246.

<https://doi.org/10.2307/2392627>

Mintzberg, H. (1973). *The Nature of Managerial Work*. Harper & Row.

<https://www.amazon.com/Nature-Managerial-Work-Henry-Mintzberg/dp/0060413613>

Mintzberg, H. (2021). *The Structuring of Organizations: A Synthesis of the Research*. Prentice

Hall. <https://www.pearson.com/us/higher-education/program/Mintzberg-Structuring-of-Organizations-A-Synthesis-of-the-Research-3rd-Edition/PGM163447.html>

Mintzberg, H. (2023). *The Rise and Fall of Strategic Planning*. Harvard Business Review Press.

<https://www.hbsp.harvard.edu/product/9-788-421-00434-2>

Ñaupas et al. (2019). *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá- México DF: Ediciones de la U.

Oakland, J. (2002). *Total quality management* (3rd ed.). Oxford: Butterworth-Heinemann.

<https://www.amazon.com/Total-Quality-Management-John-Oakland/dp/0750650310>

OECD. (2023). *Productivity and management practices in European firms*.

<https://www.oecd.org/industry/productivity-management-european-firms.pdf>

Ouchi, W. G. (2023). *Theory Z: How American Business Can Meet the Japanese Challenge*.

Avon Books. <https://www.penguinrandomhouse.com/books/63359/theory-z-by-w-g-ouchi/>

Organización para la Economía Cooperación y Desarrollo. (2018). *Manual de frascati 2015*.

Publicaciones de la Oede.

Padua, J. (2018). *Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales*. México: Fondo de cultura Económica.

Panduro, L. (2022). *Gestión Administrativa y calidad de servicio en un Hospital de Yurimaguas– Loreto 2021*. Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81329>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for future research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111-124. <https://doi.org/10.1177/002224379405800109>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for future research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111-124. <https://doi.org/10.1177/002224379405800109>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. https://www.researchgate.net/publication/228791196_SERVQUAL_A_multiple-item_scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality
- Paredes, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/items/29b31c64-61b7-4805-b316-23a02f3322a2>
- Paredes, V. y Morales, D. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31522>
- Pin, A. y Salazar, G. (2023). *Gestión administrativa y su enfoque en la calidad del servicio al usuario, cooperativa "Alfaro 7"*. *Ciencia y Desarrollo*, 26(4), 134-140. <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>

- Porter, M. (1985). *Competitive advantage: Creating and sustaining superior performance*. Free Press. <https://www.amazon.com/Competitive-Advantage-Creating-Sustaining-Performance/dp/0684841461>
- Quiroz, J. (2021). *Calidad de Servicio en una entidad Pública, Lima 2020*. Universidad Privada Norbert Wiener. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5082?show=full>
- Ramírez, J., García, T., y López, M. (2021). Indicadores de planificación en la gestión empresarial. *Revista Latinoamericana de Estrategia*, 14(1), 67-82. <https://doi.org/10.1016/j.rle.2021.04.002>
- Ranjan, K. Y Read, S. (2021). Exploring service quality dimensions and customer satisfaction in the service industry. *Journal of Service Management*, 32(1), 98-115. <https://doi.org/10.1108/JOSM-11-2020-0467>
- Rebollo, P., y Ábalos, E. (2022). *Metodología de la Investigación/Recopilación*. Buenos Aires: Editorial Autores de Argentina.
- Revista Escuela de Administración de Negocios. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. *ESAN*, 1(82), 11. <https://doi.org/revistas@universidadean.edu.co>
- Rizzo, J. (2021). *La gestión administrativa y la calidad de servicio en los usuarios del Hospital básico del cantón Baba perteneciente al Ecuador en el año 2021*. Universidad Estatal de Milagro. <https://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/6544>
- Robinson, S. P. (2022). *Organizational Behavior*. Pearson. <https://www.pearson.com/store/p/organizational-behavior/P100000136642>
- Rodríguez, A. (2007). *Tipos y dimensiones de la gestión administrativa*. Editorial Universitaria. <https://www.editorialuniversitaria.cl/tipos-dimensiones-gestion-administrativa>

- Rodríguez, D., Arista, A., y Cruz, J. (2023). *Calidad de servicio y su efecto en la satisfacción y lealtad de los clientes*. Revista San Gregorio, 1(55).
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072023000300065
- Ruiz, J. (2022). Universidad de Colima. *Términos de uso frecuente en la investigación*.
https://recursos.ucol.mx/tesis/glosario_terminos_investigacion.php?letter=M
- Rumelt, R. (1991). How much does industry matter? Strategic Management Journal, 12(3), 167-185. <https://doi.org/10.1002/smj.4250120302>
- Rust, R. y Oliver, R. (1994). Service quality: Insights and managerial implications from the frontier. Service Quality: New Directions in Theory and Practice, 1-19.
<https://doi.org/10.1177/1094670594222001>
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sánchez, D. (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo*. USMP.
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/10351>
- Sánchez, R., y Pérez, L. (2021). Innovación y gestión administrativa en tiempos de cambio. Revista de Estudios Organizacionales, 15(1), 89-105.
<https://www.revistaestudiosorganizacionales.com/innovacion-gestion-administrativa>
- Smith, W. y Lewis, M. (2022). Toward a Theory of Paradox: A Dynamic Balance Model of Organizing. Academy of Management Review, 47(3), 442-465.
<https://doi.org/10.5465/amr.2020.0128>

- Spence, M. (2022). Signaling in business: Theoretical and practical implications. Harvard Business Review. <https://hbr.org/2022/05/signaling-in-business-theoretical-and-practical-implications>
- Solíz, D. (2019). *Cómo hacer un perfil proyecto de investigación científica*. Palibrio.
- Taylor, F. (1911). The principles of scientific management. Harper & Brothers. <https://www.amazon.com/Principles-Scientific-Management-Frederick-Taylor/dp/1420951224>
- Taylor, F. (1930). *Principles of Scientific Management*. Harper & Brothers.
- Valle, A. (2022). *La Investigación Descriptiva con Enfoque Cualitativo en Educación*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/184559/GU%c3%8dA%20INVESTIGACI%c3%93N%20DESCRIPTIVA%202022.pdf>
- Venturo, K. y Lizárraga, D. (2021). *Gestión administrativa y la calidad del servicio de la Empresa de Transporte Turismo Paramonga S.A., Barranca, 2021*. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72739>
- Zamora, H. (2022). *Gestión administrativa para calidad del servicio en una instancia de gestión administrativa - Lambayeque*. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/130522>
- Zapata, F. (2020). *Población y muestra*. LIFERDER: <https://www.lifeder.com/poblacion-muestra/>
- Zeithaml, V. A. (1990). How consumer evaluation processes differ between goods and services. *Journal of Business Research*, 20(1), 25-34. [https://doi.org/10.1016/0148-2963\(90\)90031-E](https://doi.org/10.1016/0148-2963(90)90031-E)

Zeithaml, V., Parasuraman, A., y Berry, L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. The Free Press.

https://www.researchgate.net/publication/228756098_Delivering_Quality_Service_Balancing_Customer_Perceptions_and_Expectations

Zeithaml, V., Parasuraman, A., y Berry, L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. The Free Press.

https://www.researchgate.net/publication/228791196_DELIVERING_QUALITY_SERVICE_BALANCING_CUSTOMER_PERCEPTIONS_AND_EXPECTATIONS

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título de investigación: Relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general: ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024?</p> <p>Problemas específicos: PE 1: ¿Cómo se relaciona la planificación y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024?</p> <p>PE 2: ¿Cómo se relaciona la organización y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024?</p> <p>PE 3: ¿Cómo se relaciona la dirección y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024?</p> <p>PE 4: ¿Cómo se relaciona el control y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024.</p> <p>Objetivos específicos: OE 1: Determinar la relación significativa entre la planificación y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024</p> <p>OE 2: Determinar la relación significativa entre la organización y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024</p> <p>OE 3: Determinar la relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024</p> <p>OE 4: Determinar la relación significativa entre el control y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024</p>	<p>Hipótesis general: Hg: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024.</p> <p>Hipótesis específicas: HE1: Existe una relación significativa entre la planificación y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024.</p> <p>HE2: Existe una relación significativa entre la organización y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024.</p> <p>HE3: Existe una relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024.</p> <p>HE4: Existe una relación significativa entre el control y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024.</p>	<p>Variable 1: Gestión Administrativa</p> <p>Dimensiones: 1. Planificación. 2. Organización. 3. Dirección. 4. Control.</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones: 1. Tangibilidad. 2. Fiabilidad. 3. Capacidad de respuesta. 4. Seguridad. 5. Empatía.</p>	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Método y diseño de Investigación Método: Hipotético, deductivo y analítico.</p> <p>Diseño: No experimental de Corte transversal y nivel correlacional</p> <p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Población: 80 usuarios de la empresa de transporte de personal de Junín.</p> <p>Muestra: 66 usuarios de la empresa de transporte de personal de Junín</p>

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Variable 1: Gestión Administrativa

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Se entiende por gestión administrativa “al proceso administrativo está constituido por la planeación, la organización, la dirección y el control con el propósito de lograr los objetivos por medio de los recursos organizacionales” (Chiavenato, 2019).	La gestión administrativa se aprecia en el cumplimiento de sus dimensiones, que son: la planificación, organización, dirección y control; con el fin de cumplir con los objetivos propuestos y el adecuado uso de los recursos organizacionales	Planificación	Objetivos	Escala de Likert Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Neutral (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
			Eficiencia	
			Eficacia	
		Organización	Indicadores de gestión	
			Jerarquía	
			Productividad	
		Dirección	Recursos Organizacionales	
			Motivación	
			Liderazgo	
			Comunicación	
Control	Cumplimiento			
	Evaluación			
	Calidad			

Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Según Zeithaml (citado en Bustamante et al., 2019), "la calidad de servicio es un juicio global que se basa en la evaluación de los consumidores sobre las características del servicio".	La calidad de servicio se valora en virtud al grado en que un servicio satisface las expectativas del cliente, sus dimensiones son: la tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Tangibilidad	Equipamiento	Escala de Likert Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Neutral (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
			Apariencia del personal	
			Apariencia de las instalaciones	
		Fiabilidad	Cumplimiento de las promesas	
			Consistencia del servicio	
		Capacidad de respuesta	Resolución de los problemas.	
			Tiempo promedio de respuesta	
			Satisfacción del cliente	
		Seguridad	Calidad de las respuestas	
			Cumplimiento de los protocolos de seguridad	
Índice de accidentes				
Empatía	Prevención de accidentes			
	Escucha activa			
	Comprensión emocional			
			Interacción personal	

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

Relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024

Fecha: [/ /]

Edad: []

Sexo: Femenino [] Masculino []

Instrucciones: responder a las preguntas aquí planteadas marcando con un aspa “X” para elegir a la respuesta que considere la más adecuada, responder solo una respuesta por pregunta. teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo con lo siguiente:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Encuesta						
VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
Ítem / indicador		1	2	3	4	5
A. PLANIFICACION						
Objetivos	1. Tiene conocimiento de los objetivos estratégicos de la empresa de transporte.					
	2. La empresa tiene objetivos claros y bien definidos que guían sus operaciones con relación a los servicios dirigidos a los usuarios					
Eficiencia	3. La atención al cliente se lleva a cabo sin demoras innecesarias.					
	4. La empresa implementa mejoras continuas para aumentar su eficiencia operativa.					
Eficacia	5. La empresa logra cumplir con los objetivos establecidos en los plazos previstos.					
Indicadores de gestión	6. La información sobre el desempeño basado en indicadores es accesible para los usuarios y empleados.					
B. ORGANIZACIÓN						
Jerarquía	7. La comunicación entre diferentes niveles jerárquicos es efectiva.					
	8. Estoy informado sobre las funciones y responsabilidades de los niveles jerárquicos de la empresa de transporte.					

Productividad	9. Los empleados cuentan con las herramientas necesarias para realizar su trabajo de manera eficiente.						
	10. La empresa de transporte implementa estrategias para mejorar continuamente la productividad.						
Recursos Organizacionales	11. La empresa de transporte utiliza sus recursos (humanos, financieros, tecnológicos) de manera efectiva.						
C. DIRECCIÓN							
Motivación	12. Tiene conocimiento si la empresa implementa programas efectivos para motivar a sus empleados.						
	13. La dirección reconoce y valora el esfuerzo de los empleados.						
Liderazgo	14. La dirección proporciona una visión clara sobre el futuro de la empresa.						
	15. La dirección fomenta un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.						
Comunicación	16. La dirección fomenta un diálogo abierto entre todos los niveles organizacionales.						
D. CONTROL							
Cumplimiento	17. La empresa de transporte cumple con las normativas y regulaciones del sector del transporte.						
Evaluación	18. La empresa de transporte lleva a cabo evaluaciones periódicas del desempeño de sus empleados.						
Calidad	19. La calidad del servicio proporcionado por la empresa de transporte es alta y consistente.						

Encuesta						
VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO						
Ítem / indicador		1	2	3	4	5
A. TANGIBILIDAD						
Equipamiento	1. Los vehículos utilizados por la empresa están en buen estado y son seguros.					
	2. Los vehículos están equipados con tecnología moderna que mejora la experiencia del usuario.					
Apariencia del personal	3. La vestimenta del personal es limpia y apropiada para el entorno laboral.					
	4. La actitud del personal es amigable y accesible durante el servicio.					
Apariencia de las instalaciones	5. Considero que las instalaciones de la empresa de transporte reflejan un estándar alto de calidad.					
B. FIABILIDAD						
Cumplimiento de las promesas	6. Estoy satisfecho con la forma en que la empresa maneja sus compromisos.					
Consistencia del servicio	7. Los procedimientos y protocolos se aplican uniformemente en todas las operaciones.					
	8. Estoy satisfecho con la consistencia del servicio brindado por el personal.					
Resolución de los problemas.	9. Estoy satisfecho con la forma en que la empresa de transporte maneja y resuelve los problemas.					
C. CAPACIDAD DE RESPUESTA						
Tiempo promedio de respuesta	10. Cree que el tiempo promedio respuesta de la empresa de transporte, es lo aceptable.					
	11. La empresa cumple con los plazos establecidos para responder a mis inquietudes.					
Satisfacción del cliente	12. Estoy satisfecho con el nivel de servicio recibido en mis interacciones con el personal.					
	13. La empresa se preocupa por resolver mis problemas de manera oportuna.					
Calidad de las respuestas	14. La información recibida es relevante y útil para resolver mis dudas.					
D. SEGURIDAD						
Cumplimiento de los protocolos de seguridad	15. El personal cumple con las medidas de seguridad antes y durante el viaje.					

Índice de accidentes	16. La empresa implementa medidas efectivas para reducir el índice de accidentes.						
Prevención de accidentes	17. La empresa realiza inspecciones regulares a los vehículos para garantizar su seguridad.						
E. EMPATIA							
Escucha activa	18. El personal hace preguntas para aclarar mis necesidades y preocupaciones.						
Comprensión emocional	19. El personal muestra empatía hacia mis sentimientos y emociones durante las interacciones.						
Interacción personal	20. El personal se presenta de manera accesible y dispuesta a ayudarme.						

Anexo 4: Validez del instrumento**CARTA DE PRESENTACIÓN**

Magíster/Doctor:

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa del curso extracurricular de investigación formativa requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Licenciado en Administración. El título nombre de la investigación es: “Relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas contables.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Machacuay Jaramillo, Milavet

DNI N° 70424215

Relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024

N.º DIMENSIONES / ítems

Pertinencia 1 Relevancia 2 Claridad 3 Control 4

Variable 1: Gestión administrativa

DIMENSIÓN 1: Planificación	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
1. Tiene conocimiento de los objetivos estratégicos de la empresa de transporte.	4		4		4			
2. La empresa tiene objetivos bien definidos que guían sus operaciones con relación a los servicios dirigidos a los usuarios	4		4		4			
3. La atención al cliente se lleva a cabo sin demoras innecesarias.	4		4		4			
4. La empresa implementa mejoras continuas para aumentar su eficiencia operativa.	4		4		4			
5. La empresa logra cumplir con los objetivos establecidos en los plazos previstos.	4		4		4			
6. La información sobre el desempeño basado en indicadores es accesible para los usuarios.	4		4		4			
DIMENSIÓN 2: Organización	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
7. La comunicación entre diferentes niveles jerárquicos es efectiva.	4		4		4			
8. Estoy informado sobre las funciones y responsabilidades de los niveles jerárquicos de la empresa de transporte.	4		4		4			
9. Los empleados cuentan con las herramientas necesarias para realizar su trabajo de manera eficiente.	4		4		4			
10. La empresa de transporte implementa estrategias para mejorar continuamente la productividad.	4		4		4			
11. La empresa de transporte utiliza sus recursos de manera efectiva.	4		4		4			
DIMENSIÓN 3: Dirección	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
12. Tiene conocimiento si la empresa implementa programas efectivos para motivar a sus colaboradores	4		4		4			
13. La dirección reconoce y valora el esfuerzo de los empleados.	4		4		4			
14. La dirección proporciona una visión clara sobre el futuro de la empresa.	4		4		4			
15. La dirección fomenta un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.	4		4		4			
16. La dirección fomenta un diálogo abierto entre todos los niveles organizacionales.	4		4		4			
DIMENSIÓN 4: Control	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
17. La empresa de transporte cumple con las normativas y regulaciones del sector del transporte.	4		4		4			
18. La empresa de transporte lleva a cabo evaluaciones periódicas del desempeño de sus empleados.	4		4		4			
19. La calidad del servicio proporcionado por la empresa de transporte es alta y consistente.	4		4		4			

Variable 2 Calidad de servicio

DIMENSIÓN 1: Tangibilidad	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
1. Los vehículos utilizados por la empresa están en buen estado.	4		4		4			
2. Los vehículos están equipados con tecnología moderna que mejora la experiencia del usuario.	4		4		4			
3. La vestimenta del personal es apropiada para el entorno laboral.	4		4		4			
4. La actitud del personal es amigable y accesible durante el servicio.	4		4		4			
5. Considera que las instalaciones de la empresa de transporte reflejan un estándar de calidad alto.	4		4		4			
ENSIÓN 2: Fiabilidad	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
6. Estoy satisfecho con la forma en que la empresa maneja sus compromisos.	4		4		4			
7. Los procedimientos y protocolos se aplican uniformemente en todas las operaciones.	4		4		4			
8. Estoy satisfecho con la consistencia del servicio brindado por el personal.	4		4		4			
9. Estoy satisfecho con la forma en que la empresa de transporte maneja y resuelve los problemas.	4		4		4			
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
10. Cree que el tiempo promedio respuesta de la empresa de transporte, es lo aceptable.	4		4		4			
11. La empresa cumple con los plazos establecidos para responder a mis inquietudes.	4		4		4			
12. Estoy satisfecho con el nivel de servicio respecto a mis interacciones con el personal.	4		4		4			
13. La empresa se preocupa por resolver mis problemas de manera oportuna.	4		4		4			
14. La información recibida es útil para resolver mis dudas.	4		4		4			
DIMENSIÓN 4: Seguridad	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
15. El personal cumple con las medidas de seguridad antes y durante el viaje.	4		4		4			
16. La empresa implementa medidas efectivas para reducir el índice de accidentes.	4		4		4			
17. La empresa realiza inspecciones regulares a los vehículos para garantizar su seguridad.	4		4		4			
DIMENSIÓN 5: Empatía	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
18. El personal hace preguntas para aclarar mis necesidades y preocupaciones.	4		4		4			
19. El personal muestra empatía hacia mis sentimientos y emociones durante las interacciones.	4		4		4			
20. El personal se presenta de manera accesible y dispuesta a ayudarme.	4		4		4			

1 Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Arce Guevara, Ernesto DNI: 09085080

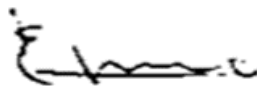
Correo electrónico institucional: ernesto.arce@uwiener.edu.pe

Metodólogo

Temático:

Estadístico

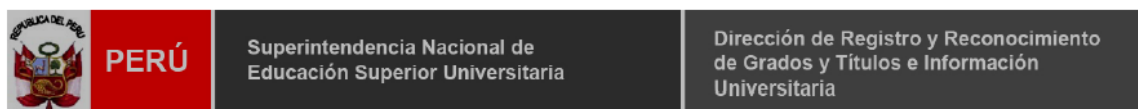
Lima, 20 de noviembre de 2024.



Firma del experto informante

21/11/24, 6:39 p.m.

about:blank



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ARCE GUEVARA, ERNESTO DNI 09085080	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 19/03/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
ARCE GUEVARA, ERNESTO DNI 09085080	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 17/07/1986 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
ARCE GUEVARA, ERNESTO DNI 09085080	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 17/07/1986 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
ARCE GUEVARA, ERNESTO DNI 09085080	MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 30/10/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 05/03/2016 Fecha egreso: 15/07/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A. <i>PERU</i>

Relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024

N.º DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Control 4	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
Variable 1: Gestión administrativa								
DIMENSIÓN 1: Planificación								
20. Tiene conocimiento de los objetivos estratégicos de la empresa de transporte.	4		4		4			
21. La empresa tiene objetivos bien definidos que guían sus operaciones con relación a los servicios dirigidos a los usuarios	4		4		4			
22. La atención al cliente se lleva a cabo sin demoras innecesarias.	4		4		4			
23. La empresa implementa mejoras continuas para aumentar su eficiencia operativa.	4		4		4			
24. La empresa logra cumplir con los objetivos establecidos en los plazos previstos.	4		4		4			
25. La información sobre el desempeño basado en indicadores es accesible para los usuarios.	4		4		4			
DIMENSIÓN 2: Organización								
26. La comunicación entre diferentes niveles jerárquicos es efectiva.	4		4		4			
27. Estoy informado sobre las funciones y responsabilidades de los niveles jerárquicos de la empresa de transporte.	4		4		4			
28. Los empleados cuentan con las herramientas necesarias para realizar su trabajo de manera eficiente.	4		4		4			
29. La empresa de transporte implementa estrategias para mejorar continuamente la productividad.	4		4		4			
30. La empresa de transporte utiliza sus recursos de manera efectiva.	4		4		4			
DIMENSIÓN 3: Dirección								
31. Tiene conocimiento si la empresa implementa programas efectivos para motivar a sus colaboradores	4		4		4			
32. La dirección reconoce y valora el esfuerzo de los empleados.	4		4		4			
33. La dirección proporciona una visión clara sobre el futuro de la empresa.	4		4		4			
34. La dirección fomenta un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.	4		4		4			
35. La dirección fomenta un diálogo abierto entre todos los niveles organizacionales.	4		4		4			
DIMENSIÓN 4: Control								
36. La empresa de transporte cumple con las normativas y regulaciones del sector del transporte.	4		4		4			
37. La empresa de transporte lleva a cabo evaluaciones periódicas del desempeño de sus empleados.	4		4		4			
38. La calidad del servicio proporcionado por la empresa de transporte es alta y consistente.	4		4		4			
Variable 2 Calidad de servicio								
DIMENSIÓN 1: Tangibilidad								
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No

21. Los vehículos utilizados por la empresa están en buen estado.	4	4	4					
22. Los vehículos están equipados con tecnología moderna que mejora la experiencia del usuario.	4	4	4					
23. La vestimenta del personal es apropiada para el entorno laboral.	4	4	4					
24. La actitud del personal es amigable y accesible durante el servicio.	4	4	4					
25. Considera que las instalaciones de la empresa de transporte reflejan un estándar de calidad alto.	4	4	4					
ENSIÓN 2: Fiabilidad	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
26. Estoy satisfecho con la forma en que la empresa maneja sus compromisos.	4	4	4					
27. Los procedimientos y protocolos se aplican uniformemente en todas las operaciones.	4	4	4					
28. Estoy satisfecho con la consistencia del servicio brindado por el personal.	4	4	4					
29. Estoy satisfecho con la forma en que la empresa de transporte maneja y resuelve los problemas.	4	4	4					
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
30. Cree que el tiempo promedio respuesta de la empresa de transporte, es lo aceptable.	4	4	4					
31. La empresa cumple con los plazos establecidos para responder a mis inquietudes.	4	4	4					
32. Estoy satisfecho con el nivel de servicio respecto a mis interacciones con el personal.	4	4	4					
33. La empresa se preocupa por resolver mis problemas de manera oportuna.	4	4	4					
34. La información recibida es útil para resolver mis dudas.	4	4	4					
DIMENSIÓN 4: Seguridad	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
35. El personal cumple con las medidas de seguridad antes y durante el viaje.	4	4	4					
36. La empresa implementa medidas efectivas para reducir el índice de accidentes.	4	4	4					
37. La empresa realiza inspecciones regulares a los vehículos para garantizar su seguridad.	4	4	4					
DIMENSIÓN 5: Empatía	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
38. El personal hace preguntas para aclarar mis necesidades y preocupaciones.	4	4	4					
39. El personal muestra empatía hacia mis sentimientos y emociones durante las interacciones.	4	4	4					
40. El personal se presenta de manera accesible y dispuesta a ayudarme.	4	4	4					

1 Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador:

DNI:

Correo electrónico institucional:

Metodólogo

Temático: Ruiz Bermeo, Elizabeth

Estefanía PAS: 0925669988

Estadístico

Lima, 20 de noviembre de 2024.



Firma del experto informante



PERÚ

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Registro y Reconocimiento
de Grados y Títulos e Información
Universitaria

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
RUIZ BERMEO, ELIZABETH ESTEFANIA PAS 0925669988	<p>MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN</p> <p>Fecha de diploma: 21/12/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p> <p>Fecha matrícula: 08/09/2018 Fecha egreso: 05/01/2020</p>	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
RUIZ BERMEO, ELIZABETH ESTEFANIA CE 005676377	<p>TÍTULO DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN, MENCIÓN EDUCACIÓN PRIMARIA (GRADO DE BACHILLER Y TÍTULO PROFESIONAL)</p> <p>Fecha de Diploma: 15/05/2017 <i>TIPO:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> RECONOCIMIENTO <p>Fecha de Resolución de Reconocimiento: 17/03/2023</p> <p>Modalidad de estudios: Presencial Duración de estudios: 4 Años 8 Meses</p>	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL ECUADOR

Relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024

N.º DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Control 4	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
Variable 1: Gestión administrativa								
DIMENSIÓN 1: Planificación								
39. Tiene conocimiento de los objetivos estratégicos de la empresa de transporte.	4		4		4			
40. La empresa tiene objetivos bien definidos que guían sus operaciones con relación a los servicios dirigidos a los usuarios	4		4		4			
41. La atención al cliente se lleva a cabo sin demoras innecesarias.	4		4		4			
42. La empresa implementa mejoras continuas para aumentar su eficiencia operativa.	4		4		4			
43. La empresa logra cumplir con los objetivos establecidos en los plazos previstos.	4		4		4			
44. La información sobre el desempeño basado en indicadores es accesible para los usuarios.	4		4		4			
DIMENSIÓN 2: Organización								
45. La comunicación entre diferentes niveles jerárquicos es efectiva.	4		4		4			
46. Estoy informado sobre las funciones y responsabilidades de los niveles jerárquicos de la empresa de transporte.	4		4		4			
47. Los empleados cuentan con las herramientas necesarias para realizar su trabajo de manera eficiente.	4		4		4			
48. La empresa de transporte implementa estrategias para mejorar continuamente la productividad.	4		4		4			
49. La empresa de transporte utiliza sus recursos de manera efectiva.	4		4		4			
DIMENSIÓN 3: Dirección								
50. Tiene conocimiento si la empresa implementa programas efectivos para motivar a sus colaboradores	4		4		4			
51. La dirección reconoce y valora el esfuerzo de los empleados.	4		4		4			
52. La dirección proporciona una visión clara sobre el futuro de la empresa.	4		4		4			
53. La dirección fomenta un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.	4		4		4			
54. La dirección fomenta un diálogo abierto entre todos los niveles organizacionales.	4		4		4			
DIMENSIÓN 4: Control								
55. La empresa de transporte cumple con las normativas y regulaciones del sector del transporte.	4		4		4			
56. La empresa de transporte lleva a cabo evaluaciones periódicas del desempeño de sus empleados.	4		4		4			
57. La calidad del servicio proporcionado por la empresa de transporte es alta y consistente.	4		4		4			
Variable 2 Calidad de servicio								
DIMENSIÓN 1: Tangibilidad								
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No

41. Los vehículos utilizados por la empresa están en buen estado.	4	4	4					
42. Los vehículos están equipados con tecnología moderna que mejora la experiencia del usuario.	4	4	4					
43. La vestimenta del personal es apropiada para el entorno laboral.	4	4	4					
44. La actitud del personal es amigable y accesible durante el servicio.	4	4	4					
45. Considera que las instalaciones de la empresa de transporte reflejan un estándar de calidad alto.	4	4	4					
ENSIÓN 2: Fiabilidad	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
46. Estoy satisfecho con la forma en que la empresa maneja sus compromisos.	4	4	4					
47. Los procedimientos y protocolos se aplican uniformemente en todas las operaciones.	4	4	4					
48. Estoy satisfecho con la consistencia del servicio brindado por el personal.	4	4	4					
49. Estoy satisfecho con la forma en que la empresa de transporte maneja y resuelve los problemas.	4	4	4					
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
50. Cree que el tiempo promedio respuesta de la empresa de transporte, es lo aceptable.	4	4	4					
51. La empresa cumple con los plazos establecidos para responder a mis inquietudes.	4	4	4					
52. Estoy satisfecho con el nivel de servicio respecto a mis interacciones con el personal.	4	4	4					
53. La empresa se preocupa por resolver mis problemas de manera oportuna.	4	4	4					
54. La información recibida es útil para resolver mis dudas.	4	4	4					
DIMENSIÓN 4: Seguridad	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
55. El personal cumple con las medidas de seguridad antes y durante el viaje.	4	4	4					
56. La empresa implementa medidas efectivas para reducir el índice de accidentes.	4	4	4					
57. La empresa realiza inspecciones regulares a los vehículos para garantizar su seguridad.	4	4	4					
DIMENSIÓN 5: Empatía	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
58. El personal hace preguntas para aclarar mis necesidades y preocupaciones.	4	4	4					
59. El personal muestra empatía hacia mis sentimientos y emociones durante las interacciones.	4	4	4					
60. El personal se presenta de manera accesible y dispuesta a ayudarme.	4	4	4					

1 Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Tello Gutiérrez, Jaime Gilberto

DNI: 43657267

Correo electrónico institucional: jaimichos1212@gmail

Metodólogo

Temático:

Estadístico

Lima, 19 de noviembre de 2024.

Firma del experto informante



PERÚ

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Registro y Reconocimiento
de Grados y Títulos e Información
Universitaria**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
TELLO GUTIERREZ, JAIME GILBERTO DNI 43657267	BACHILLER EN ADMINISTRACION Y CIENCIAS POLICIALES Fecha de diploma: 12/07/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	ESCUELA DE OFICIALES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ <i>PERU</i>
TELLO GUTIERREZ, JAIME GILBERTO DNI 43657267	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 07/12/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SAN PEDRO <i>PERU</i>
TELLO GUTIERREZ, JAIME GILBERTO DNI 43657267	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Y CIENCIAS POLICIALES Fecha de diploma: 23/12/2013 Modalidad de estudios: -	ESCUELA DE OFICIALES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ <i>PERU</i>
TELLO GUTIERREZ, JAIME GILBERTO DNI 43657267	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS POLICIALES CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 13/01/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 05/12/2014 Fecha egreso: 10/12/2014	ESCUELA DE POSGRADO DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ <i>PERU</i>

Relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024

N.º DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Control 4	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
Variable 1: Gestión administrativa								
DIMENSIÓN 1: Planificación								
58. Tiene conocimiento de los objetivos estratégicos de la empresa de transporte.	4		4		4			
59. La empresa tiene objetivos bien definidos que guían sus operaciones con relación a los servicios dirigidos a los usuarios	4		4		4			
60. La atención al cliente se lleva a cabo sin demoras innecesarias.	4		4		4			
61. La empresa implementa mejoras continuas para aumentar su eficiencia operativa.	4		4		4			
62. La empresa logra cumplir con los objetivos establecidos en los plazos previstos.	4		4		4			
63. La información sobre el desempeño basado en indicadores es accesible para los usuarios.	4		4		4			
DIMENSIÓN 2: Organización								
64. La comunicación entre diferentes niveles jerárquicos es efectiva.	4		4		4			
65. Estoy informado sobre las funciones y responsabilidades de los niveles jerárquicos de la empresa de transporte.	4		4		4			
66. Los empleados cuentan con las herramientas necesarias para realizar su trabajo de manera eficiente.	4		4		4			
67. La empresa de transporte implementa estrategias para mejorar continuamente la productividad.	4		4		4			
68. La empresa de transporte utiliza sus recursos de manera efectiva.	4		4		4			
DIMENSIÓN 3: Dirección								
69. Tiene conocimiento si la empresa implementa programas efectivos para motivar a sus colaboradores	4		4		4			
70. La dirección reconoce y valora el esfuerzo de los empleados.	4		4		4			
71. La dirección proporciona una visión clara sobre el futuro de la empresa.	4		4		4			
72. La dirección fomenta un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.	4		4		4			
73. La dirección fomenta un diálogo abierto entre todos los niveles organizacionales.	4		4		4			
DIMENSIÓN 4: Control								
74. La empresa de transporte cumple con las normativas y regulaciones del sector del transporte.	4		4		4			
75. La empresa de transporte lleva a cabo evaluaciones periódicas del desempeño de sus empleados.	4		4		4			
76. La calidad del servicio proporcionado por la empresa de transporte es alta y consistente.	4		4		4			
Variable 2 Calidad de servicio								
DIMENSIÓN 1: Tangibilidad								
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No

61. Los vehículos utilizados por la empresa están en buen estado.	4	4	4					
62. Los vehículos están equipados con tecnología moderna que mejora la experiencia del usuario.	4	4	4					
63. La vestimenta del personal es apropiada para el entorno laboral.	4	4	4					
64. La actitud del personal es amigable y accesible durante el servicio.	4	4	4					
65. Considera que las instalaciones de la empresa de transporte reflejan un estándar de calidad alto.	4	4	4					
ENSIÓN 2: Fiabilidad	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
66. Estoy satisfecho con la forma en que la empresa maneja sus compromisos.	4	4	4					
67. Los procedimientos y protocolos se aplican uniformemente en todas las operaciones.	4	4	4					
68. Estoy satisfecho con la consistencia del servicio brindado por el personal.	4	4	4					
69. Estoy satisfecho con la forma en que la empresa de transporte maneja y resuelve los problemas.	4	4	4					
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
70. Cree que el tiempo promedio respuesta de la empresa de transporte, es lo aceptable.	4	4	4					
71. La empresa cumple con los plazos establecidos para responder a mis inquietudes.	4	4	4					
72. Estoy satisfecho con el nivel de servicio respecto a mis interacciones con el personal.	4	4	4					
73. La empresa se preocupa por resolver mis problemas de manera oportuna.	4	4	4					
74. La información recibida es útil para resolver mis dudas.	4	4	4					
DIMENSIÓN 4: Seguridad	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
75. El personal cumple con las medidas de seguridad antes y durante el viaje.	4	4	4					
76. La empresa implementa medidas efectivas para reducir el índice de accidentes.	4	4	4					
77. La empresa realiza inspecciones regulares a los vehículos para garantizar su seguridad.	4	4	4					
DIMENSIÓN 5: Empatía	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
78. El personal hace preguntas para aclarar mis necesidades y preocupaciones.	4	4	4					
79. El personal muestra empatía hacia mis sentimientos y emociones durante las interacciones.	4	4	4					
80. El personal se presenta de manera accesible y dispuesta a ayudarme.	4	4	4					

1 Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Daniel Luigi Ortega Zavala **DNI:** 08458968

Correo electrónico institucional: danielortega179@gmail.com

Metodólogo

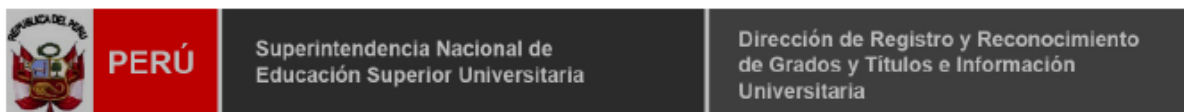
Temático:

Estadístico

Lima, 20 de noviembre de 2024.



Firma del experto informante



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ORTEGA ZAVALA, DANIEL LUIGGI DNI 08458968	MAESTRO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 26/06/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
ORTEGA ZAVALA, DANIEL LUIGGI DNI 08458968	INGENIERO INDUSTRIAL Fecha de diploma: 25/11/1998 Modalidad de estudios: -	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>
ORTEGA ZAVALA, DANIEL LUIGGI DNI 08458968	BACHILLER EN CIENCIAS CON MENCION EN INGENIERIA INDUSTRIAL Fecha de diploma: 13/05/1998 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>
ORTEGA ZAVALA, DANIEL LUIGGI DNI 08458968	BACHILLER EN CIENCIAS INGENIERIA INDUSTRIAL INGENIERIA INDUSTRIAL Fecha de diploma: 13/05/1998 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>
ORTEGA ZAVALA, DANIEL LUIGGI DNI 08458968	DOCTOR EN INGENIERIA INDUSTRIAL Fecha de diploma: 16/08/23 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 12/04/2019 Fecha egreso: 20/07/2022	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>

elación de la gestión administrativa y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024

N.º DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Control 4	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
Variable 1: Gestión administrativa								
DIMENSIÓN 1: Planificación								
77. Tiene conocimiento de los objetivos estratégicos de la empresa de transporte.	4		4		4			
78. La empresa tiene objetivos bien definidos que guían sus operaciones con relación a los servicios dirigidos a los usuarios	4		4		4			
79. La atención al cliente se lleva a cabo sin demoras innecesarias.	4		4		4			
80. La empresa implementa mejoras continuas para aumentar su eficiencia operativa.	4		4		4			
81. La empresa logra cumplir con los objetivos establecidos en los plazos previstos.	4		4		4			
82. La información sobre el desempeño basado en indicadores es accesible para los usuarios.	4		4		4			
DIMENSIÓN 2: Organización								
83. La comunicación entre diferentes niveles jerárquicos es efectiva.	4		4		4			
84. Estoy informado sobre las funciones y responsabilidades de los niveles jerárquicos de la empresa de transporte.	4		4		4			
85. Los empleados cuentan con las herramientas necesarias para realizar su trabajo de manera eficiente.	4		4		4			
86. La empresa de transporte implementa estrategias para mejorar continuamente la productividad.	4		4		4			
87. La empresa de transporte utiliza sus recursos de manera efectiva.	4		4		4			
DIMENSIÓN 3: Dirección								
88. Tiene conocimiento si la empresa implementa programas efectivos para motivar a sus colaboradores	4		4		4			
89. La dirección reconoce y valora el esfuerzo de los empleados.	4		4		4			
90. La dirección proporciona una visión clara sobre el futuro de la empresa.	4		4		4			
91. La dirección fomenta un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.	4		4		4			
92. La dirección fomenta un diálogo abierto entre todos los niveles organizacionales.	4		4		4			
DIMENSIÓN 4: Control								
93. La empresa de transporte cumple con las normativas y regulaciones del sector del transporte.	4		4		4			
94. La empresa de transporte lleva a cabo evaluaciones periódicas del desempeño de sus empleados.	4		4		4			
95. La calidad del servicio proporcionado por la empresa de transporte es alta y consistente.	4		4		4			
Variable 2 Calidad de servicio								
DIMENSIÓN 1: Tangibilidad								
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No

81. Los vehículos utilizados por la empresa están en buen estado.	4	4	4					
82. Los vehículos están equipados con tecnología moderna que mejora la experiencia del usuario.	4	4	4					
83. La vestimenta del personal es apropiada para el entorno laboral.	4	4	4					
84. La actitud del personal es amigable y accesible durante el servicio.	4	4	4					
85. Considera que las instalaciones de la empresa de transporte reflejan un estándar de calidad alto.	4	4	4					
ENSIÓN 2: Fiabilidad	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
86. Estoy satisfecho con la forma en que la empresa maneja sus compromisos.	4	4	4					
87. Los procedimientos y protocolos se aplican uniformemente en todas las operaciones.	4	4	4					
88. Estoy satisfecho con la consistencia del servicio brindado por el personal.	4	4	4					
89. Estoy satisfecho con la forma en que la empresa de transporte maneja y resuelve los problemas.	4	4	4					
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
90. Cree que el tiempo promedio respuesta de la empresa de transporte, es lo aceptable.	4	4	4					
91. La empresa cumple con los plazos establecidos para responder a mis inquietudes.	4	4	4					
92. Estoy satisfecho con el nivel de servicio respecto a mis interacciones con el personal.	4	4	4					
93. La empresa se preocupa por resolver mis problemas de manera oportuna.	4	4	4					
94. La información recibida es útil para resolver mis dudas.	4	4	4					
DIMENSIÓN 4: Seguridad	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
95. El personal cumple con las medidas de seguridad antes y durante el viaje.	4	4	4					
96. La empresa implementa medidas efectivas para reducir el índice de accidentes.	4	4	4					
97. La empresa realiza inspecciones regulares a los vehículos para garantizar su seguridad.	4	4	4					
DIMENSIÓN 5: Empatía	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
98. El personal hace preguntas para aclarar mis necesidades y preocupaciones.	4	4	4					
99. El personal muestra empatía hacia mis sentimientos y emociones durante las interacciones.	4	4	4					
100. El personal se presenta de manera accesible y dispuesta a ayudarme.	4	4	4					

1 Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Rios Rios , Segundo Waldemar DNI: 06799562

Correo electrónico institucional: srios@undc.edu.pe

Metodólogo

Temático:

Estadístico

Lima, 20 de noviembre de 2024.



Firmado digitalmente por:
RIOS RIOS Segundo
Waldemar FAU 20491303402 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 15/11/2024 08:12:46-0500

Firma del experto informante



PERÚ

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Registro y Reconocimiento
de Grados y Títulos e Información
Universitaria

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
RIOS RIOS, SEGUNDO WALDEMAR DNI 06799562	MAESTRO EN ADMINISTRACION MERCADOTECNIA MERCADOTECNIA Fecha de diploma: 22/01/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
RIOS RIOS, SEGUNDO WALDEMAR DNI 06799562	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 21/08/1997 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
RIOS RIOS, SEGUNDO WALDEMAR DNI 06799562	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 18/11/1994 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
RIOS RIOS, SEGUNDO WALDEMAR DNI 06799562	DOCTOR EN EDUCACIÓN Fecha de diploma: 09/08/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 20/02/2013 Fecha egreso: 09/01/2015	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>

Anexo 5: Confiabilidad del instrumento

Alfa de Gestión Administrativa

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,892	,892	19

Estadísticas de elemento			
	Media	Desv. Desviación	N
P1	3,27	1,197	66
P2	3,45	1,427	66
P3	3,32	1,303	66
P4	3,59	1,265	66
P5	3,73	1,117	66
P6	3,32	1,291	66
P7	3,68	1,152	66
P8	3,50	1,113	66
P9	3,56	1,337	66
P10	3,53	1,361	66
P11	3,88	,886	66
P12	3,50	1,140	66
P13	3,62	1,262	66
P14	3,45	1,218	66
P15	3,47	1,315	66
P16	3,33	1,269	66
P17	3,58	1,053	66
P18	3,61	1,288	66
P19	3,55	1,427	66

Alfa de Cronbach de Calidad de Servicio

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,890	,890	20

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
P20	3,33	1,281	66
P21	3,53	1,268	66
P22	3,62	1,187	66
P23	3,73	1,197	66
P24	3,29	1,274	66
P25	3,41	1,252	66
P26	3,59	1,240	66
P27	3,48	1,304	66
P28	3,52	1,315	66
P29	3,53	1,193	66
P30	3,61	1,346	66
P31	3,59	1,289	66
P32	3,50	1,231	66
P33	3,73	1,259	66
P34	3,58	1,348	66
P35	3,91	1,092	66
P36	3,88	1,259	66
P37	3,65	1,170	66
P38	3,33	1,257	66
P39	3,44	1,083	66

Anexo 6: Aprobación del Comité de Ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 26 de Diciembre de 2024

Investigador(a)
MILAVET MACHACUAY JARAMILLO
Exp. N°: 1143- 2024

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Tesis titulado: **“Relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024” Versión 01 con fecha 18/12/2024.**
- Formulario de Consentimiento Informado Versión **01** con fecha **18/12/2024.**

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Milavet Machacuay Jaramillo.

La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Raúl Antonio Rojas Ortega
Presidente

**Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
UPNW**



Anexo 7: Formato de consentimiento informado

Anexo 7.

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Institución: Universidad Privada Norbert Wiener
Investigadores: Machacuay Jaramillo, Milavet

Título: Relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “Relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, Junín 2024”. Este es un estudio desarrollado por el investigador de la Universidad Privada Norbert Wiener, Machacuay Jaramillo, Milavet. El propósito de este estudio es determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los usuarios en una empresa de transporte, en la provincia de Junín para el presente año. Su ejecución ayudará a mejorar los servicios que brinda dicha empresa, en beneficio de los diversos usuarios.

Procedimientos

Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente:

- Responder la encuesta.
- Brindar sus datos generales.
- Firmar la hoja adjunta.

La encuesta puede demorar unos 45 minutos. Los resultados de la investigación se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos

Su participación en el estudio no presenta riesgo alguno.

Beneficios

Usted se beneficiará, toda vez que con su participación se podrá ayudar a conocer las necesidades de los usuarios y mejorar los servicios de la empresa de transporte en beneficio de los mismos.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Derechos del paciente





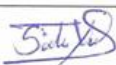














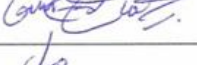




Si usted se siente incómodo durante la encuesta, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con la Srta. Milavet Machacuay Jaramillo, al número de teléfono 927510658 o con el Mag. Ruiz Bermeo, Elizabeth Estefania al número de teléfono 9987338179 o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51 924 569 790. *E-mail*: comite.etica@uwiener.edu.pe





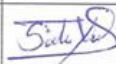



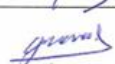

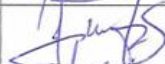


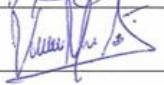



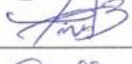






CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participo en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.



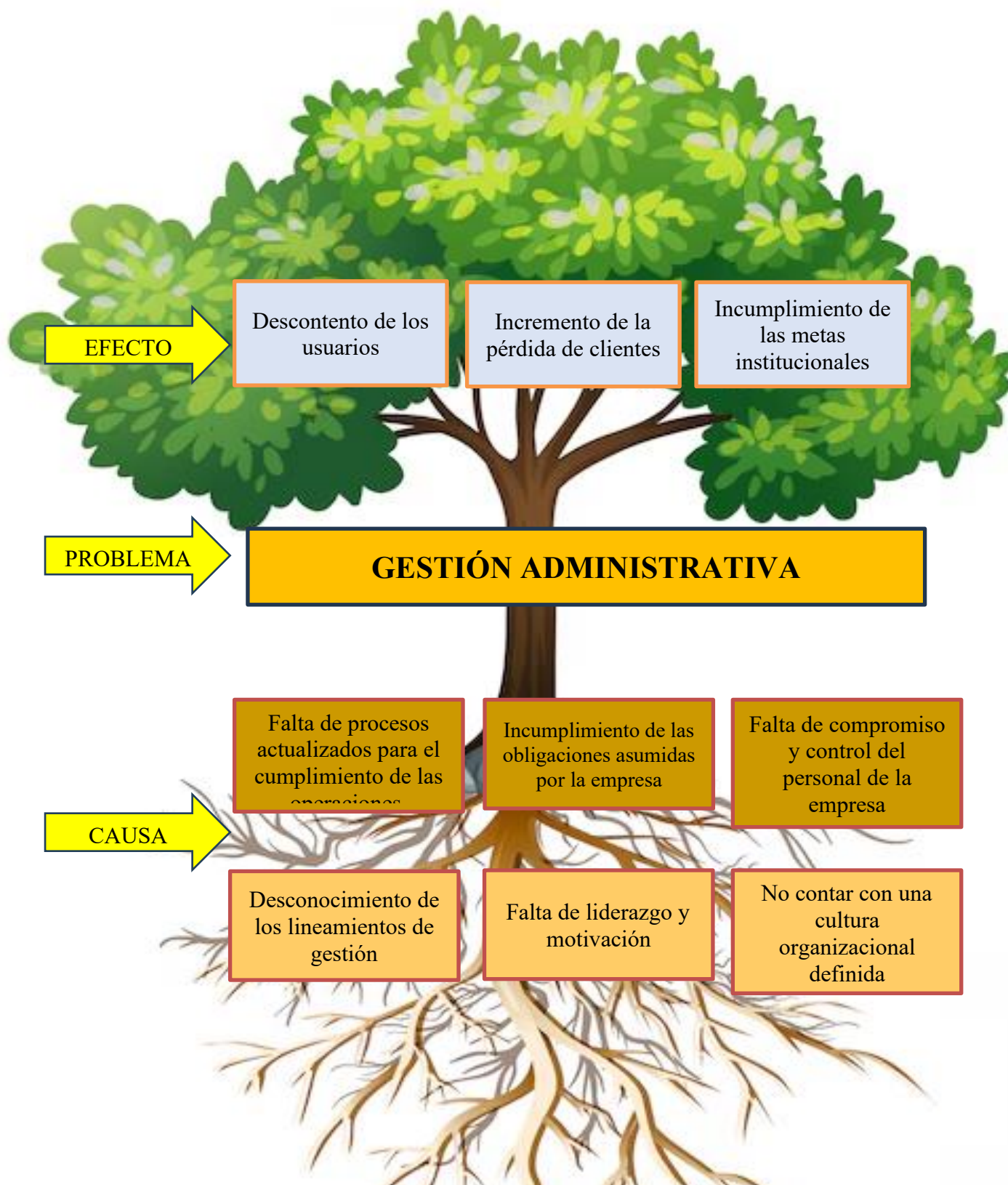
Milavet Machacuay Jaramillo
DNI N° 70424215

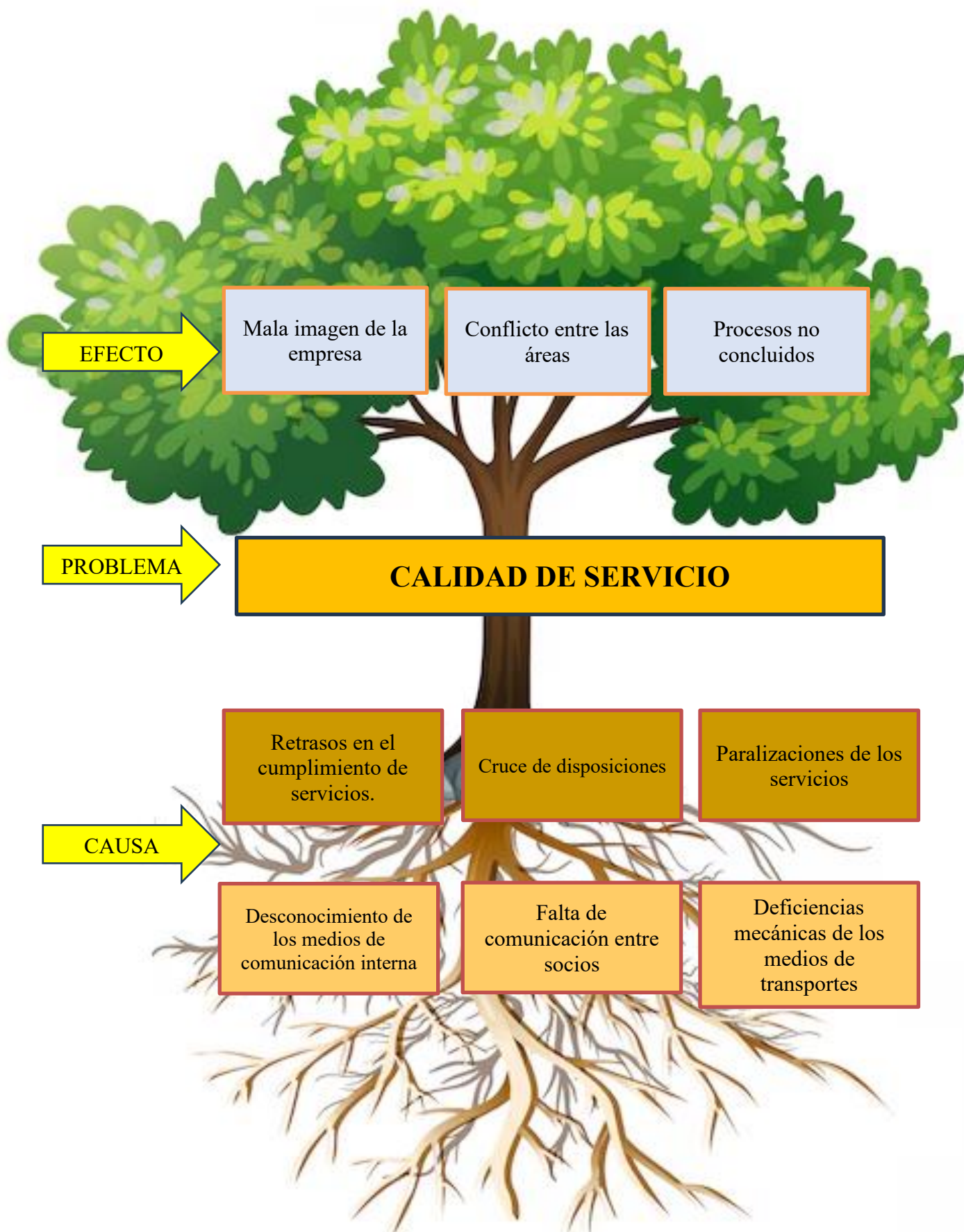
RELACIÓN DE USUARIOS			
Nro.	Apellidos y Nombres	DNI	Firma
1	Huaman Gajahuanca Daniel	40435252	
2	Cierfo Neobas Lidinca	41093284	
3	Delao Parado Farina	43162128	
4	Chancas Ordóñez Emer	73022070	
5	Salinas Yauri Miguel Angel	80630991	
6	Flores Yaringano Kevin	74554693	
7	Cevintanilla Esquivel Jose Manuel	44836441	
8	Fabian Rosales Miguel	70085922	
9	GUERRA NUNTA HUANCA CRISTIANO JESUS	70040287	
10	quispe huaman escan albino	42287647	
11	Centeno Esquivel Miguel Angel	47064157	
12	Morales Campos Fortunato Aurelio	20102474	
13	caanto Huaynate Mario Godofredo	21249802	
14	Vilchez Medina Maximo Antony	40101330	
15	LEON CASO MIGUEL ROBERT	43526193	
16	Alanis Ventura Noel David	48289559	
17	PUNTO VARGAS Efraim Wilham	72303746	
18	PACHECO ARONE HERNESTO	74349774	
19	abante olivera ever	45738775	
20	RIVERA ARTILA FELIX	40738632	
21	GARIBAY YANCE EMERSON	72146765	
22	REYES LLAJARUNA IBANER FERNANDO	48168166	
23	Condor Pirena Camilo Javier	80105499	
24	Silva Sandra Jimy	48643098	

RELACIÓN DE USUARIOS			
Nro.	Apellidos y Nombres	DNI	Firma
1	Huaman Gajawanca Daniel	40435252	
2	Cierfo Nicolas Lidinan	41093284	
3	Delao Parado Karina	4316228	
4	Chancas Ochoñez Emer	73022070	
5	Salinas Yauri Miguel Angel	80630991	
6	Flores Yaringano Kevin	74554693	
7	Quintanilla Esquivel Jose Manuel	44836441	
8	Fabian Posales Miguel	70085922	
9	GUERRA NIWA HUANCA GUSTAVO JESUS	70040287	
10	quispe huaman escañ albino	42287647	
11	Centeno Esquivel Miguel Angel	47064157	
12	Molina Campos Fortunato Aurelio	20102474	
13	cañto Huaynate Mario Godofredo	21249802	
14	Vilchez Medina Massimo Antony	40101330	
15	LEON CASO MIGUEL ROBERT	43526193	
16	Alania Ventura Noel David	48289559	
17	PINTO VARGAS Efraim Wilham	72303796	
18	PACHECO ARONE HERNESTO	74349774	
19	abanto oliva ever	45738715	
20	RIVERA ARTICA FELIX	40738632	
21	GARIBAY YANCEE EMERSON	72146765	
22	REYES LLAJARUNA IBANER FERNANDO	48168166	
23	Condor Pirca Camilo Javier	80105499	
24	Silva Sandoral Jimmy	48643008	

Anexo 8: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos

Anexo 9: Árbol del problema





Anexo 10: Reporte Turnitin

● 17% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	uwiener on 2025-01-13 Submitted works	8%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	2%
3	hdl.handle.net Internet	2%
4	repositorio.unh.edu.pe Internet	<1%
5	repositorio.unu.edu.pe Internet	<1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%
7	Universidad Cesar Vallejo on 2017-11-25 Submitted works	<1%
8	repositorio.une.edu.pe Internet	<1%