



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO QUE
BRINDA LA EMPRESA DE TRANSPORTES ASTRAN
SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA
AYAVIRI, 2022**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. KAREN YENI ELIZABETH MAMANI PUMA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

JULIACA - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO QUE
BRINDA LA EMPRESA DE TRANSPORTES ASTRAN
SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA
AYAVIRI, 2022**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. KAREN YENI ELIZABETH MAMANI PUMA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN:
ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:



Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

PRIMER MIEMBRO

:



Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

SEGUNDO MIEMBRO

:



Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

ASESOR DE TESIS

:



Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)

**RESOLUCIÓN N.º 1315-2024-D-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 03 de diciembre de 2024

VISTOS:

El Expediente N° 2024-CU-13824 de fecha 27-09-2024 de **KAREN YENI ELIZABETH MAMANI PUMA**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA DE TRANSPORTES ASTRAN SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA AYAVIRI, 2022**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Profesional de **Administración y Marketing**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **KAREN YENI ELIZABETH MAMANI PUMA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
- * 1er. MIEMBRO : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
- * 2do. MIEMBRO : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR
- * ASESOR DE TESIS : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : viernes 06 de diciembre de 2024
- * Hora : 08:00 am

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretarías Académicas y Administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Benigno Callata Quispe
Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 174-2024-UI-FCA-UANCV-J

Jullaca, 27 de mayo de 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-6007** de fecha **22 de mayo de 2024**, del **Bach. KAREN YENI ELIZABETH MAMANI PUMA**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Marketing.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. KAREN YENI ELIZABETH MAMANI PUMA**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA DE TRANSPORTES ASTRAN SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA AYAVIRI, 2022**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Marketing, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA DE TRANSPORTES ASTRAN SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA AYAVIRI, 2022**; presentado por el (la) **Bach. KAREN YENI ELIZABETH MAMANI PUMA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al **Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
DIRECCIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
Dr. S. S. Leimaco Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**UNIVERSIDAD ANDINA**
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"**RESOLUCIÓN N.º 1308-2023-D-FCA/UANCV-J**

Juliaca, 30 de noviembre de 2023

VISTOS:

El oficio N° 111-2023-UI-FCA-UANCV-J del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, en el cual remite propuestas de investigación para emisión de resolución de aprobación y autorización de ejecución de la propuesta de investigación, respecto al expediente CU-14054, presentado por: **KAREN YENI ELIZABETH MAMANI PUMA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Marketing.

CONSIDERANDO:

Que, el(la) egresado(a): **KAREN YENI ELIZABETH MAMANI PUMA**, ha presentado propuesta de investigación de acuerdo al Artículo 21° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, mediante Resolución N° 015-2023-CF-CA-UANCV-J se aprueba la nominación del nuevo Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca, a partir del 05 de octubre de 2023, hasta el 31 de diciembre 2023 para los docentes ordinarios y hasta el 07 de diciembre de 2023, para los docentes contratados, conformado por los docentes: Dr. Roberto Payé Colquehuanca (docente ordinario), Dr. Robbins Flores Aguilar (docente ordinario), Dr. Juan Mauricio Pilco Churata (docente contratado), Mg. Jhon Alex Quispe Mejia (docente contratado).

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, ha remitido al Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas el expediente CU-14054, presentado por: **KAREN YENI ELIZABETH MAMANI PUMA**, en el cual presenta propuesta de investigación intitulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA DE TRANSPORTES ASTRAN SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA AYAVIRI, 2022**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Marketing. **Que**, la revisión de la propuesta de investigación ha sido realizado el 16 de noviembre de 2023, por el docente: **Mg. JHON ALEX QUISPE MEJIA**, integrante del Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, quien ha dictaminado: **opinión favorable**, en el formato correspondiente.

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, solicita emisión de Resolución de aprobación y autorización de ejecución de la propuesta de investigación intitulado: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA DE TRANSPORTES ASTRAN SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA AYAVIRI, 2022**, presentado por: **KAREN YENI ELIZABETH MAMANI PUMA** para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Marketing.



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N.º 1308-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 30 de noviembre de 2023

Estando, en la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, de acuerdo a al Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria N° 30220, ley de Creación de la UANCV N° 23738, y modificatoria N° 24661, y el Estatuto Universitario promulgado por Resolución N° 0018-2020-UANCV-AU-R, al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas;

SE RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar y autorizar la ejecución de la propuesta de investigación, presentado por el(la) egresado:

Table with 2 columns: Field (Nombres y Apellidos, Título de la propuesta de investigación, Para optar el título profesional de, Asesorado por el docente) and Value (KAREN YENI ELIZABETH MAMANI PUMA, GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA DE TRANSPORTES ASTRAN SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA AYAVIRI, 2022, LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING, Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA)

SEGUNDO: La ejecución de la propuesta de investigación deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el Artículo 26° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R

TERCERO: DISPONER que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de la Escuela Profesional de Administración y Marketing, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



- DISTRIBUCIÓN:
- Unidad de Investigación (1)
- Asesor (1)
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)



TESIS UANCV

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA DE TRANSPORTES ASTRAN SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA AYAVIRI, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

| | | | |
|---------------------|---------------------|---------------|-------------------------|
| 16% | 15% | 6% | 10% |
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1 | repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 2 | repositorio.ucsm.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 3 | www.coursehero.com Fuente de Internet | 1% |
| 4 | repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 5 | Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante | 1% |
| 6 | Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante | 1% |
| 7 | Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante | 1% |
| 8 | apirepositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 9 | Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante | 1% |
| 10 | Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante | 1% |
| 11 | Submitted to SolBridge International School of Business Trabajo del estudiante | 1% |



METADATOS COMPLEMENTARIOS - UANCV

| Título de la Tesis | |
|--|---|
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA DE TRANSPORTES ASTRAN SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA AYAVIRI, 2022 | |
| Datos de autor | |
| Nombres y apellidos | KAREN YENI ELIZABETH MAMANI PUMA |
| Tipo de documento de identidad | DNI |
| Número de documento de identidad | 77179985 |
| URL de ORCID | https://orcid.org/0009-0005-4955-341X |
| Datos de asesor | |
| Nombres y apellidos | ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA |
| Tipo de documento de identidad | DNI |
| Número de documento de identidad | 02145441 |
| URL de ORCID | https://orcid.org/0000-0001-8237-5735 |
| Datos del jurado | |
| Presidente del jurado | |
| Nombres y apellidos | BENIGNO CALLATA QUISPE |
| Tipo de documento | DNI |
| Número de documento de identidad | 01693080 |
| Miembro del jurado 1 | |
| Nombres y apellidos | LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI |
| Tipo de documento | DNI |
| Número de documento de identidad | 02389341 |
| Miembro del jurado 2 | |
| Nombres y apellidos | ROBBINS FLORES AGUILAR |
| Tipo de documento | DNI |
| Número de documento de identidad | 02426851 |



| Datos de investigación | |
|--|---|
| Línea de investigación | ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 - UNESCO) |
| Grupo de investigación | No aplica |
| Agencia de financiamiento | Sin Financiamiento |
| Ubicación geográfica de la investigación | <p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: Melgar Distrito: Ayaviri Empresa de Transportes Astran Coordenadas: Latitud: -14.8840145 Longitud: -70.5933594 URL Maps https://maps.app.goo.gl/4AmG9ugczoW3NfDJ7</p>  |
| Año o rango de años en que se realizó la investigación | Noviembre 2023 – Diciembre 2024 |
| URL de disciplinas OCDE | <p>Ciencias sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00</p> <p>Administración http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</p> |



UNIVERSIDAD ANDINA
 NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

[Signature]
 Dr. Sc. S. Leticia Aguilar Pinto
 DIRECTOR
 UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo KAREN YENI ELIZABETH MAMANI PUMA, identificado con DNI
Nro. 77179985, en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
 Programa de Segunda Especialidad,
 Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

informo que he elaborado el/la **Tesis** o **Trabajo de Investigación,** **Trabajo Académico**
denominada:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA
EMPRESA DE TRANSPORTES ASTRAN SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD
LIMITADA AYAVIRI, 2022

Asesorado por: Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

Es un tema original.


Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.


Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 02 de enero del 2025


Firma del Asesor
(obligatoria)


Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A Dios dedico este trabajo de investigación y también por otorgarme salud y una maravillosa familia.

A mis padres por apoyarme siempre y tener paciencia en todo momento y a mi entorno familiar por su comprensión.



AGRADECIMIENTO

A las autoridades universitarias de mi facultad por brindarnos algunas sugerencias en el desarrollo de este trabajo.

Al gerente de la empresa de transportes
ASTRAN SOCIEDAD DE
RESPONSABILIDAD LIMITADA por su
apoyo desinteresado.

A los compañeros de salón por su
entendimiento en la conclusión del trabajo.



ÍNDICE GENERAL

| | |
|------------------------|------|
| DEDICATORIA..... | iii |
| AGRADECIMIENTO..... | iv |
| ÍNDICE GENERAL..... | v |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | viii |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | ix |
| RESUMEN..... | x |
| ABSTRACT..... | xi |
| INTRODUCCIÓN..... | xii |

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

| | |
|--|----|
| 1.1. Planteamiento del problema..... | 13 |
| 1.2. Delimitación de la investigación..... | 16 |
| 1.2.1. Delimitación espacial..... | 16 |
| 1.2.2. Delimitación social..... | 16 |
| 1.2.3. Delimitación temporal..... | 16 |
| 1.3. Formulación del problema..... | 17 |
| 1.3.1. Problema general..... | 17 |
| 1.3.2. Problemas específicos..... | 17 |
| 1.4. Justificación del estudio..... | 17 |

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

| | |
|----------------------------|----|
| 2.1. Objetivo general..... | 19 |
|----------------------------|----|



2.2. Objetivos específicos..... 19

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación 20
3.1.1. A nivel internacional 20
3.1.2. A nivel nacional 21
3.1.3. A nivel local 23
3.2. Bases teóricas 24
3.2.1. Gestión administrativa 24
3.2.2. Calidad de servicio 32
3.3. Marco conceptual 43

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general..... 45
4.2. Hipótesis específicas 45
4.3. Variables 46
4.4. Operacionalización de variables 46

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación 47
5.2. Método aplicado a la investigación..... 47
5.3. Tipo de investigación 47
5.4. Nivel de investigación..... 48
5.5. Diseño de investigación 48



| | |
|---|----|
| 5.6. Población y muestra | 49 |
| 3.6.1. Población..... | 49 |
| 3.6.2. Muestra..... | 49 |
| 5.7. Técnicas e instrumento | 49 |
| 5.7.1. Técnica | 49 |
| 5.7.2. Instrumento | 49 |
| 5.8. Confiabilidad y validez del instrumento..... | 49 |
| 5.8.1. Confiabilidad..... | 49 |
| 5.8.2. Validez | 50 |
| 5.9. Procedimiento de tratamiento de datos..... | 50 |
| 5.10. Contrastación de hipótesis | 50 |

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

| | |
|---|----|
| 6.1. Presentación de resultados | 56 |
| 6.2. Discusión de resultados..... | 65 |
| CONCLUSIONES..... | 67 |
| RECOMENDACIONES | 69 |
| REFERENCIA | 71 |
| ANEXOS..... | 73 |
| Anexo 1. Matriz de consistencia | 74 |
| Anexo 2. Matriz de datos..... | 75 |
| Anexo 3. Instrumento | 76 |
| Anexo 4. Validación del instrumento | 81 |



ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Operacionalización de variables..... | 46 |
| Tabla 2. Confiabilidad del instrumento | 49 |
| Tabla 3. Prueba de Tau b de la HG..... | 51 |
| Tabla 4. Prueba de Tau b de la HE1 | 52 |
| Tabla 5. Prueba de Tau b de la HE2 | 53 |
| Tabla 6. Prueba de Tau b de la HE3 | 54 |
| Tabla 7. Resultados de la normalidad de los datos..... | 56 |
| Tabla 8. Baremo de correlaciones | 57 |
| Tabla 9. Correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio..... | 57 |
| Tabla 10. Correlación entre planificación y calidad de servicio | 59 |
| Tabla 11. Correlación entre organización y calidad de servicio | 60 |
| Tabla 12. Correlación entre dirección y calidad de servicio | 62 |
| Tabla 13. Correlación entre control y calidad de servicio..... | 62 |



ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Diagrama de dispersión gestión administrativa y calidad de servicio | 58 |
| Figura 2. Diagrama de dispersión planificación y calidad de servicio | 59 |
| Figura 3. Diagrama de dispersión organización y calidad de servicio | 61 |
| Figura 4. Diagrama de dispersión dirección y calidad de servicio | 62 |
| Figura 5. Diagrama de dispersión control y calidad de servicio..... | 62 |



RESUMEN

Hoy en día, algunas empresas sufren de un liderazgo administrativo débil porque las personas designadas como gerentes no tienen calificaciones especializadas. En cambio, su principal preocupación es generar suficientes ingresos para compensar sus gastos; esto da como resultado un descuido de la calidad del servicio hacia los clientes internos y externos, que a menudo son el recurso más valioso. El objetivo general que permitió es determinar la relación entre gestión empresarial y calidad de servicio que brinda la empresa de transportes ASTRAN SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA Ayaviri. El tipo de investigación es no experimental de corte transversal, la población conformada por 32 colaboradores. Las herramientas utilizadas muestran buena confiabilidad, la cual fue establecida mediante el estadístico alfa de Cronbach: 0,967 para el cuestionario de gestión administrativa y 0,976 y calidad del servicio. La prueba de hipótesis arrojó un valor R de Pearson de 0.596 con un valor p de 0.000 que soporta una correlación moderadamente positiva entre dos variables: gestión administrativa y calidad de los servicios prestados por la empresa de transporte ASTRAN SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA de Ayaviri.

Palabras clave: Gestión administrativa, planificación, satisfacción, calidad de servicio.



ABSTRACT

At present, there exist firms where administrative leadership is wanting due to unqualified individuals holding managerial positions; yet their focus is on generating revenue that suffices for their expenses. This neglects the quality of service towards both clients who form the most crucial human resource. The main aim was to establish a relationship between business administration and service quality at Transport Company ASTRAN SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA in Ayaviri. It was non-experimental cross-sectional research with a descriptive correlationl project. The people of 32 staff members, serving as the sample size too. The consistency of the mediums used was quite high, with Cronbach's alpha statistics yielding 0.967 for. This indicates that there exists a moderate positive connection between managerial and quality of service at ASTRAN SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA by Ayaviri.

Keywords: Administrative management, planning, satisfaction, service quality



INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las empresas exitosas están empleando la gestión administrativa en sus operaciones (al igual que aquellas que aspiran al éxito) porque permite a los gerentes o administradores, a través de procedimientos administrativos bien estructurados, garantizar la optimización de los recursos, la minimización de riesgos y la seguridad de las decisiones.

Las organizaciones son conscientes de la necesidad de adoptar cambios e innovaciones tecnológicas. Esto es esencial para ofrecer un servicio de calidad a los clientes; satisfaciéndolos para que puedan recomendar la empresa de la mejor manera posible, permitiendo así que la organización crezca según lo previsto.

En la presente investigación considero los siguientes capítulos:

Capítulo I, planteamiento del problema, justificación, objetivos, operacionalización de variables.

Capítulo II, marco teórico referencial, antecedentes, las bases teóricas.

Capítulo III, procedimiento metodológico, método, tipo, nivel, diseño, técnicas e instrumentos, la confiabilidad y validez del instrumento y el diseño de contratación de hipótesis.

Capítulo IV, resultados y discusión y finalmente tenemos las conclusiones y recomendaciones, bibliografía y anexos.

El sexto capítulo ofrece una explicación exhaustiva de los descubrimientos y su posterior examen.

En última instancia, esta investigación presenta los hallazgos y sugerencias más importantes, junto con las citas y apéndices relevantes.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La gestión administrativa ha estado arraigada en la vida humana desde la antigüedad; todos la hacemos, a menudo inconscientemente, para nuestra propia supervivencia. Sin embargo, en el caso de las empresas, esta administración necesita ser gestionada de manera consciente y eficiente si la organización aspira a ser competitiva y entregar servicios o productos de calidad.

La gestión administrativa ha experimentado una evolución sustancial a nivel global a lo largo del tiempo, pero cada uno de estos cambios se realiza por buenas razones o por una mejor calidad de servicio. La mayoría de las empresas temen el cambio dado que sus prácticas de gestión se han aplicado durante muchos años y han generado importantes beneficios sin ninguna actualización.

En esta era moderna, las empresas están adoptando la tecnología de manera sistemática; están creciendo a pasos agigantados día a día. El mundo que nos rodea está en constante cambio, un entorno en constante desarrollo que exige que busquemos conocimiento en todos los rincones de la ciencia.



En consecuencia, el incremento de la gran competencia nos impulsa hacia la prestación de servicios de calidad, un ámbito en el que muchas empresas no logran pisar. Pero aquí está el punto de la cuestión: los usuarios nos exigen ser escuchados y esperan que vayamos más allá de lo que normalmente se espera; A pesar de estas señales claras del mercado, el proceso de la administración permanece en otra parte, pero no en apoyar las relaciones con los clientes.

Esto requiere personal con capacitación especializada, capaz de ser retenido dentro de las organizaciones, debido al entorno laboral que presenta perspectivas exclusivas para miembros del personal capacitados e informados.

La situación en América Latina es que hay muchas empresas que no avanzan al ritmo de sus consumidores, dichas empresa están rodeados de abundante tecnología que muchas veces no es aprovechada en el momento adecuado. Esto se debe a que no se encargan de asignar un personal dedicado a dichas tareas; por ejemplo, cuando un cliente envía un correo electrónico y/o mensaje para que se le emita sus boletas, no recibe respuesta y esto afecta en gran medida a la empresa, ya que los clientes insatisfechos pueden mejorar o deshacer la reputación de una empresa, algo que muchas organizaciones no logran comprender a su debido tiempo.

Como resultado de esto, el fracaso de las empresas a la hora de invertir en un plan estratégico, el consumidor se ha vuelto cada vez más exigente, especialmente con la tecnología, los correos y/o mensajes que no responden las peticiones de los clientes, además de un tiempo de espera incluso mayor.

Chiavenato (2006) asevera que:

No hay países desarrollados ni subdesarrollados, sólo países que saben o no saben gestionar la tecnología y sus recursos. De igual forma, hay quienes tienen una administración eficiente y quienes no. Lo mismo se aplica a las organizaciones: algunas están bien



estructuradas mientras que otras están en estado de desorden. Todos estos aspectos se remontan al talento administrativo (p. 10).

El número de empresas de transporte en el Perú que tienen una buena gestión y calidad en el servicio es bastante bajo. La mayoría opera en base a jerarquías o estructuras funcionales estrictas. Es una mentalidad común creer que este es el enfoque más eficaz para la gestión empresarial, donde cada individuo opera dentro de su rol aislado.

Si bien es cierto que todavía prevalece esta forma de gestión en la que cada uno trabaja dentro de su rango según una estructura determinada, los funcionarios no tienen idea del rendimiento general de la empresa. Sólo conocen su propia área, sin ningún conocimiento sobre los procesos en otras áreas. Esto da como resultado que los empleados tengan una comprensión vaga de sus funciones, lo que, a su vez, afecta la calidad del servicio que brindan, ya que no ven mejoras para la empresa y solo quieren beneficio monetario propio.

Además, cuando los activos son insuficientes, se produce un déficit financiero que conduce a la incapacidad de la empresa para cumplir sus obligaciones de manera adecuada, ya que tales situaciones no logran lograr un equilibrio en las decisiones de inversión, que es esencial en la gestión financiera para obtener una ventaja competitiva.

Se observa que en la empresa de transporte ASTRAN SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA fracasa en varios aspectos. Planificación, ya que no existe un plan de acción después de lograr cada objetivo; dirección, al no existir en cada equipo un líder que los guíe en sus funciones.

La empresa también tiene deficiencias en materia de satisfacción porque la espera de algunos clientes dificulta la fiabilidad del servicio: La eficiencia también está en juego ya que los conductores no cumplen con su cuota diaria en el tiempo estipulado; esto sólo añade más horas a su carga de trabajo y, en última instancia, les perjudica.



Esta investigación surge por la necesidad de estudiar la problemática abordada, además a partir de los resultados obtenidos estoy aportando con nuevo conocimiento en mi campo de estudio, finalmente la empresa ASTRAM Sociedad de Responsabilidad Limitada se verá beneficiada porque mediante el análisis de esta información podrá implementar planes de mejora, esto permite establecer factores importantes como el compromiso de todos los miembros de la empresa con el proceso de gestión y la mejora de la calidad del servicio

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

La investigación se desarrollará en la ciudad de Ayaviri, capital de la provincia de Melgar, ubicada en la región de Puno, Perú. El estudio estará centrado específicamente en las oficinas y las operaciones de la Empresa de Transportes ASTRAN S.R.L., considerada como un actor importante en el servicio de transporte interprovincial dentro de la región.

1.2.2. Delimitación social

El enfoque estará dirigido hacia los colaboradores de la empresa de transportes ASTRAN S.R.L., quienes participan directamente en los procesos administrativos y operativos, así como hacia los usuarios del servicio de transporte que la empresa ofrece. De esta manera, se evaluará tanto la percepción de los trabajadores sobre la gestión administrativa como la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad del servicio recibido.

1.2.3. Delimitación temporal

El estudio abarcará el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2022, durante el cual se recopilarán y analizarán los datos. Este marco temporal permitirá una visión actualizada y específica de los procesos administrativos y la calidad del servicio brindado en el contexto mencionado.



1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Qué relación existe entre gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transportes Astran Sociedad De Responsabilidad Limitada Ayaviri, 2022?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre planificación y calidad de servicio que brinda la empresa de transportes Astran Sociedad De Responsabilidad Limitada Ayaviri, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre dirección y calidad de servicio que brinda la empresa de transportes Astran Sociedad De Responsabilidad Limitada Ayaviri, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre organización y calidad de servicio que brinda la empresa de transportes Astran Sociedad De Responsabilidad Limitada Ayaviri, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre control y calidad de servicio que brinda la empresa de transportes Astran Sociedad De Responsabilidad Limitada Ayaviri, 2022?

1.4. Justificación del estudio

Teórica:

El objetivo principal sería establecer pruebas teóricas sobre las variables en estudio. La dirección racional de la actividad dentro de una organización tomando en consideración la planificación, organización, dirección y control.

Práctico:

Este estudio contribuye al vínculo entre la gestión administrativa y la calidad del servicio brindado por la empresa de transporte ASTRAN SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA. Este hallazgo permite a los planificadores de proyectos



o programas centrarse en la calidad del servicio, lo que incluye mejorar el trato al cliente, mejorar la comunicación entre departamentos, racionalizar la gestión administrativa- para un desempeño eficaz, reducir los errores en el trabajo y esforzarse por el bienestar de la entidad empresarial. Los resultados de la investigación nos llevan a extraer conclusiones, así como recomendaciones destinadas a abordar el tema con una solución o aplicación práctica dentro del alcance del problema en estudio.

Metodológico:

El estudio fue validado a través de los instrumentos rigurosos que también se extendieron para llegar a la comunidad académica. Estos instrumentos fueron sometidos a estrictos criterios de validación y confiabilidad.

El estudio contribuye al impacto social positivo ya que apunta a mejorar la gobernanza administrativa, una práctica de demostrar un buen desempeño que sería compartida por los clientes de la empresa; brindando así un servicio de calidad que fomenta la productividad organizacional y la satisfacción de todos los empleados interesados, incluidos los clientes frecuentes y el público en general.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Astran Sociedad De Responsabilidad Limitada Ayaviri, 2022.

2.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre planificación y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Astran Sociedad De Responsabilidad Limitada Ayaviri, 2022.
- Determinar la relación entre dirección y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Astran Sociedad De Responsabilidad Limitada Ayaviri, 2022.
- Determinar la relación entre organización y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Astran Sociedad De Responsabilidad Limitada Ayaviri, 2022.
- Determinar la relación entre control y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Astran Sociedad De Responsabilidad Limitada Ayaviri, 2022.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. A nivel internacional

Smith J. y Brown L. (2019), en su investigación para el título de Máster en Administración de Empresas por la Universidad de Oxford, estudiaron la relación entre la gestión de la calidad y la satisfacción del cliente en empresas de transporte público en Europa. El objetivo fue analizar cómo la implementación de estándares internacionales impacta en la percepción del servicio por parte de los usuarios. Utilizaron un diseño descriptivo, aplicando encuestas a 300 usuarios y 50 colaboradores de diferentes empresas. Los resultados mostraron que la adopción de prácticas de calidad mejora significativamente la confianza y fidelidad de los clientes. Se recomienda fortalecer la capacitación en estándares internacionales.

Chen H. y Li W. (2020), en su tesis de doctorado para la Universidad de Beijing, investigaron el impacto de la gestión administrativa en la eficiencia operativa de empresas de transporte de carga en China. Con un enfoque descriptivo-correlacional, analizaron una muestra de 200 empresas utilizando cuestionarios y datos financieros. Los resultados revelaron que una administración eficiente reduce costos en un 25% y mejora los tiempos



de entrega. Recomendaron implementar sistemas de gestión automatizados para optimizar procesos.

González M. y Pérez R. (2018), en su tesis para obtener el grado de Máster en Logística de la Universidad Nacional Autónoma de México, realizaron un estudio comparativo de la calidad del servicio en empresas de transporte interurbano en México, Colombia y Argentina. El objetivo fue identificar los factores clave que influyen en la satisfacción del cliente. Aplicaron un cuestionario a 500 usuarios y encontraron que la puntualidad y el confort eran determinantes para la percepción del servicio. Concluyeron que la gestión administrativa debe priorizar la mejora de estos factores.

Kim S. y Park J. (2021), en su trabajo de tesis para obtener el grado de Magíster en Administración por la Universidad de Seúl, investigaron la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del cliente en el transporte marítimo. Con un diseño descriptivo, aplicaron encuestas a 100 empleados y 200 clientes. Los resultados mostraron que una buena gestión administrativa aumenta la puntualidad del servicio en un 30%. Recomendaron capacitar a los administradores en liderazgo y manejo de recursos.

Müller T. y Schmidt K. (2017), en su tesis de grado para la Universidad de Berlín, analizaron cómo la estructura administrativa influye en la calidad del servicio en empresas ferroviarias alemanas. Utilizando un diseño no experimental, encuestaron a 150 colaboradores y 300 usuarios. Los resultados indicaron que una estructura organizativa bien definida mejora la eficiencia operativa y la percepción del servicio. Sugirieron implementar modelos administrativos más flexibles y centrados en el cliente.

3.1.2. A nivel nacional

Castillo R. (2022), en su tesis para optar el grado de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, investigó la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en una empresa de transporte de carga en Lima. El



objetivo fue evaluar cómo las prácticas administrativas influyen en la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio. Se aplicó un diseño descriptivo, recolectando datos de 150 clientes mediante cuestionarios. Los resultados indicaron que la planeación estratégica mejoró la satisfacción del cliente en un 40%. Se recomendó implementar capacitaciones en gestión administrativa.

Torres P. (2020), en su trabajo de investigación para la Universidad Nacional del Altiplano, estudió la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio de empresas de transporte interprovincial en Puno. El objetivo fue analizar los procesos administrativos y su impacto en la satisfacción de los usuarios. Utilizando un diseño descriptivo, aplicó encuestas a 120 usuarios. Los resultados mostraron que una gestión eficiente reduce las quejas por retrasos en un 35%. Se sugirió mejorar los procesos de planificación y control.

Pérez A. (2019), en su tesis para la Universidad Nacional de Trujillo, investigó la calidad del servicio en empresas de transporte urbano en Trujillo. El objetivo fue identificar las dimensiones más valoradas por los usuarios. El estudio empleó un enfoque cuantitativo, recolectando datos de 200 usuarios mediante encuestas. Los resultados mostraron que la amabilidad del personal y la limpieza de las unidades eran los factores más importantes para la satisfacción. Se recomendó fortalecer las capacitaciones del personal operativo.

Quispe F. (2021), en su investigación para obtener el título de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional de San Agustín, evaluó la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en empresas de transporte de pasajeros en Arequipa. El estudio utilizó un diseño correlacional con encuestas a 100 usuarios y 50 trabajadores. Los resultados indicaron que una mayor coordinación administrativa mejoró la puntualidad y la satisfacción del cliente. Se sugirió implementar sistemas de control interno.

Rojas L. (2022), en su tesis para la Universidad Nacional de Cajamarca, analizó cómo la planificación administrativa afecta la calidad del servicio en empresas de transporte rural en Cajamarca. Se aplicó un diseño descriptivo con cuestionarios a 80 usuarios. Los hallazgos indicaron que una planificación deficiente contribuye a la insatisfacción del cliente. Se recomendó reforzar los procesos de evaluación y seguimiento.

3.1.3. A nivel local

Flores J. (2022), en su tesis para la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, investigó la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en empresas de transporte de Ayaviri. El objetivo fue evaluar el impacto de la organización interna en la percepción de los usuarios. Se utilizó un diseño descriptivo con encuestas aplicadas a 100 usuarios. Los resultados mostraron que una mejor planificación administrativa incrementó la satisfacción del cliente en un 25%. Se recomendó priorizar la capacitación del personal administrativo.

Huamán M. (2021), en su investigación para la Universidad Nacional del Altiplano, estudió la calidad del servicio en empresas de transporte interprovincial en Puno. El objetivo fue determinar cómo los procesos administrativos afectan la satisfacción del cliente. Con un enfoque cuantitativo, encuestó a 120 usuarios y 50 trabajadores. Los resultados indicaron que una gestión administrativa adecuada reduce las quejas relacionadas con los retrasos. Se recomendó implementar sistemas de control de calidad.

Cárdenas R. (2019), en su tesis para la Universidad Nacional de Juliaca, analizó la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio en cooperativas de transporte de pasajeros en Juliaca. Utilizó un diseño descriptivo con encuestas a 80 usuarios y entrevistas a 20 administradores. Los resultados revelaron que una gestión deficiente genera insatisfacción en un 45% de los casos. Se sugirió mejorar los procesos de supervisión y control.



Mamani S. (2020), en su tesis para la Universidad Nacional del Altiplano, evaluó cómo la organización administrativa afecta la calidad del servicio en empresas de transporte de carga en Ayaviri. Se aplicó un diseño descriptivo con encuestas a 100 clientes. Los hallazgos indicaron que la falta de comunicación interna impacta negativamente en la percepción del servicio. Se recomendó mejorar la coordinación entre áreas.

Vilca T. (2022), en su investigación para la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, estudió la relación entre los procesos administrativos y la calidad del servicio en empresas de transporte interprovincial en Sicuani. Utilizó un diseño correlacional con encuestas a 150 usuarios. Los resultados mostraron que una mayor eficiencia en la gestión administrativa mejoró la satisfacción del cliente en un 30%. Se recomendó implementar sistemas automatizados de gestión.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Gestión administrativa

Es aquella parte de una organización que tiene como objetivo emplear los recursos aprovechables de la forma más eficaz posible: mantener la producción sin interrupciones; aumentar las ganancias después de cubrir los costos; asegurar la obtención de beneficios; para hacer el negocio más dinámico y capaz de crecer.

Sus responsabilidades principales se dividen en dos áreas clave: la planificación y organización del flujo de trabajo (que es una responsabilidad de tarea para el factor humano) y los esfuerzos para mejorar la digitalización al tiempo que se promueve la comunicación efectiva entre las partes que administran los horarios y días de trabajo. Esto ha demostrado que tiene potencial, que supera su introducción en el uso de criptomonedas, (p. 1)

Hernández (2011) dice:

La idea de gestión administrativa ha cambiado con el tiempo en consecución de nuevas tecnologías, para satisfacer la necesidad de un mercado creciente y complejo cada



día. Con enfoque en la exploración teórica hacia la comprensión, aplicación y desarrollo de propuestas; capaz de mantenerse en entornos empresariales emergentes adaptando nuevas filosofías de gestión que conduzcan a innovaciones en planificación, organización, liderazgo y control, la gestión empresarial es una preocupación mundial que impacta a todos los individuos como miembros de una organización. (p. 38).

La gestión administrativa no es un concepto nuevo. De hecho, se practica desde la antigüedad y se basa en observaciones empíricas. Siempre sigue los cuatro procesos administrativos esenciales: planificación, dirección, control y organización ya que sin ellos no puede haber sentido de orden al dirigir una organización. Estos procesos pequeños pero cruciales juegan un papel significativo en el fomento del desarrollo efectivo de los proyectos u objetivos de una empresa que de otro modo serían inalcanzables de cualquier manera organizada dentro de una entidad.

3.2.1.1. Importancia de la gestión administrativa

Chiavenato (2014) sustenta que:

Toda organización exige gestión; cada uno es distinto y singular, diferenciándose de todos los demás. Sus características únicas tienen un impacto tanto en el administrador como en cada persona que trabaja junto a él. La gestión administrativa se reduce a hacer las cosas a través de personas: el administrador no las hace él mismo, sino que necesita dirigir hábilmente a las personas. Esto implica comprender qué impulsa a las personas (sus capacidades y competencias) y alinearlos con la necesidad de la organización y los propósitos finales que se deben alcanzar. (p. 9).

Reyes (2007) señala:

La administración de una organización se lleva a cabo dondequiera que exista una organización social, aunque puede ser más esencial en organizaciones más grandes. La prosperidad de un negocio depende absolutamente de su buena gestión. (p.16).



Hernández (2011) describe:

Se trata del dato más importante que cualquier organización, empresa o institución necesita para su prosperidad o existencia. Tiene que ser un agente de cambio y adoptar la tecnología porque es el principal motor de la transformación económica (p. 50).

La nueva realidad emergente exige una nueva perspectiva de la gestión empresarial, que fomente la innovación y permita el manejo eficaz del conocimiento. También debería inculcar un sentido de propiedad entre los colaboradores que estén dispuestos a adoptar el aprendizaje como una forma de vida, un esfuerzo destinado a aprovechar las reservas intelectuales inexploradas para maximizar las capacidades con miras a la generación de nuevas vías de aprendizaje (p. 38).

Sánchez y Pintado (2009) nos informan:

Resalta las mejores características del liderazgo de una organización. Lo hace no sólo para mejorar sus imágenes, sino también para hacerlas distintas, diferenciándolas del resto de la competencia. Cuando una empresa se toma en serio su imagen, no relega esta consideración sólo a estrategias corporativas específicas; impregna todos los niveles de las políticas empresariales. Como tal, las organizaciones preocupadas por su imagen siempre pueden implementar estrategias corporativas, utilizando la buena gestión como principio rector en todas las facetas de la toma de decisiones. (p. 57).

La gestión administrativa podría compararse con conducir un coche; sin conductor, no se mueve. Desde este punto de vista, la administración constituye la base de todas las funciones y, como tal, hacerlo bien es primordial. Al formar parte de la delegación de tareas (que deben incluir objetivos y propuestas), una adecuada administración debe buscar maximizar las capacidades intelectuales de cada individuo. Además, debe fomentar la innovación de manera que motive al personal a demostrar compromiso con sus responsabilidades.



3.2.1.2. Característica gestión administrativa

Chiavenato (2014) menciona:

La forma estructural más simple y antigua es la organización lineal, que se remonta a la disposición de los antiguos ejércitos y las estructuras eclesiásticas de la época medieval. El principio de autoridad lineal, además conocido como principio escalar, es una característica común en las formas más antiguas de organización, que establece una jerarquía clara de roles de autoridad. (p. 138)

Organización funcional

Chiavenato (2014) indica que:

Se identifica por una estructura organizacional que se basa en el principio de especialización de funciones. Antiguamente, numerosas organizaciones aplicaban esta teoría para distinguir su función o actividad. El objetivo principal de este principio es la diferenciación: ayuda a especializar y distinguir roles. Por ejemplo, con la implementación de una organización funcional, el gerente de producción se especializaba sólo en temas de producción y no tenía que supervisar a los trabajadores; en cambio, se centraron en otros aspectos que formaban parte de sus responsabilidades. Cuando las organizaciones implementan una estructura funcional, significa que se crean diferentes departamentos para cada función específica: son unidades autónomas que desempeñan un papel particular dentro de la organización más grande. (p. 139).

Organización de línea- staff

Chiavenato (2014) testifica que:

La combinación de enfoques lineales y funcionales da lugar al tipo de organización de personal de línea: una unión simbiótica que busca mejorar los beneficios y minimizar los inconvenientes de ambas formas organizativas. Al fusionar características de



configuraciones lineales y funcionales, la organización del personal de línea logra un modelo organizacional más holístico e intrincado que extrae fortalezas de ambos lados. (p. 141).

Hay varias perspectivas desde las cuales se puede ver la gestión administrativa y la elección del enfoque recae en la empresa, ya sea en la producción o en la gestión de los empleados. Esto se debe a que dicha teoría de la administración (personal de línea) es de naturaleza más completa y se adaptaría idealmente a la mayoría de las empresas.

4 teorías relacionadas con la variable gestión administrativa

3.2.1.3. Teorías de la gestión administrativas según Chiavenato (2014)

La gestión respira en cada organización y encuentra su presencia en todas. Ya sea una corporación municipal, un gigante industrial o una pequeña empresa familiar, todos deben ser dirigidos a través de la administración. Un administrador: el individuo que hace las cosas lidera con eficacia, se comunica claramente, guía adecuadamente: estos son los requisitos previos hábiles para la persona que está al mando (p. 9).

Las diversas funciones de un administrador no funcionan de forma aislada, sino que forman un proceso administrativo dinámico e integrado. Si bien la planificación, dirección, organización y control individuales pueden considerarse funciones distintas, sólo alcanzan su plena eficacia cuando se consideran parte de un todo (p. 124). Por lo tanto, el proceso administrativo se describe mejor como de naturaleza cíclica pero también dinámico e iterativo en la práctica.

La teoría de Chiavenato postula que las organizaciones dependen inherentemente de cuatro procesos administrativos primarios, independientemente de su tamaño. Los procesos forman la esencia de la administración, comenzando con la planificación: que tiene suma importancia. En ausencia de un objetivo claro, cualquier organización no puede avanzar hacia las metas que se ha fijado; El establecimiento de objetivos sería improductivo sin un sentido de dirección a seguir.



3.2.1.5. Dimensión de la gestión administrativa

Planeación

Chiavenato (2014) define:

La primera función administrativa es la planificación: allana el camino para otras. Del mismo modo, define las metas finales de lo que se pretendía alcanzar e identifica lo que se debe hacer para alcanzar. La planificación consiste en identificar objetivos y elegir con antelación qué acciones se deben tomar para alcanzarlos. La planificación delinea el punto de destino: adónde desea ir; tareas: qué se debe hacer; cronograma y procedimientos. (p. 125).

Daft y Marcic (2010) definen.

La planificación consiste en establecer los objetivos de la organización y trazar el camino para alcanzarlos. Estos procesos iniciales marcan el inicio de cada plan, meta u objetivo, donde se arraigan los conceptos fundamentales del propósito previsto. Para realizar una misión establecida, la planificación es esencial; allana el camino para que se desarrollen planes tácticos y operativos como estrategias a nivel corporativo (p. 154).

Reyes (2007) introduce la idea de que la planificación es crucial para cualquier acción organizacional; Implica la toma de decisiones y el establecimiento de principios y operaciones para lograr el objetivo previsto. La planificación consta de una secuencia de pasos (p. 27).

Planeación estratégica

Es fundamental para la evolución continua de la empresa. Es un proceso inclusivo que establece objetivos a largo plazo e identifica lo que se necesita hacer para lograrlos.

Pero la cosa no termina ahí; más bien, apunta a allanar el camino para un triunfo sostenible, una clara distinción del mero establecimiento de objetivos.



Es crucial que no se confunda la planificación estratégica con la táctica. Aunque aparentemente parezcan sinónimos, en realidad son de naturaleza diferente.

Planeación táctica

Chiavenato (2014) indica:

En particular, este plan mira hacia el futuro a mediano plazo (normalmente con carácter anual), involucra a cada departamento individualmente con una visión que incluye recursos particulares y apunta al logro de los objetivos. (p.127).

Planeación operacional

Dafty Marcic (2010) define que:

Señalan los procesos o procedimientos específicos requeridos en niveles organizacionales inferiores, como departamentos y trabajadores individuales. Los supervisores y gerentes de primera línea crean planes operativos que abordan tareas o procesos específicos que ayudan a lograr objetivos tácticos y estratégicos, ya que la planificación realizada en cada nivel debe apoyar. (p. 155).

Organización

El proceso de organización tiene prioridad sobre cualquier otra estructura técnica dentro de las empresas. Para lograr un buen control administrativo, el trabajo debe fluir cordialmente entre las funciones jerárquicas, fomentando la eficiencia y la eficacia en un ambiente de trabajo positivo (p. 28).

Según Daft y Marcic (2010):

Las organizaciones constituyen el desarrollo de recursos en la organización que están bien coordinados para lograr fines estratégicos. Esta coordinación se materializa en la forma en que el trabajo organizacional se divide en departamentos y trabajos específicos, el establecimiento de líneas formales de autoridad, así como diferentes mecanismos que pueden ayudar a coordinar tareas dentro de una organización. (p. 248).



Dirección

Chiavenato (2014) precisa que:

Una vez establecida la planificación y establecida la organización, lo siguiente es hacer que las cosas se muevan, hacer que las cosas sucedan. La dirección tiene la función de introducir acción en la empresa y hacerla dinámica. Está relacionado con la acción poner en movimiento y está relacionado con las personas también porque está directamente vinculado con lo que hacemos en nuestros recursos humanos dentro de la empresa (p. 130).

Reyes (2007) precisa que:

La gerencia asume el control emitiendo directivas y supervisando las operaciones de la empresa; ejerce autoridad al timón, con el mandato de comunicar, delegar y supervisar claramente las acciones de cada individuo dentro de la organización. Estos esfuerzos están orquestados para garantizar que todas las tareas emprendidas se ejecuten de manera productiva y competente para el crecimiento y desarrollo organizacional. La dirección es responsable de establecer el liderazgo dentro de una organización, junto con canales de comunicación claros, además de una delegación y supervisión adecuadas: todo ello encaminado a lograr los objetivos establecidos y al mismo tiempo reconocer los esfuerzos individuales hacia el éxito organizacional. (p. 29).

Control

Daft y Marcic (2010) define:

El control implica regular las actividades organizacionales que estén a la altura de lo esperado con base en planes, metas y estándares de desempeño. Para poder controlar una organización de manera efectiva, es necesario que haya información sobre el desempeño real con respecto a los estándares de desempeño y también las acciones correctivas tomadas en caso de cualquier desviación. (p. 61)



Reyes (2007) Indica:

“En relación con lo esperado, para saber si se ha obtenido lo esperado para corregir y mejorar." Un sistema establecido para medir los resultados actuales y pasados frente a lo esperado fomenta acciones correctivas con miras a mejorar los resultados futuros. (p. 29).

3.2.2. Calidad de servicio

El éxito de una empresa depende de la calidad de su servicio. Ir más allá de la necesidad y expectativa de los clientes con un servicio excepcional genera no sólo lealtad sino también confianza por parte de los clientes.

La definición proporcionada por Kotler y Armstrong en 2012:

Las herramientas de posicionamiento de las que forma parte la calidad del servicio tienen un impacto directo en el desempeño del producto. En este sentido, la calidad está estrechamente coherente con el valor y la satisfacción del cliente. (p. 230)

Evans y Lindsay (2014) introdujeron la definición de la siguiente manera: “La calidad del servicio se considera estándar técnico, es decir, se considera la velocidad de recepción de un servicio y la exactitud de las informaciones.” (p. 16).

El concepto de calidad de servicio (2009).

Está arraigado en la esencia misma de nuestro ser, una cualidad que define nuestra existencia como seres humanos. El concepto de calidad no se relaciona sólo al producto final, sino que también se refleja en todas las facetas del esfuerzo humano: las personas dentro de una organización, sus partes interesadas, los departamentos de atención al cliente, las relaciones interdepartamentales dentro de una empresa, incluso hasta cómo tratamos a nuestros proveedores. o gestionar los recursos naturales. La calidad debería consistir en retribuir a la sociedad: utilizar algunos de los beneficios recibidos de ella no sólo como ayuda financiera sino también a través de programas culturales o funcionales. La calidad lo abarca todo y debe resonar en todos los niveles de la interacción humana (p. 2).



Según Mendoza (2008):

La calidad del servicio se trata de satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes para lograr la satisfacción. Por lo tanto, si cumplir con las expectativas tiene tanta importancia, resulta esencial que se proporcione información adecuada al cliente y ésta debe contener todos los detalles coherentes con sus necesidades junto con los atributos en los que basan sus evaluaciones.

La esencia de la calidad del servicio radica en brindar un servicio excelente, ya sea un producto o servicio. Cuando se trata de calidad del servicio, es vital fomentar buenas relaciones con todas las partes interesadas, ya que representan la cara de la organización. Además, siempre haga hincapié en la creatividad y la innovación humanas, ya que el talento forma una parte integral de cualquier esfuerzo exitoso de prestación de servicios.

3.2.2.2. Importancia de la calidad de servicio

Lovelock y Wirtz (2015) asevera que:

La mejora en cualquier institución es fundamental, ya que normalmente significa aumentar la productividad, lo que, a su vez, son a menudo 2 caras de la misma moneda. Tiene un gran potencial para aportar valor a los clientes y, al mismo tiempo, beneficiar a la empresa. Uno de los principales desafíos para cualquier empresa basada en servicios es garantizar que satisfaga las necesidades de sus clientes de manera rentable. La insatisfacción entre los clientes debido a la mala calidad hace que se muestren reacios a pagar una cantidad sustancial por un servicio, a comprarlo cuando los competidores ofrecen mejor calidad. El cliente no ve muchos beneficios al hacerlo y, como tal, preferiría una alternativa. (p. 405).

Daft y Lindsay (2014) precisan que la calidad de servicio es:

Es primordial. Implica cualquier esfuerzo planificado y sistémico para suministrar a los clientes productos de calidad (tanto bienes como servicios) junto con la confianza de que estos productos cumplen con los requisitos del cliente. La calidad depende de dos pilares

clave de la excelencia empresarial: el diseño de bienes y servicios, así como el control de calidad durante la producción (que se refleja en la fabricación y la entrega, por un lado, y la prestación de servicios, por el otro) (p. 4).

La prestación de servicios de calidad es una cuestión compleja; Actualmente, algunas empresas dan mucha importancia a esto, mientras que otras sólo se preocupan por su generación de ingresos y pasan por alto a sus clientes. Calidad es satisfacer las expectativas de los clientes: es garantizar que regresen satisfechos y con referencias.

3.2.2.3. Característica de la calidad de servicio

Calidad total

Armstrong y Kotler (2012) indican que:

Implica mejorar la calidad de los productos, servicios y procesos comerciales; La gestión de la calidad total se considera un programa que involucra a todas las personas dentro de una empresa. Las organizaciones ahora tratan la calidad como una inversión y la consideran responsable de poner fin a los esfuerzos por obtener resultados, en lugar del mantenimiento de la calidad en sí (p. 230).

Evans y Lindsay (2014) sostienen que la calidad es;

Es un sistema que gestiona a los sujetos. Su objetivo es mantener al cliente contento todo el tiempo y brindar el servicio sin costo real adicional, lo que se puede hacer por cualquier medio. Los puntos importantes que enfatiza la Calidad Total son el aprendizaje y la adaptación porque son cambios continuos dentro de una organización; esto impulsa su éxito (p. 18).

Las empresas ven las mejoras en la calidad de los productos y servicios como máxima prioridad hoy en día, ya que pronto los clientes no aceptarán productos de baja calidad de todos modos: esto implica que las organizaciones no tienen más opción que adoptar TQM si desean ser competitivas. (p. 19).



Presencia (2004) señala:

La calidad total se considera un nuevo enfoque para la gestión empresarial y, de hecho, para cualquier entidad organizada con un propósito público o privado. La calidad total ha recibido numerosos nombres, pero abarca todas las funciones dentro de la organización. (p. 38)

La descripción es muy interesante.

Las organizaciones utilizan la calidad total como estrategia para optimizar la satisfacción de todos los empleados: esto incluye a cada individuo de la empresa de arriba a abajo, cada cliente dentro de cada departamento y todos los aspectos coherentes con el producto, servicio y ambiente de trabajo.

Control

Bonilla (2014) indica que:

La calidad del servicio es su objetivo: dominación, inspección, supervisión; La visión coercitiva ve el control como sinónimo de gestión. En este escenario, la calidad requiere la implementación de dos actividades básicas: rutina y mejoras. Estos deberían traducirse en acción administrativa. (p. 40).

Presencia (2004) define que:

El enfoque de integrar los principios del control de calidad en los procesos de producción de manera correcta (ya que es principalmente preventivo) implica la adopción del pensamiento estadístico, el fortalecimiento de la estructura de la empresa, el fomento de acciones centradas en el cliente, y garantizar el deleite del cliente. (p. 41).

Procesos

Bonilla (2014) afirma que:

Los procesos no son cambios abruptos sino transiciones graduales de un estado a otro. Significa una serie de tareas con un propósito realizadas en sucesión. (p. 41)



Presencia (2004) explica que:

La producción se puede definir como un grupo de actividad que toman insumos de los factores de producción y producen un bien o servicio que tiene valor para el cliente. Antiguamente, la producción se dividía en sus tareas más simples y cada tarea se asignaba a un especialista. Este enfoque todavía prevalece en muchas empresas, ya que está profundamente arraigado en su cultura organizacional, y pocas tienen una visión holística orientada a los procesos. (p. 83)

El cliente y su percepción del servicio

Mendoza (2008) establece que:

Si nos esforzamos por dar una buena impresión a nuestros clientes, la confianza es clave. Y en este caso, mirar al cliente a los ojos y dejarle paso debería ser nuestra prioridad, pero ¿por qué detenernos ahí? Deja que tu sonrisa refleje el placer de atenderlos; dirigirse a ellos por su nombre. Estos pequeños gestos contribuyen a un servicio de alta calidad que, en última instancia, está diseñado no sólo para servir, sino también para conquistar al cliente. (p. 3)

Gestión de calidad del servicio

Vértice (2008) afirma que:

Tiene como objetivo mantener un nivel de calidad deseado, no sólo para minimizar sino también para maximizar el patrocinio del cliente. Los costos de las fallas detectadas por terceros pueden ser mucho mayores si una organización no adopta un sistema de gestión de calidad eficaz; estas pérdidas son significativamente altas.

Uno de los aspectos más eficaces del sistema de gestión de calidad es centrarse en los clientes. Implica conocerlos bien, medir su satisfacción y lograr que todos dentro de la organización conozcan sus necesidades para alinear esfuerzos y generar más valor como resultado.



Existen soluciones tecnológicas basadas en herramientas centralizadas y fáciles de aplicar, como enrutamiento inteligente o análisis procesables. Estas tecnologías optimizan los esfuerzos laborales al tiempo que optimizan las satisfacciones de los clientes a través de la personalización en cada punto de contacto a lo largo del recorrido del cliente. (p. 9).

Presencia (2004) establece que la calidad de servicio en:

En términos de productividad, la mayoría de los clientes tienen sus propios estándares para evaluar la calidad del servicio brindado por sus proveedores. Cuando una organización intenta delinear las métricas de su calidad, debería preguntarse si realmente está midiendo lo que es importante para sus clientes y si la definición que hacen para ciertos parámetros se alinean con las hechas por sus clientes. (p. 89).

Servicio

Armstrong y Kotler 2012) Desde la perspectiva del marketing y la economía, son acciones encaminadas a satisfacer la necesidad de los clientes. Los servicios son similares a un bien, pero se diferencian en que son intangibles: no existen en una forma material que el consumidor pueda poseer. (p. 57).

Presencia (2004) define:

Esto es lo que es un servicio: la entrega de acciones (ya sea que ocurran de manera singular o en un patrón específico) junto con sus determinantes de lugar y tiempo; por personas que utilizan herramientas; a clientes ya sean individuales o institucionales; dependiendo de sus propios sistemas establecidos, especificaciones de comportamiento documentadas que tengan valor para los resultados previstos por el destinatario; conduciendo hacia la diferenciación como ventajas competitivas.

Vértice (2008) plantea:



Cada organización tiene la responsabilidad de elaborar y seleccionar una política de servicio que mejor se adapte a sus necesidades; así es como llevan sus productos al mercado y se diferencian de los demás. Un producto servicio comprende un elemento vital: el nivel de descuido. Esto significa que, como comprador, usted valora no sólo el precio y el rendimiento técnico de un producto, sino también lo que le costará en términos de tiempo, esfuerzo y dinero (p. 3).

El acto de prestar un servicio tiene dos vertientes. Sirve a los clientes que lo aprovechan, pero también actúa como una estrategia para retener clientes. Por tanto, el foco de cualquier servicio debe estar en la satisfacción del cliente.

3.2.2.4. Las teorías relacionadas a la calidad de servicio

Esta teoría tiene como objetivo ayudar a la organización a comprender si sus clientes internos y externos están satisfechos. Depende de abordar las siete brechas que existen entre las expectativas y percepciones de los clientes, con una profunda consideración de los comentarios de los clientes para cerrar estas brechas y mejorar la prestación de servicios.

La brecha de comunicación interna es la discrepancia entre la descripción de las características del producto, los niveles de desempeño y la calidad del servicio de una empresa por parte de sus equipos de marketing y ventas y la capacidad real de la empresa para entregarlos.

Una división ilusoria: la brecha de percepción es lo que los clientes creen que han recibido versus lo que realmente se les ha entregado.

La distinción entre lo que el proveedor de servicios pretende transmitir a través de sus esfuerzos de comunicación y lo que el cliente cree que implican esa comunicación se denomina brecha de interpretación. Por otro lado, la brecha de servicio se refiere a esa disparidad entre lo que los clientes esperan obtener y cómo perciben la entrega real del servicio. (p. 24)

Lovelock y Wirtz (2009) mencionan:

La verdad es lo que siempre buscan los clientes, especialmente los nuevos y potenciales. Otros detalles que podrían buscar (y que en ocasiones son requeridos legalmente) pueden involucrar términos de venta y uso, así como cualquier advertencia obligatoria. Un valor agregado también sería una indicación de qué buscar o cómo obtener la máxima utilidad y satisfacción de un producto o servicio; En ocasiones, esto puede actuar como información preventiva sobre lo que puede salir mal.

Es imperativo que las empresas entreguen información que sea oportuna y precisa porque la información errónea tiene el potencial de agitar o incluso dañar a los clientes. Por lo general, las organizaciones recurren a métodos convencionales para transmitir información a sus clientes, una tarea que generalmente se delega al personal de servicio al cliente que puede no tener tanto conocimiento como se desea. (p. 77).

Pétalo de facturación

Lovelock y Wirtz (2009) asevera que:

Es omnipresente en la mayoría de los servicios: si se hace mal o se hace incomprendible (o incluso incompleta), se logra decepcionar a un cliente que, hasta entonces, estaba satisfecho con su experiencia de servicio, la facturación además debe realizarse en el momento apropiado para el pago puntual, ya que los procedimientos pueden variar desde un simple aviso verbal hasta estados de cuenta mensuales intrincadamente detallados plagados de transacciones y tarifas. Sin embargo, independientemente de la complejidad, los clientes esperan claridad e información que les ayude a comprender cómo se obtuvo la suma total, normalmente porque detestan esperar en las facturas (y algunos toman la información de la tarjeta de crédito por adelantado), lo que sólo añade más leña al fuego. (pp. 77-78).

Pétalo toma de pedidos

Lovelock y Wirtz (2009) precisan:

Una vez que el cliente toma su decisión de compra, otro componente esencial ocupa su lugar como complemento: la aprobación de solicitudes, pedidos y reservas. Esto se puede hacer utilizando tecnología que lo facilite tanto para los compradores como para los vendedores, al tiempo que garantiza una cantidad mínima de tiempo y esfuerzo por parte de cada parte involucrada, además de obtener información completa y correcta. Por ejemplo, en un proceso de emisión de billetes de avión, un billete en papel puede pasar por quince empleados, pero un billete electrónico requiere sólo un paso. (p. 78).

Pétalo de consultas

Lovelock y Wirtz (2009) aseveran:

La información es fácil de adquirir: basta con responder preguntas. Pero las consultas son diferentes: requieren un diálogo en el que profundizamos en sus necesidades y elaboramos una solución hecha a su medida. Para que podamos brindar consultas efectivas, debemos comprender cada detalle de su situación antes de proponer cualquier forma de avanzar. Una base de datos de clientes de calidad juega aquí un papel importante; Puede resultar muy útil, sobre todo si los datos necesarios se pueden recuperar fácilmente desde un terminal distante. (pág. 78)

Pétalo de pago

Lovelock y Wirtz (2009) precisan:

La factura obliga al cliente a pagar, un proceso notoriamente lánguido. Hay una anomalía notable: los extractos bancarios. Enumeran cargos pre deducidos, ya desviados de la cuenta del cliente sin preámbulos. Dado que las demandas cambiantes de los consumidores se inclinan hacia la facilidad y conveniencia en los pagos (en particular, el crédito), a pesar de la práctica arcaica, muchas transacciones todavía implican efectivo físico o cambio de cheques. En la tangente de contraste, las tarjetas de crédito están ganando



protagonismo progresivamente debido a su creciente aceptación en diversos establecimientos.

Algunas empresas han establecido sistemas de control para garantizar que las personas paguen lo que deben; por ejemplo, algunas empresas de servicios inspeccionan las entradas de cine y de tren. Sin embargo, es significativo que estos inspectores y guardias de seguridad reciban formación sobre cómo manejar la situación con una combinación de amabilidad y firmeza para que los clientes honestos no se sientan acosados mientras desempeñan sus funciones laborales. (p. 78).

Pétalo de cuidado

Lovelock y Wirtz (2009) precisan:

Un escenario común cuando los clientes visitan el lugar de servicio es la necesidad de cuidado con sus pertenencias personales. Le sorprendería saber que hay algunos clientes que pueden decidir no regresar si no se les brindan algunos servicios de atención específicos. Pero lo que debemos hacer deberían ser empresas responsables que consideren la seguridad de los visitantes que ingresan a sus instalaciones. (p. 78).

Pétalo de hospitalidad

Lovelock y Wirtz (2009) indican que:

Deben emanar alegría al dar la bienvenida a nuevos clientes y la calidez del reconocimiento cuando los antiguos clientes regresan. Los establecimientos exitosos se esfuerzan, aunque sea mediante pequeños actos de bondad, en que su personal trate a los clientes como tratarían a los huéspedes. Se debe observar cortesía y atención a las necesidades del cliente no sólo en las interacciones directas con el cliente sino también en las conversaciones telefónicas. Incorporar a personas afables y afectuosas para funciones que implican contacto público fomenta un ambiente hospitalario. La prestación de servicios



de hostelería aumenta enormemente el nivel de satisfacción de los clientes, además del producto principal, con especial énfasis en los servicios. (p. 78).

Pétalo de excepción

Lovelock y Wirtz (2009) indican:

Las organizaciones progresistas utilizan la anticipación de excepciones como base para desarrollar planes de contingencia y de concesión de licencias para que los empleados no se sientan desconcertados por las solicitudes de atención especial de los clientes y, por lo tanto, puedan reaccionar rápidamente (p. 78).

El concepto de teoría de la calidad de las flores ha tenido éxito en varias empresas porque no todas las empresas pueden cubrir los ocho pétalos.

3.2.2.5. Dimensión de la calidad de servicio

Satisfacción

Lindsay y Evans (2014) precisan:

La satisfacción es cuando el cliente percibe el servicio como de calidad o, en otras palabras, satisfacción. En un escenario laboral, si un empleado experimenta una alta satisfacción, eso impacta directamente al cliente, lo que también genera su satisfacción. (p. 61).

Fiabilidad

Lovelock y Wirtz (2015) indican:

Los dos factores más importantes son la credibilidad y la facilidad de uso, además de la atención al cliente. Estos sólo son perceptibles por compradores inexpertos en el momento de la entrega y el consumo, respectivamente. (p. 430).



Lindsay y Evans (2014) precisan como:

La capacidad de entregar lo prometido, de forma segura y precisa: las ilustraciones incluyen agentes de servicio al cliente que reaccionan rápidamente a las instrucciones del cliente a tiempo y proporcionan facturas sin errores, estados de cuenta y reparaciones correctas en el primer intento. (p. 166).

Eficiencia

Los resultados deben lograrse mediante metas y objetivos organizacionales. Para garantizar que las tareas sean efectivas, es necesario priorizarlas: aquellas que nos permitan lograrlas mejor deben realizarse en orden secuencial. Esta es una indicación de hasta qué punto un procedimiento o servicio puede alcanzar el resultado óptimo.

Empatía

Es una habilidad fundamental. Fomenta relaciones saludables tanto a nivel personal como profesional, fomenta la autoconciencia y defiende la equidad en las interacciones humanas. La empatía es necesaria para que podamos mostrar compasión (que es la voluntad de actuar sobre el sufrimiento de otras personas). (p. 44)

3.3. Marco conceptual

Calidad de servicio. - Ofrecer un servicio o producto que no sólo satisfaga al cliente, sino que supere sus expectativas.

Gestión administrativa. - Implementar procedimientos administrativos adecuados en la gestión de una organización para que pueda prosperar.

Organización. - Organizar eficazmente delegando tareas en función de los niveles jerárquicos para asegurar su cumplimiento.

Planificación. - Desarrollar estrategias que se alineen con las metas de la empresa.



Dirección. - Dirigir un equipo o organización hacia el cumplimiento de sus objetivos.

Satisfacción. - Satisfacer las necesidades de quienes están fuera y dentro de una empresa también.

Control. - Mantener las cosas bien dispuestas en el debido orden; Ver que cada paso se dé en el momento y lugar correcto.

Fiabilidad. - Generar un ambiente de confianza.

Eficiencia. - Adecuado y aprovechando hasta lo mínimo.

Estandarización. - Sea puntual con su trabajo cuando se lo entreguen y utilice los recursos de manera eficiente y sin desperdicio.

Eficacia. - Se utiliza para estandarizar el proceso de producción y lograr una reducción de costos al tiempo que se mejora la efectividad.

Estratégica. - Son estrategias ideadas para lograr objetivos específicos.

Jerarquía. - Este término se utiliza en el comportamiento organizacional cuando uno trabaja de acuerdo con la posición en la jerarquía de la organización: niveles de autoridad.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transportes ASTRAN SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA Ayaviri, 2022.

4.2. Hipótesis específicas

- Existe relación entre planificación y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte ASTRAN SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA Ayaviri, 2022.
- Existe relación entre dirección y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte ASTRAN SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA Ayaviri, 2022.
- Existe relación entre organización y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte ASTRAN SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA Ayaviri, 2022
- Existe relación entre control y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte ASTRAN SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA Ayaviri, 2022.



4.3. Variables

V1. Gestión administrativa

V2. Calidad de servicio

4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE VALORACIÓN |
|-------------------------------|---------------|--|----------------------|
| V1: Gestión administrativa | Planificación | <ul style="list-style-type: none"> • Mental • Acción • Criterio • Estrategias | Ordinal |
| | Organización | <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación • Supervisión • Toma De Decisiones • Liderazgo | |
| | Dirección | <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo En Equipo • Jerarquía • Disciplina • Comunicación | |
| V2: Calidad de servicio | Control | <ul style="list-style-type: none"> • Limitar • Medir • Resultados • Evaluación | |
| | Satisfacción | <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento • Pericia • Necesidad | |
| | Fiabilidad | <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad • Atención • Compromiso | |
| | Eficiencia | <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo • Valoración • Fácil acceso | |
| | Empatia | <ul style="list-style-type: none"> • Acceso a la información. • Confiabilidad • Comprensión | |

Nota. diseño propio.



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

Bernal, (2016), El enfoque cuantitativo y cualitativo. El primero es un método estadístico que utiliza números para comparación y evidencia, lo que implica que la investigación causal busca verificar hipótesis a través de medios explicativos que conducen a buscar conclusiones que establezcan conocimiento o base científica. (P-148).

5.2. Método aplicado a la investigación

Se adoptó un enfoque analítico para examinar cada elemento de la población individualmente en forma de miniatura a través de las variables de estudio. Esto implicó detallar los tipos de instrumentos y muestras, permitiendo realizar una exploración integral; así, una aguda observación condujo a un análisis de cada resultado, así como de los detalles que rodean cada procedimiento de la investigación realizada. (p. 60).

5.3. Tipo de investigación

Es descriptivo porque se emplean 2 variables.

La investigación sobre los momentos de recopilación de datos también se encuadra dentro de la investigación transversal; por tanto, es un estudio no experimental que examina variables buscando resultados descriptivos.



Sin embargo, la variable de gestión administrativa está coherente con la calidad del servicio en una población determinada; esto define el nivel relacional de la investigación. Carbajal (2000) caracteriza el nivel relacional como que no son estudios de causa y efecto. Su uso de estadísticas bivariados permite asociaciones correlacionales junto con medidas de asociación y medidas de correlación.

5.4. Nivel de investigación

El tipo de investigación se refiere a la categorización de un estudio de investigación según su propósito, estrategia y tecnología específicos.

5.5. Diseño de investigación

La muestra es el fragmento del universo donde se recolectan los datos y que debe ser fiel reflejo de esta población (Hernández, 2020).

La muestra para la investigación será 52 colaboradores del municipio distrital de Mañazo, la muestra se calculó utilizando la siguiente fórmula:

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

Donde:

$Z = 1.96$ (para el nivel de confianza del 95%)

$e = 0.05$ (error de estimación)

$N = 65$ (tamaño de población)

$p = 0.05$

En lugar de eso obtuvimos:

$n = 32$

Se prueba relacionar la variable gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa de transporte Astran Sociedad De Responsabilidad Limitada que laboran como conductores de la empresa.



5.6. Población y muestra

3.6.1. Población

Constituida por los 65 colaboradores de la empresa de transporte ASTRAN SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA que laboran como conductores de la empresa.

3.6.2. Muestra

Se trata de una muestra de base poblacional formada por 32 miembros. Se eligió mediante un proceso probabilístico. El objetivo de este estudio es establecer la asociación entre dos variables: gestión administrativa y calidad del servicio. La organización en cuestión es ASTRAM Sociedad de Responsabilidad Limitada, cuyo tamaño poblacional ameritaba dicha muestra.

5.7. Técnicas e instrumento

5.7.1. Técnica

- Encuesta.

5.7.2. Instrumento

- Cuestionario

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

5.8.1. Confiabilidad

Se desarrollo por medio de:

Tabla 2

Confiabilidad del instrumento

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,821 | 32 |

Nota. Diseño propio.



Interpretación:

El valor de 0,821 de la tabla 2 denota una confiabilidad buena del instrumento.

5.8.2. *Validez*

Se efectuó a través del juicio de expertos.

5.9. **Procedimiento de tratamiento de datos**

Son los siguientes pasos:

- Aplicación del cuestionario
- Determinaciones de los variables y valores en SPSS. V. 25
- Tabulación en MS Excel.
- Obtención de estadísticos descriptivos (tablas e histogramas).
- Ejecución de interpretación

5.10. **Contrastación de hipótesis**

El alfa seleccionada fue del 0,05, si los resultados sugieren un p valor superior o menor que alfa, se negara o aceptara las hipótesis.

- **Planteamiento de la HG**

H0: No existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transportes ASTRAN SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA Ayaviri, 2022.

H1: Existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transportes ASTRAN SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA Ayaviri, 2022.

- Estadística

Tabla 3*Prueba de Tau b de la HG*

| | | Valor | Error estándar asintótica | T aproximado | Significación aproximada |
|---------------------|------------------|-------|---------------------------|--------------|--------------------------|
| Ordinal por ordinal | Tau-b de Kendall | ,877 | ,041 | 15,875 | ,000 |
| N de casos válidos | | 32 | | | |

Nota. Diseño propio.

- P-valor

Si la significancia es superior a alfa se acepta la hipótesis nula (H0)

Si la significancia es inferior a alfa se acepta la hipótesis alterna (H1)

- Decisión

La tabla 3 muestra el valor de Tau-b de Kendall: El valor obtenido es 0,877, lo cual indica que existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transportes ASTRAN SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA Ayaviri, 2022.

- **Planteamiento de HE1**

H0: No existe relación significativa entre planificación y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte ASTRAN SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA Ayaviri, 2022.

H1: Existe relación significativa entre planificación y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte ASTRAN SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA Ayaviri, 2022.

- Estadística

Tabla 4*Prueba de Tau b de la HE1*

| | | Valor | Error estándar asintótica | T aproximado | Significación aproximada |
|---------------------|------------------|-------|---------------------------|--------------|--------------------------|
| Ordinal por ordinal | Tau-b de Kendall | ,885 | ,047 | 13,753 | ,000 |
| N de casos válidos | | 32 | | | |

Nota. Diseño propio.

- P-valor

Si la significancia es superior a alfa se acepta la (H0)

Si la significancia es inferior a alfa se acepta la (H1)

- Decisión

La tabla 4 presenta una significancia de 0,000, indicando un resultado tiene un gran valor simbólico. En consecuencia, se aprueba la idea de H1, confirmando que existe relación significativa entre planificación y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte ASTRAN SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA Ayaviri, 2022.

- **Planteamiento de HE2**

H0: No existe relación significativa entre dirección y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte ASTRAN SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA Ayaviri, 2022.

H1: Existe relación significativa entre dirección y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte ASTRAN SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA Ayaviri, 2022.

- Estadística

Tabla 5*Prueba de Tau b de la HE2*

| | | Valor | Error estándar asintótica | T aproximado | Significación aproximada |
|---------------------|------------------|-------|---------------------------|--------------|--------------------------|
| Ordinal por ordinal | Tau-b de Kendall | ,691 | ,081 | 16,783 | ,000 |
| N de casos válidos | | 32 | | | |

Nota. Diseño propio.

- P-valor

Si la significancia es superior a alfa se acepta la (H0)

Si la significancia es inferior a alfa se acepta la (H1)

- Decisión

La tabla 5 muestra una significancia de 0,000, lo que indica que el resultado es altamente significativo. En consecuencia, se acepta la H1, que establece que existe relación significativa entre dirección y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte ASTRAN SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA Ayaviri, 2022.

- **Planteamiento de HE3**

H0: No existe relación significativa entre organización y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte ASTRAN SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA Ayaviri, 2022

H1: Existe relación significativa entre organización y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte ASTRAN SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA Ayaviri, 2022

- Estadística

Tabla 6*Prueba de Tau b de la HE3*

| | | Valor | Error estándar asintótica | T aproximado | Significación aproximada |
|---------------------|------------------|-------|---------------------------|--------------|--------------------------|
| Ordinal por ordinal | Tau-b de Kendall | ,772 | ,035 | 11,687 | ,000 |
| N de casos válidos | | 32 | | | |

Nota. Diseño propio.

- P-valor

Si la significancia es superior a alfa se acepta la (H0)

Si la significancia es inferior a alfa se acepta la (H1)

- Decisión

La tabla 6 muestra una significancia de 0.000, indicando un resultado altamente significativo. En consecuencia, se confirma la hipótesis H1 que existe relación significativa entre organización y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte ASTRAN SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA Ayaviri, 2022

- **Planteamiento de HE4**

H0: No existe relación significativa entre control y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte ASTRAN SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA Ayaviri, 2022.

H1: Existe relación significativa entre control y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte ASTRAN SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA Ayaviri, 2022.

- Estadística



Tabla 7

Prueba de Tau b de la HE4

| | | Valor | Error estándar asintótica | T aproximado | Significación aproximada |
|---------------------|------------------|-------|---------------------------|--------------|--------------------------|
| Ordinal por ordinal | Tau-b de Kendall | ,785 | ,0578 | 17,687 | ,000 |
| N de casos válidos | | 32 | | | |

Nota. Diseño propio.

- P-valor

Si la significancia es superior a alfa se acepta la (H0)

Si la significancia es inferior a alfa se acepta la (H1)

- Decisión

La tabla 6 muestra una significancia de 0.000, indicando un resultado altamente significativo. En consecuencia, se confirma la hipótesis H1 que existe una relación significativa entre control y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte ASTRAN SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA Ayaviri, 2022.



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

Este apartado comprende los hallazgos estadísticos para cumplir con los objetivos propuestos, esto a través de tablas y figuras, para su posterior interpretación.

Tabla 8

Resultados de la normalidad de los datos

| | Shapiro Wilk | | |
|------------------------|--------------|-----|------|
| | Estadística | gl. | Sig. |
| Gestión administrativa | ,071 | 32 | ,070 |
| Calidad de servicio | ,083 | 32 | ,082 |

Nota. diseño propio.

Interpretación:

Los valores de 0,070 de la primera variable y de la segunda de 0,082 mostrados en la tabla 7, denotan que en primera instancia no existe el supuesto de normalidad, y en segunda si lo hace, Por esta razón, se optó por utilizar el factor de Rho de Spearman.

Tabla 9*Baremo de correlaciones*

| | |
|-------|---|
| -1.00 | Correlación negativa perfecta. |
| -0.90 | Correlación negativa muy fuerte. |
| -0.75 | Correlación negativa considerable. |
| -0.50 | Correlación negativa media. |
| -0.25 | Correlación negativa débil. |
| -0.10 | Correlación negativa muy débil. |
| 0.00 | No existe correlación alguna entre las variables. |
| +0.10 | Correlación positiva muy débil. |
| +0.25 | Correlación positiva débil. |
| +0.50 | Correlación positiva media. |
| +0.75 | Correlación positiva considerable. |
| +0.90 | Correlación positiva muy fuerte. |
| +1.00 | Correlación positiva perfecta. |

Nota. La tabla denota las correlaciones tomadas de Hernández et al. (2014).

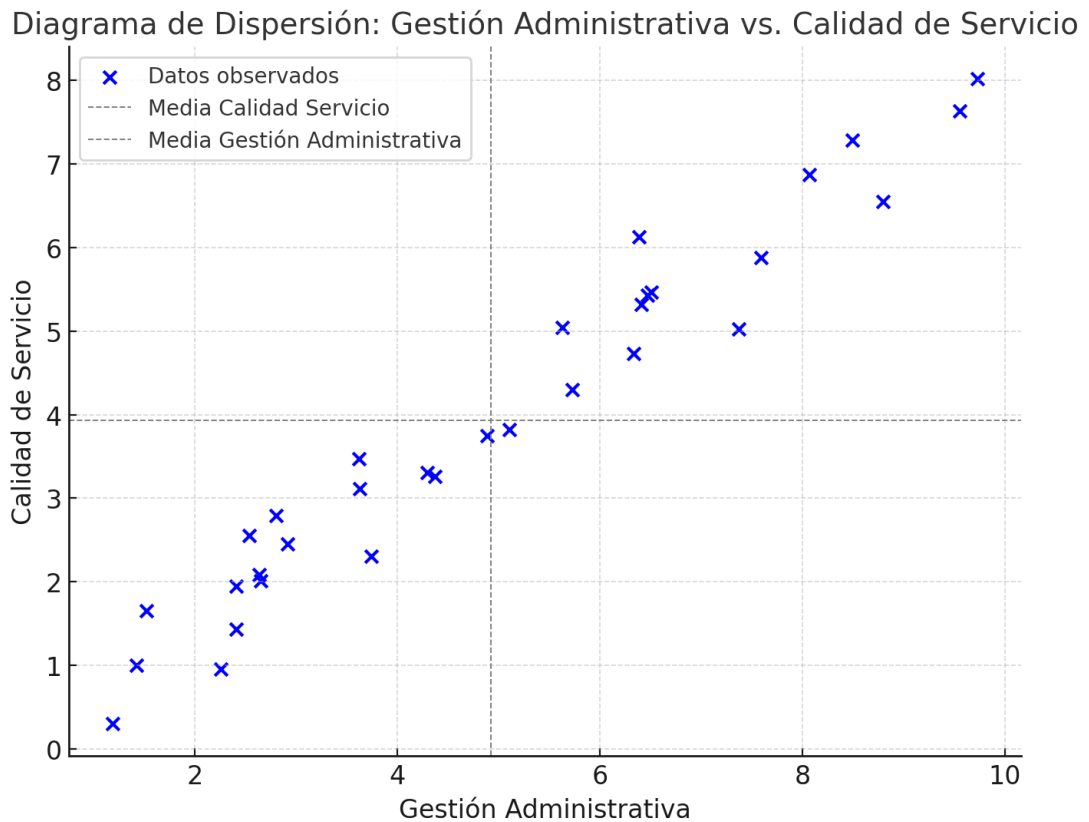
Tabla 10*Correlación entre la gestión administrativa y calidad de servicio*

| | | Correlaciones | |
|---------------------|----------------------------|------------------------|---------------------|
| | | Gestión administrativa | Calidad de servicio |
| Rho de Spearman | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,814 |
| | Gestión administrativa | | |
| | Sig. (bilateral) | . | ,001 |
| | N | 32 | 32 |
| Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | ,814 | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,001 | . |
| | N | 32 | 32 |

Nota. Diseño propio.

Figura 1

Diagrama de dispersión entre gestión administrativa y calidad de servicio



Nota. Diseño propio.

Interpretación:

La tabla 10 muestra el coeficiente de correlación de Spearman entre Gestión Administrativa y Calidad de Servicio, que es de 0.814, indicando una correlación positiva fuerte entre ambas variables. Esto significa que, a medida que mejora la gestión administrativa, también aumenta la calidad del servicio percibida por los usuarios.

La significancia bilateral ($p = 0.001$) es menor a 0.05, lo que confirma que esta correlación es estadísticamente significativa. Por lo tanto, la relación observada no es producto del azar, sino que refleja una conexión real entre una gestión administrativa eficiente y una mejora en la calidad del servicio proporcionado.

Tabla 11

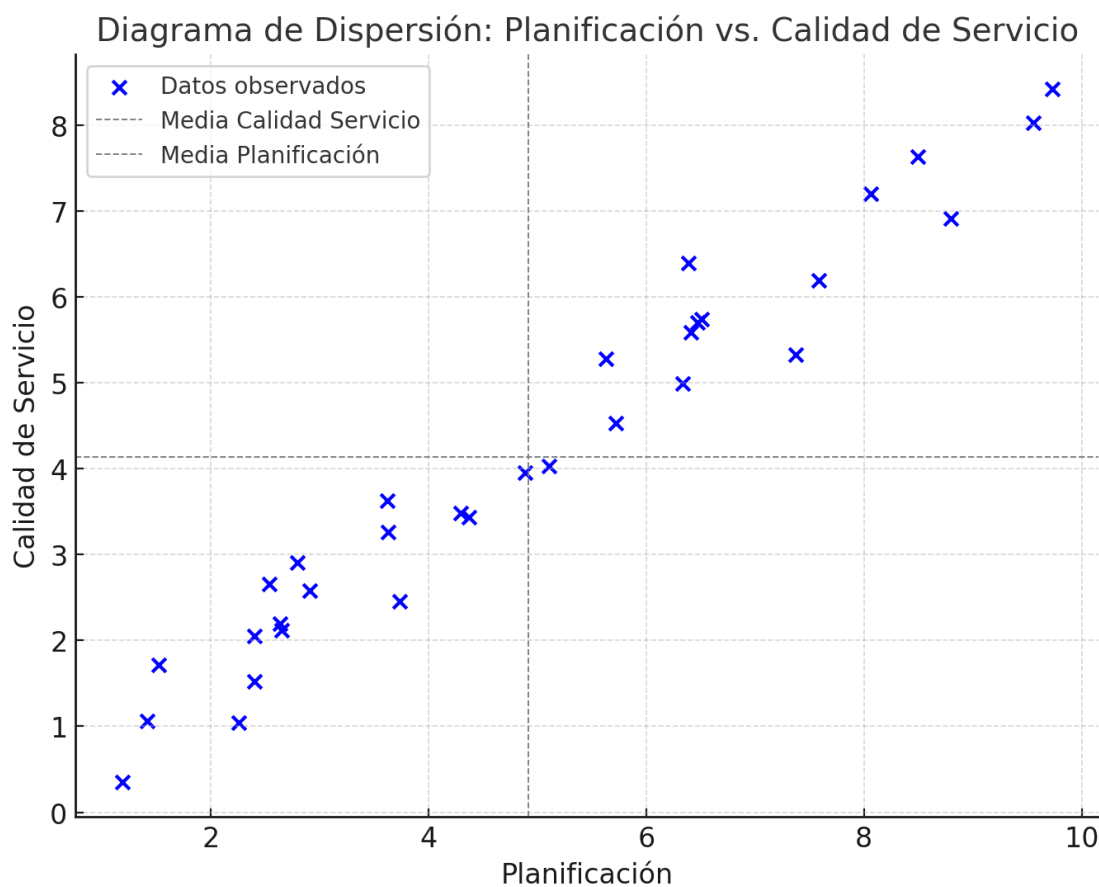
Correlación entre la planificación y calidad de servicio

| | | | Correlaciones | |
|-----------------|---------------------|----------------------------|---------------|---------------------|
| | | | Planificación | Calidad de servicio |
| Rho de Spearman | Planificación | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,855 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,001 |
| | | N | 32 | 32 |
| Rho de Spearman | Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | ,855 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 | . |
| | | N | 32 | 32 |

Nota. Diseño propio.

Figura 2

Diagrama de dispersión planificación y calidad de servicio



Nota. Diseño propio.



Interpretación:

La tabla 11 indica el coeficiente de correlación de Spearman entre Planificación y Calidad de Servicio, que es de 0.855, indicando una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables. Esto implica que, a medida que mejora la planificación, también aumenta significativamente la percepción de calidad del servicio.

La significancia bilateral ($p = 0.001$) es menor a 0.05, lo que confirma que esta correlación es estadísticamente significativa. Por lo tanto, la relación observada no es producto del azar, sino que refleja una conexión real entre una planificación efectiva y la mejora en la calidad del servicio proporcionado.

Tabla 12

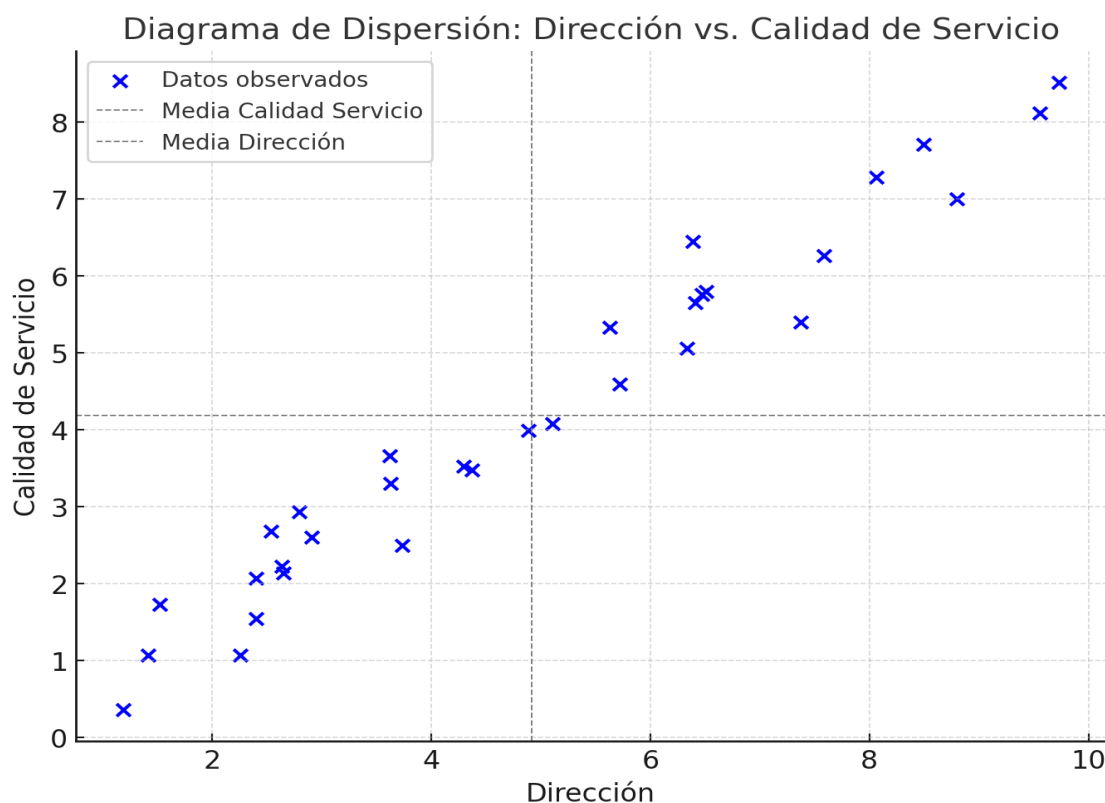
Correlación entre la dirección y calidad de servicio

| | | Correlaciones | |
|-----------------|---------------------|----------------------------|---------------------|
| | | Dirección | Calidad de servicio |
| Rho de Spearman | Dirección | Coeficiente de correlación | , 865 |
| | | Sig. (bilateral) | , 001 |
| | | N | 32 |
| Rho de Spearman | Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | , 865 |
| | | Sig. (bilateral) | , 001 |
| | | N | 32 |

Nota. Diseño propio.

Figura 3

Diagrama de dispersión entre dirección y calidad de servicio



Nota. Diseño propio.

Interpretación:

La tabla 12 revela que el coeficiente de correlación de Spearman entre Dirección y Calidad de Servicio, que es de 0.865, indicando una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables. Esto significa que, a medida que mejora la dirección en la gestión organizativa, también aumenta significativamente la calidad del servicio percibida por los usuarios.

La significancia bilateral ($p = 0.001$) es menor a 0.05, lo que confirma que esta correlación es estadísticamente significativa. Por lo tanto, la relación observada no es producto del azar y refleja una conexión directa entre un liderazgo efectivo y una mayor percepción de calidad del servicio

Tabla 13

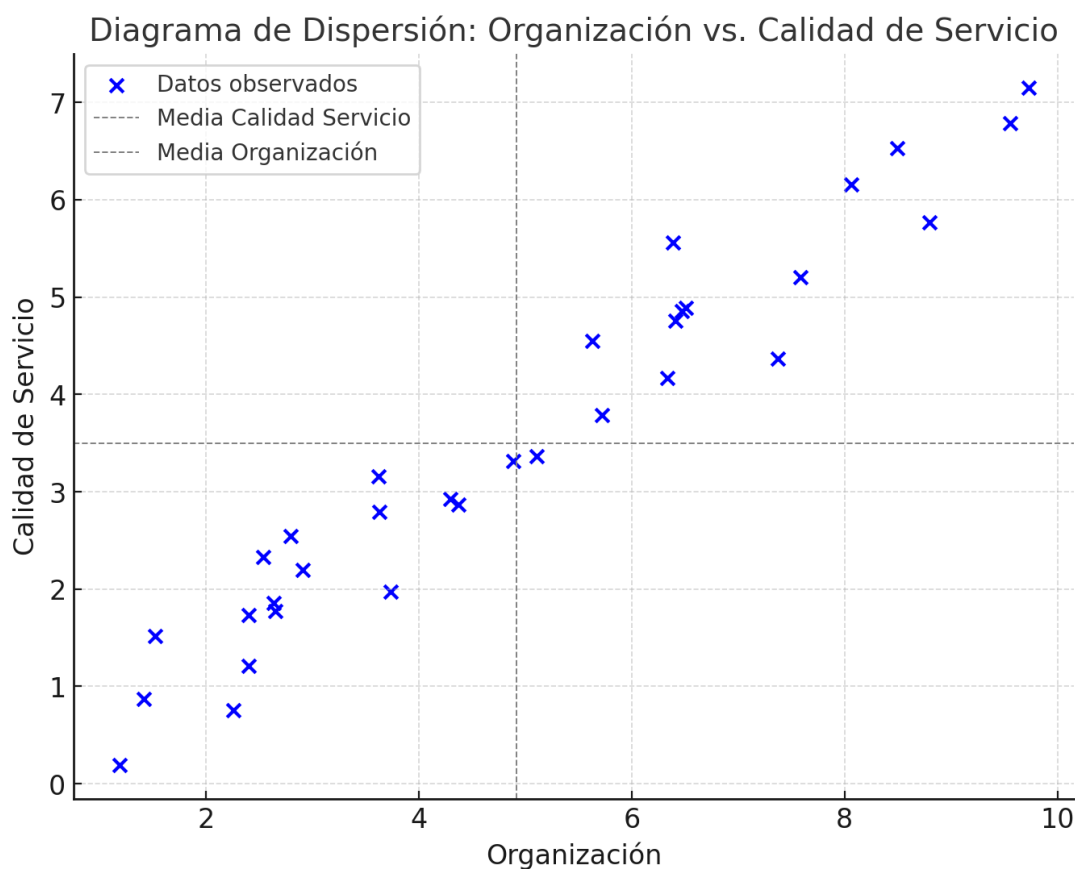
Correlación entre la organización y calidad de servicio

| | | | Correlaciones | |
|-----------------|---------------------|----------------------------|---------------|---------------------|
| | | | Organización | Calidad de servicio |
| Rho de Spearman | Organización | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,725 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,001 |
| | | N | 32 | 32 |
| Rho de Spearman | Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | ,725 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 | . |
| | | N | 32 | 32 |

Nota. Diseño propio.

Figura 4

Diagrama de dispersión entre organización y calidad de servicio



Nota. Diseño propio.

Interpretación.

La tabla 13 revela que el coeficiente de correlación de Spearman entre Organización y Calidad de Servicio, que es de 0.725, indicando una correlación positiva fuerte entre ambas variables. Esto implica que, a medida que mejora la organización interna y estructural de la entidad, también incrementa la percepción de la calidad del servicio ofrecido.

La significancia bilateral ($p = 0.001$) es menor a 0.05, lo que confirma que esta correlación es estadísticamente significativa. Esto sugiere que la relación observada no es producto del azar, sino que refleja una conexión real entre una buena organización interna y una mayor satisfacción con el servicio.

Tabla 14

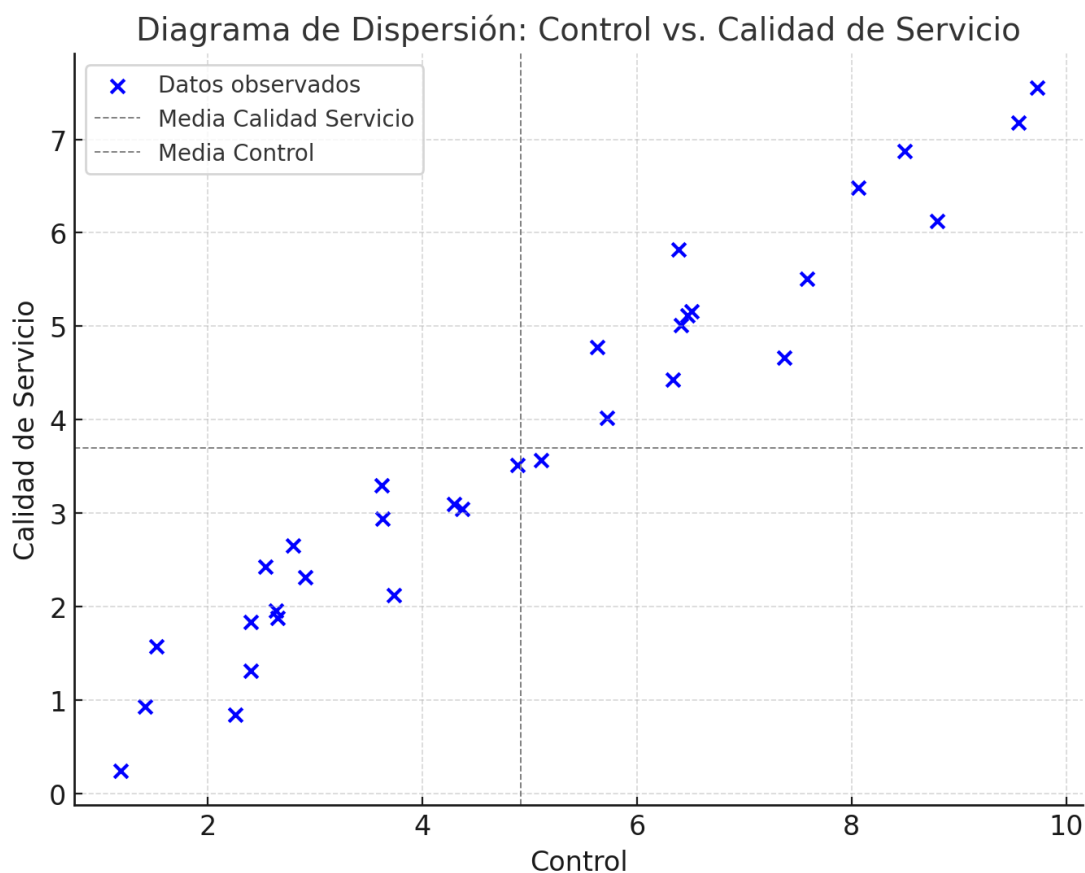
Correlación entre el control y calidad de servicio

| | | Correlaciones | |
|---------------------|---------------------|----------------------------|---------------------|
| | | Control | Calidad de servicio |
| Rho de Spearman | Control | Coeficiente de correlación | ,766 |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 |
| | | N | 32 |
| Calidad de servicio | Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 |
| | | N | 32 |

Nota. Diseño propio.

Figura 5

Diagrama de dispersión entre control y calidad de servicio



Nota. Diseño propio.

Interpretación.

La tabla 14 revela que el coeficiente de correlación de Spearman entre Control y Calidad de Servicio, que es de 0.766, indicando una correlación positiva fuerte entre ambas variables. Esto significa que, a medida que mejora el control en los procesos organizativos, también aumenta la calidad del servicio percibida por los usuarios.

La significancia bilateral ($p = 0.001$) es menor a 0.05, lo que confirma que esta correlación es estadísticamente significativa. Esto indica que la relación observada no es producto del azar y refleja una conexión real entre un adecuado sistema de control interno y la mejora en la percepción de calidad del servicio.

6.2. Discusión de resultados

Los hallazgos de este estudio revelan una conexión significativa entre las dimensiones de la gestión administrativa (Planificación, Dirección, Organización y Control) y la Calidad del Servicio, destacando su relevancia en el contexto de la Empresa de Transportes ASTRAN S.R.L. durante el año 2022. Los coeficientes de correlación obtenidos sugieren que una gestión administrativa efectiva está estrechamente vinculada con el fortalecimiento de estas dimensiones, subrayando la importancia de implementar estrategias integrales que favorezcan tanto la satisfacción de los usuarios como la eficiencia operativa.

La correlación positiva muy fuerte entre la Planificación y la Calidad del Servicio ($Rho = 0.855$) evidencia que una adecuada planeación estratégica permite anticipar problemas, optimizar recursos y alinear las actividades con los objetivos organizacionales. Este hallazgo coincide con las investigaciones de Mintzberg (1994), quien resalta que la planificación es fundamental para coordinar las acciones y garantizar resultados predecibles. En el caso de la empresa ASTRAN S.R.L., los resultados sugieren que una planificación sólida podría ser una herramienta clave para mejorar la percepción del servicio ofrecido.

En el caso de la Dirección, la correlación positiva muy fuerte ($Rho = 0.865$) refuerza la importancia de un liderazgo efectivo para orientar a los colaboradores hacia el logro de objetivos comunes. Este resultado está alineado con las teorías de Bass (1985), que destacan que un liderazgo transformacional fomenta el compromiso y la motivación del equipo. En la empresa de transportes ASTRAN, los resultados sugieren que fortalecer las capacidades de liderazgo puede ser esencial para elevar los estándares de calidad del servicio.

Por otro lado, la correlación positiva fuerte entre la Organización y la Calidad del Servicio ($Rho = 0.725$) indica que una estructura organizacional bien definida mejora significativamente la percepción del servicio. Este hallazgo coincide con los estudios de Drucker (1999), quien plantea que una organización eficiente facilita la comunicación, la



asignación de recursos y la toma de decisiones. En el contexto de la empresa ASTRAN, los resultados destacan la importancia de optimizar la estructura interna para garantizar un servicio más ágil y efectivo.

La correlación positiva fuerte entre el Control y la Calidad del Servicio ($Rho = 0.766$) resalta la relevancia de los sistemas de monitoreo y evaluación en la mejora continua del servicio. Este hallazgo está en línea con las teorías de Fayol (1916), que señalan que el control permite identificar desviaciones y garantizar el cumplimiento de los estándares establecidos. En ASTRAN, los resultados sugieren que un control adecuado no solo asegura la calidad del servicio, sino que también refuerza la confianza de los usuarios.



CONCLUSIONES

PRIMERA. En esta tesis se estableció determinar una correlación positiva fuerte entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en la Empresa de Transportes ASTRAN S.R.L. durante el año 2022 ($Rho = 0.814$, $p = 0.001$). Este hallazgo sugiere que una gestión administrativa bien estructurada y eficiente es esencial para garantizar un servicio de calidad. Los resultados resaltan la necesidad de integrar las dimensiones de planificación, dirección, organización y control en las estrategias de mejora continua de la empresa.

SEGUNDA. En esta tesis se estableció determinar una correlación positiva muy fuerte entre la Planificación y la Calidad del Servicio en la Empresa de Transportes ASTRAN S.R.L. durante el año 2022 ($Rho = 0.855$, $p = 0.001$). Esto indica que, a medida que la planificación mejora, también incrementa significativamente la calidad del servicio ofrecido. Este hallazgo resalta la importancia de implementar estrategias de planificación efectivas que anticipen problemas y optimicen los recursos disponibles para satisfacer las expectativas de los usuarios.

TERCERA. En esta investigación se determinó una correlación positiva muy fuerte entre la Dirección y la Calidad del Servicio en la Empresa de Transportes ASTRAN S.R.L. durante el año 2022 ($Rho = 0.865$, $p = 0.001$). Este resultado evidencia que un liderazgo eficaz contribuye de manera significativa a mejorar la percepción de calidad del servicio por parte de los usuarios. Este hallazgo subraya la necesidad de fortalecer las capacidades de liderazgo para orientar y motivar a los colaboradores hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales.



CUARTA. Se identificó determinar una correlación positiva fuerte entre la Organización y la Calidad del Servicio en la Empresa de Transportes ASTRAN S.R.L. durante el año 2022 ($Rho = 0.725$, $p = 0.001$). Esto significa que una estructura organizacional clara y eficiente mejora considerablemente la percepción del servicio por parte de los clientes. Este resultado enfatiza la relevancia de optimizar los procesos internos y definir roles y responsabilidades para garantizar un servicio ágil y efectivo.

QUINTA. La investigación estableció determinar una correlación positiva fuerte entre el Control y la Calidad del Servicio en la Empresa de Transportes ASTRAN S.R.L. durante el año 2022 ($Rho = 0.766$, $p = 0.001$). Esto implica que los sistemas de control efectivos contribuyen significativamente a mantener y mejorar la calidad del servicio. Este hallazgo destaca la importancia de implementar mecanismos de monitoreo y evaluación continua para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad.



RECOMENDACIONES

PRIMERA. Dado que se estableció una correlación positiva fuerte entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio, se recomienda implementar un enfoque integral que combine planificación estratégica, dirección efectiva, organización estructurada y control continuo. Esto incluye la capacitación del personal administrativo en herramientas modernas de gestión y la adopción de tecnologías que permitan optimizar y automatizar procesos clave para garantizar un servicio de calidad superior.

SEGUNDA. Con base en la correlación positiva muy fuerte entre la Planificación y la Calidad del Servicio, se recomienda establecer un plan estratégico anual que contemple metas claras, previsión de recursos y análisis de riesgos. Además, se sugiere realizar reuniones trimestrales de seguimiento para ajustar las estrategias según las necesidades del servicio y las expectativas de los usuarios, priorizando la proactividad en la gestión.

TERCERA. Dado que la Dirección mostró una correlación positiva muy fuerte con la Calidad del Servicio, se recomienda fortalecer las competencias de liderazgo en los gerentes y supervisores mediante programas de formación en liderazgo transformacional y manejo de equipos. Asimismo, es crucial fomentar la comunicación abierta y efectiva entre los líderes y los colaboradores para alinear los esfuerzos hacia la satisfacción del cliente.

CUARTA. Con base en la correlación positiva fuerte entre la Organización y la Calidad del Servicio, se recomienda revisar y optimizar la estructura organizativa de la empresa, definiendo roles y responsabilidades claras para cada área.



Además, se deben establecer procedimientos documentados para garantizar la eficiencia operativa y evitar duplicidades en las tareas, promoviendo un flujo de trabajo más ágil.

QUINTA. Dado que se identificó una correlación positiva fuerte entre el Control y la Calidad del Servicio, se recomienda implementar un sistema de monitoreo y evaluación basado en indicadores clave de desempeño (KPI) para medir la calidad del servicio. Estos indicadores deben ser revisados periódicamente para identificar áreas de mejora y garantizar que se cumplan los estándares establecidos, fomentando una cultura de mejora continua.



REFERENCIA

- Amorós, E. Becerra, J. y Diaz, D. (2007). Gestión empresarial para agronegocios.
¿Recuperado de <https://ebookcentrall.proquest.com/lib/bibiioasp/reader.action?docID=y/gestión/20empresarial>
- Bernal, C. (2010). Metodologías de las investigaciones (3ra ed.). Colombia: Pearson.
- Bonilla, A. (2014). Gestión de la calidad total en el servicio público. Argentina
- Caisa, S. (2014). La manera en que la administración se maneja y cómo influye en cómo los empleados trabajan en la empresa metalmecánica Alhice en Ambato, Ecuador.
- Cajo, L. (2018). El impacto de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los empleados del Ministerio de Agricultura y Riego en Lima durante el año 2018.
Perú
- Calero, J. (2016). En el año 2015, la municipalidad provincial de Huaral demostró una gestión administrativa efectiva y brindó servicios de alta calidad. Chimbóte, Huacho, Perú.
- Coque, D. (2016). La influencia de la gestión administrativa en el éxito financiero de Megamicro SA en Ambato es un tema de significativa importancia. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración (6a ed.). México: McGraw-Hill.
- Evans, J. y Lindsay, W. (2014). Administración y controles de calidad (9a ed.). México
- Flores, F. (2017). La prestación del servicio de alimentación en el programa nacional de alimentación escolar Qaliwarma en Lima metropolitana y Callao se ve



significativamente impactada por la implementación de una gestión administrativa efectiva. Lima, Perú.

Flores, S. (2015). El proceso administrativo y la gestión empresarial en Coproabas, Jinoteaga, están íntimamente entrelazados. Nicaragua.

Hernández, H. (2011). El estudio de la gestión empresarial, que se originó en el siglo XX, abarca diversas teorías que incluyen enfoques administrativos científicos, funcionales, burocráticos y de relaciones humanas. Estas teorías proporcionan marcos para comprender y navegar diferentes escenarios en el mundo empresarial. 9(1), 38-51.

Lovelock, C. y Wirtz, J. (2009). Marketing de servicios. Personal, tecnología y estrategia (7ma ed.). México

Lovelock, C. y Wirtz, J. (2015). Marketing de servicios y estrategias (6ta ed.). México

Mendoza, J. (2008). Aspectos Prácticos de la calidad en el servicio. España: Vértice

Ocampos, L. Valencia, S. (2016). El estudio de la gestión empresarial, que se originó en el siglo XX, abarca diversas teorías que incluyen enfoques administrativos científicos, funcionales, burocráticos y de relaciones humanas Tumbes, Perú.



ANEXOS



Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA DE TRANSPORTE ASTRAN S.R.L. AYAVIRI, 2022.

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | OPERACIONALIZACIÓN | | | METODOLOGÍA |
|---|--|---|---|--|--|---|
| | | | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | |
| <p>Problema general ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transportes Astran Sociedad de Responsabilidad Limitada Ayaviri, 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre planificación y calidad de servicio que brinda la empresa de transportes Astran Sociedad de Responsabilidad Limitada Ayaviri, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre dirección y calidad de servicio que brinda la empresa de transportes Astran Sociedad de Responsabilidad Limitada Ayaviri, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre organización y calidad de servicio que brinda la empresa de transportes Astran Sociedad de Responsabilidad Limitada Ayaviri, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre control y calidad de servicio que brinda la empresa de transportes Astran Sociedad de Responsabilidad Limitada Ayaviri, 2022?</p> | <p>Objetivo general Determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Astran Sociedad de Responsabilidad Limitada Ayaviri 2022.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación entre planificación y calidad de servicio que brinda la empresa de transportes Astran Sociedad de Responsabilidad Limitada Ayaviri, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre dirección y calidad de servicio que brinda la empresa de transportes Astran Sociedad de Responsabilidad Limitada Ayaviri, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre organización y calidad de servicio que brinda la empresa de transportes Astran Sociedad de Responsabilidad Limitada Ayaviri, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre control y calidad de servicio que brinda la empresa de transportes Astran Sociedad de Responsabilidad Limitada Ayaviri, 2022.</p> | <p>Hipótesis general Existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Astran Sociedad de Responsabilidad Limitada. Ayaviri 2022.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación significativa entre planificación y calidad de servicio que brinda la empresa de transportes Astran Sociedad de Responsabilidad Limitada Ayaviri, 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre dirección y calidad de servicio que brinda la empresa de transportes Astran Sociedad de Responsabilidad Limitada Ayaviri, 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre organización y calidad de servicio que brinda la empresa de transportes Astran Sociedad de Responsabilidad Limitada Ayaviri, 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre control y calidad de servicio que brinda la empresa de transportes Astran Sociedad de Responsabilidad Limitada Ayaviri, 2022.</p> | <p>VARIABLE 1 Gestión administrativa</p> | <p>Planificación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Meta • Estrategias • Acción • Criterio <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación • Liderazgo • Supervisión • Toma de decisiones <ul style="list-style-type: none"> • Jerarquía • Trabajo en equipo • Comunicación • Disciplina <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación • Limitar • Medir • Resultados | <p>Enfoque:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Investigación cuantitativa <p>Métodos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Investigación científica <p>Tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descriptivo correlacional <p>Nivel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explicativo <p>Diseño:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descriptivo no experimental y correlacional. <p>Población:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empresa transportes ASTRAN SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA <p>Muestra</p> <ul style="list-style-type: none"> • 32 colaboradores <p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación • Escalas <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario • Encuesta <p>Confiabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de Cronbach <p>Contrastación de hipótesis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chi cuadrado |
| | | | <p>VARIABLE 2 Calidad de Servicio</p> | <p>Satisfacción</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Eficiencia</p> <p>Empatía</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Necesidad • Cumplimiento • Pericia <ul style="list-style-type: none"> • Seguridad • Compromiso • Atención <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo • Fácil acceso • Valoración <ul style="list-style-type: none"> • Acceso a la información • Compresión • Confiabilidad | |

Nota. Elaboración propia.



Anexo 2. Matriz de datos

| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 7 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 8 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 |
| 9 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 10 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 11 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 12 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 13 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 14 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 15 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 16 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 |
| 17 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 2 |
| 19 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 1 | 3 |
| 20 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 |
| 21 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 |
| 22 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 23 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 24 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 |
| 25 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 26 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 27 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 28 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 29 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 30 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 31 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 32 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 |

Vista de datos Vista de variables



Anexo 3. Instrumento

INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

INSTRUMENTO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de la conformidad de los conductores con el área administrativa de la empresa de transporte ASTRAN SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

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

| N° | PUNTAJE | | | | |
|--|---------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Planeación | | | | | |
| 1. Se cumplen las metas en el tiempo planificado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Se propone objetivos a corto plazo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Cumplen sus metas para todas las áreas por igual | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Detallan estrategias para mejorar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. La empresa realiza promociones para sus clientes que lo benefician como conductor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. La publicidad que usan son las adecuadas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. La empresa lo involucra para cumplir sus objetivos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Resuelven inmediatamente un problema cuando surge algo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. La empresa tiene planes de acción anticipados ante algún imprevisto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. La empresa elabora planes de acción | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Se hacen planes para crecer como empresa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Desarrollan planes de acuerdo a las necesidades más importantes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Dirección | | | | | |
| 13 Las capacitaciones son constantes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 Alguien dirige sus labores | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 15 Las capacitaciones ayudan a mejorar su labor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 El administrador es un líder | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 Es líder en su equipo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 Siempre sigue a un líder en su empresa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19 Supervisan su trabajo de manera constante | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 Supervisan sus faltas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21 Hacen evaluaciones de desempeño laboral | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 Logran ejecutar sus planes a corto y largo plazo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23 Sancionan sus faltas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24 Los cambios que se hacen son para mejorar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Organización | | | | | |
| 25 El jefe siempre está dispuesto a escucharlo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26 Su jefe atiende sus requerimientos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27 Se delegan actividades programadas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28 Usan una política de trabajo en equipo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29 Miden su rendimiento como equipo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 30 Es mejor para usted trabajar en equipo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 31 El jefe toma en cuenta su opinión | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 32 Ante alguna duda, el administrador lo ayuda | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 33 Puede opinar con facilidad en las reuniones | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 34 Es respetuoso con sus compañeros | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 35 La salida de vehículos se da en orden | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 36 Aplican sanciones ante una falta | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Control | | | | | |
| 37. Evalúan su desempeño laboral | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 38. Se hacen proyecciones cada año | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 39. Evalúan su servicio con el cliente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 40. Limitan sus horarios de trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 41. Tiene los recursos necesarios para laborar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 42. Tiene un horario establecido de trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 43. Miden sus resultados constantemente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 44. La empresa premia su desempeño | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 45. Cumple con su meta diaria | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



INSTRUMENTO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de la calidad de servicio que brindan los conductores, para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo a como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

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

| N° | PUNTAJE | | | | |
|---|---------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Satisfacción | | | | | |
| 1. Existe un buen ambiente laboral en la empresa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. El uniforme es cómodo para sus labores | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Necesita más capacitaciones con respecto a su labor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Cumple con sus labores a tiempo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Entrega a tiempo sus documentos regulares | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Cumple con la normativa de la empresa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Resuelven sus quejas con rapidez | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. La empresa es eficiente dando soluciones | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. El administrador muestra conocimiento suficiente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Fiabilidad | | | | | |
| 10. El personal es honesto y de confianza | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Considera que el área administrativa está capacitada | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Tiene todos sus documentos en regla | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Cree que satisface las necesidades de sus clientes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Se siente reconocido cuando da un buen servicio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Su unidad de trabajo está en buenas condiciones | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. Tiene buena relación con los clientes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. Brinda buen servicio a los clientes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. La información que brinda la empresa es siempre clara | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Eficiencia | | | | | |
| 19. Mide su tiempo para sus labores | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 20. Es puntual con sus clientes | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. La empresa resuelve sus dudas en menos de 24 horas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. La empresa cuenta con infraestructura adecuada | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23. Los puntos de servicio son cercanos | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24. Es fácil localizar al personal administrativo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25. Su experiencia anterior lo ayuda en sus labores | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26. Toman en cuenta su opinión o sugerencia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27. Reconocen su buen servicio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Empatía | | | | | |
| 28. Le brindan de manera adecuada la información que solicita | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29. La información responde a sus necesidades | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 30. Ante alguna duda están dispuestos a escucharlo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 31. Considera adecuados los horarios de trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 32. Considera que la empresa mejora continuamente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 33. La empresa es un buen lugar para trabajar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 34. Es confiable, la seguridad que brinda la empresa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 35. Su cliente confía en el servicio que brinda | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 36. La relación con sus clientes es buena | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



ANEXO 4

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Gestión Administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de Transportes ASTRAAN Sociedad de Responsabilidad Limitada Ayaviri, 2022.

- EXPERTO
- PROFESIÓN
- CARGO ACTUAL
- GRADO ACADÉMICO

I. REFERENCIAS

Jenny Rosario Acero Apayce
Abogada
Doctora

II. ASPECTO DE EVALUACIÓN

| INDICADORES | CRITERIOS | | | | | |
|--------------------|---|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| | | DEFICIENTE | REGULAR | BUENA | MUY BUENA | EXCELENTE |
| 1. CLARIDAD | Está redactado con lenguaje apropiado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en capacidades observables | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia | | | | 4 | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe una organización lógica de los ítemes con las variables. | | | | 4 | |
| 5. SUFICIENCIA | Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes | | | | 4 | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación | | | | 4 | |
| 7. CONSISTENCIA | Está basado en aspectos teóricos y científicos | | | | 4 | |
| 8. COHERENCIA | Entre las dimensiones, indicadores, ítemes e índices | | | | 4 | |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito de la investigación | | | | 4 | |
| 10. PERTINENCIA | El instrumento es útil y adecuado para la investigación | | | | 4 | 5 |

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincón (2015, p. 217).

Coefficiente de valorización porcentual, C= Total/50=_____

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....
.....
.....

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)
- b. Desaprobado (C < 75% = 0.75)

| |
|-------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> |

Lugar y fecha: Juliaca, 04 de diciembre del 2023

Sello y firma de experto
DNI N°: 01324434
N° celular: 990227485



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 02/01/2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: KAREN YENI ELIZABETH MAMANI PUMA

Dirección: Jr. Cahuide Nro 139 – Ayaviri

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 77179985

Teléfono: 935274056 email: Karen.mp.com@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

Asesor: Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA DE TRANSPORTES ASTRAN SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA AYAVIRI, 2022

Palabras claves, (3 a 5 términos): Gestión administrativa, planificación, satisfacción, calidad de servicio

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2?}

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 -UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

Juliaca, 02 de enero del 2025

Fecha