



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA
LA EMPRESA DE TRANSPORTE EMPRECOSUR S.A- PACHACAMAC

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA

SANDY JOSSELYN DALLANA CHUMIOQUE HUAYTA

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2018

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a Dios por brindarme salud y una maravillosa familia, a mis padres por apoyarme y ayudarme siempre, a mi esposo, por su paciencia infinita, a mis hermanos y familiares que creyeron en mí.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, porque sin él nada sería posible, por haberme dado la familia que tengo y poder disfrutar día a día su cariño y apoyo incondicional.

A mis padres, porque siempre me apoyaron en todas las decisiones que tome y me apoyaron a seguir estudiando pese a todo.

Al decano, porque nos dio la oportunidad de brindarnos asesores capacitados para que nos guíen en el desarrollo del trabajo de investigación.

A los profesores, porque gracias a sus enseñanzas y paciencia han logrado sacar lo mejor de cada alumno.

Al señor Alejandro Huayta Gómez gerente de directorio de la empresa de transporte Emprecosur S.A, por permitirme realizar mi tesis y facilitarme llegar a sus colaboradores con encuestas.

A mi asesor Dr. Luis Marcelo Quispe, por la paciencia y dedicación a cada uno de sus alumnos.

A mi hija Luciana, por enseñarme el valor de la tolerancia y por comprender mi ausencia.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	x
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática.....	13
1.2 Justificación e importancia de la investigación.....	16
1.3 Objetivos de la investigación: general y específicos.....	18
1.4 Limitaciones de la investigación.....	19
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios.....	22
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....	30
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada.....	60
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	64
3.2 Población y muestra.....	66
3.3 Hipótesis.....	67
3.4 Variables – Operacionalización.....	68
3.5 Métodos y técnicas de investigación.....	70
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados.....	72
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos.....	74
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento.....	77
4.2 Resultados descriptivos de las variables.....	79
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones.....	81
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas.....	89
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio.....	90

4.6	Procedimientos correlacionales.....	91
-----	-------------------------------------	----

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones.....	97
5.2	Conclusiones.....	101
5.3	Recomendaciones.....	102

REFERENCIAS

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Población de colaboradores de la empresa Emprecosur
Tabla 2	Operacionalización de la variable gestión administrativa
Tabla 3	Operacionalización de la variable calidad de servicio
Tabla 4	Validación del cuestionario de gestión administrativa
Tabla 5	Resultado de la validación del cuestionario de calidad de servicio
Tabla 6	Fiabilidad del instrumento de la variable gestión administrativa
Tabla 7	Fiabilidad del instrumento de la variable calidad de servicio
Tabla 8	Análisis descriptivo de la variable gestión administrativa
Tabla 9	Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio
Tabla 10	Análisis descriptivo de la dimensión planificación
Tabla 11	Análisis descriptivo de la dimensión dirección
Tabla 12	Análisis descriptivo de la dimensión organización.
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión control
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión fiabilidad
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión: eficiencia
Tabla 17	Análisis descriptivo de la dimensión empatía
Tabla 18	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio
Tabla 19	Resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de las variables gestión administrativa y calidad de servicio
Tabla 20	Resultados de correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio
Tabla 21	Resultados de correlación entre la dimensión planificación y calidad de servicio
Tabla 22	Resultados de correlación entre la dimensión dirección y calidad de servicio
Tabla 23	Resultados de correlación entre la dimensión organización y calidad de servicio
Tabla 24	Resultados de correlación entre la dimensión control y calidad de servicio

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Proceso administrativo
- Figura 2 Ciclo administrativo
- Figura 3 Las brechas de la calidad del servicio
- Figura 4 La flor del servicio
- Figura 5 Análisis descriptivo de la variable: calidad de servicio
- Figura 6 Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio
- Figura 7 Análisis descriptivo de la dimensión planificación
- Figura 8 Análisis descriptivo de la dimensión dirección
- Figura 9 Análisis descriptivo de la dimensión organización
- Figura10 Análisis descriptivo de la dimensión control
- Figura11 Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción
- Figura12 Análisis descriptivo de la dimensión fiabilidad
- Figura13 Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia
- Figura14 Análisis descriptivo de la dimensión empatía.
- Figura15 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio
- Figura16 Dispersión de las variables gestión administrativa y calidad de servicio

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA DE TRANSPORTE EMPRECOSUR S.A- PACHACAMAC

SANDY JOSSELYN CHUMIOQUE HUAYTA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

Actualmente existen empresas con una gestión administrativa deficiente ya que los gerentes que asumen el cargo carecen de estudios especializados, no obstante, se enfocan en tener ingresos que permitan solventar sus gastos dejando de lado la calidad de servicio, siendo los clientes tanto internos como externos el talento humano más importante.

La situación problemática permitió formular el problema de investigación: ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A. – Pachacamac? El propósito de la investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio en los colaboradores de la empresa de transporte Emprecosur S.A- Pachacamac.

El tipo de investigación es no experimental de corte transversal, con un diseño descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 32 colaboradores, con una muestra de 32 personas, los datos se obtuvieron de manera censal. Los instrumentos aplicados presentan una alta confiabilidad mediante el estadístico de alfa de Cronbach, 0,967 para el cuestionario de gestión administrativa y 0,976 para el cuestionario calidad de servicio. En la prueba de hipótesis se obtuvo una R de Pearson de 0.596, con un p valor de 0.000, por lo cual se concluye que existe una correlación moderadamente positiva entre gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A. - Pachacamac.

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

**ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND QUALITY OF SERVICE PROVIDED BY
THE TRANSPORTATION COMPANY EMPRECOSUR S.A- PACHACAMAC**

SANDY JOSSELYN CHUMIOQUE HUAYTA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

Currently there are companies with poor administrative management since the managers who assume the position lack specialized studies, however, they focus on having income that allows them to solve their expenses leaving aside the quality of service, being both internal and external clients the most important human talent.

The problematic situation allowed formulating the research problem: What relationship exists between administrative management and quality of service provided by the transport company Emprecosur S.A. - Pachacamac? The purpose of the research was to determine the relationship between administrative management and quality of service in the employees of the transport company Emprecosur S.A- Pachacamac.

The type of research is non-experimental, cross-sectional, with a correlational descriptive design, the population consisted of 32 collaborators, with a sample of 32 people, the data was obtained in a census manner. The applied instruments show high reliability through the Cronbach's alpha statistic, 0.967 for the administrative management questionnaire and 0.976 for the quality of service questionnaire. In the hypothesis test, a Pearson R of 0.596 was obtained, with a p value of 0.000, for which it is concluded that there is a moderately positive correlation between administrative management and quality of service provided by the transport company Emprecosur S.A. - Pachacamac.

Keywords: Administration management, service quality, planification, satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Actualmente la gestión administrativa es utilizada en empresas exitosas y aquellas que quieran llegar a serlo, pues gracias a sus procesos administrativos ayuda a los gerentes o administradores a optimizar recursos, minimizar riesgos y tener seguridad en la toma de decisiones.

Las organizaciones también son conscientes que deben estar abiertas a los cambios tecnológicos e innovaciones, para brindar a sus clientes calidad de servicio así estos se muestren satisfechos y puedan recomendarlos de la mejor manera y la empresa siga creciendo como se proyecta.

En el desarrollo de la presente investigación se quiere comprobar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A- Pachacamac, con la finalidad de incrementar la productividad en sus colaboradores y así ellos apliquen la calidad de servicio para la atención de sus clientes.

El problema general fue: ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A. – Pachacamac? con lo que se pretende dar a conocer en la investigación de cómo los procesos administrativos se relacionan con la calidad de servicio en la empresa de transporte Emprecosur S.A.

En el capítulo I, se describe la realidad problemática, justificación e importancia de la investigación, así como también el objetivo general y los específicos, y para finalizar las limitaciones que se han presentado en la investigación.

En el capítulo II, se señalan los antecedentes de estudio, el desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado, las bases teóricas y la definición conceptual de las terminologías empleadas.

En el capítulo III, se señala el tipo y diseño de investigación, las características de la población y muestra, las hipótesis, las pruebas de las mismas y su

consistencia, se indica las variables y su operacionalización, se explica el método y técnica de investigación, así como la descripción de los instrumentos utilizados y finalmente el análisis estadístico e interpretación de los datos.

En el capítulo IV, se evidencia la validación de instrumentos, el análisis de fiabilidad, los resultados descriptivos de las variables, análisis descriptivos de las dimensiones. Así como también se dan a conocer los resultados descriptivos de las variables y dimensiones relacionadas, la prueba de normalidad y los procedimientos relacionados.

En el capítulo V, se evidencia las discusiones, conclusiones y recomendaciones que se muestran de acuerdo al logro de los objetivos planteados en la investigación y para concluir, las referencias bibliográficas empleadas que complementan la investigación, como también los anexos.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

El hombre desde años muy antiguos usa la gestión administrativa como parte de su vida y sobrevivencia, es más, cada persona lo hace inconscientemente. Pero en el caso empresarial esta administración tiene que ser mejor manejada si se quiere convertir en una organización competitiva y que brinde calidad de servicio o de producto.

A nivel mundial la gestión administrativa ha sufrido grandes cambios en el transcurso de los años, pero todos esos cambios se han dado para mejorar y tener mejor calidad en los servicios que se brinda; muchas empresas tienen miedo al cambio ya que su gestión ha permanecido durante muchos años y con gran rentabilidad y estas no se actualizan.

Hoy en día las empresas son sistemáticamente abiertas a la tecnología, crecen a gran magnitud, el entorno es cambiante por eso es necesario que se asimile conocimientos procedentes de diferentes ciencias. Las empresas no le dan la debida importancia, lo cual es fundamental en el desarrollo estratégico.

El gran aumento de la competencia nos lleva a la necesidad de dar calidad de servicio, cosa que las empresas no hacen y es ahí donde se centra el problema porque los usuarios exigen cada vez más, piden ser escuchados y que se dé algo más de lo que exigen, pero la gestión se centra en otras áreas y no en los clientes.

Para ello se necesita personal muy capacitado que se pueda retener en las empresas ya que el entorno laboral ofrece oportunidades únicas a personal con talento y conocimiento.

En latinoamérica hay un gran déficit de las empresas porque no avanzan con la misma rapidez de sus consumidores, hoy en día existe mucha tecnología que no es usada, y si es usada pues no a tiempo porque no se dedican a poner un personal que se encargue de esa función, es decir si algún

cliente manda un correo no le responden a tiempo y eso influye bastante ya que un cliente insatisfecho impacta en la reputación de la empresa.

Las empresas no invierten en la implementación de estrategias para el consumidor y esto se hace cada vez más grave ya que la tecnología arrasa y las páginas web están saturadas porque no personalizan, las llamadas y tiempo de espera son abrumadores para resolver sus problemas o independientemente el canal que utilicen.

Chiavenato (2006) afirma que:

No existen países desarrollados ni sub desarrollados, sino países que no saben administrar la tecnología o los recursos disponibles y potenciales. Así como también hay países que sí saben hacerlo. En otros términos, existen países administrados y subadministrados. Lo mismo ocurre con las organizaciones. Hay organizaciones o empresas excelentemente organizadas y otras en condiciones precarias y todo esto se concluye a un aspecto de talento administrativo. (p. 10).

En el Perú las empresas de transportes con buena gestión y calidad de servicio son muy pocas, mayormente están acostumbradas a trabajar por jerarquías o según funciones estructuradas, es común pensar que ésta es la mejor manera de trabajar para manejar una empresa, es decir, cada quién en su función, ya sea marketing o ventas, recursos humanos, administración entre otros.

Si bien es cierto este manejo aún se da y cada quien trabaja por su área y según la estructura que tiene. Pero los funcionarios no tienen idea de cómo está la empresa mas solo de su área, ni tampoco saben los procesos de otras áreas, lo que conlleva a que los trabajadores tengan una noción difusa de sus funciones y esto influye en la calidad de servicio que brindan porque no ven a la empresa como un todo. En general en nuestro país, las medianas empresas de transporte no establecen un apropiado capital financiero tienen más pasivo y patrimonio lo cual no ayuda a llevar un plan de mejora continua.

Asimismo, por escasez de activos se tiene déficit financiero y no se pueden cumplir como debe de ser las obligaciones de la empresa ya que hay una deficiencia financiera en las decisiones sobre inversiones de la gestión financiera de la empresa y no nos permite obtener ventaja competitiva.

En Lima la cantidad de transporte pasa niveles, solo en taxis hay un 130% más de lo que se necesita, se dice que el 72% de tráfico que es ocasionado en Lima Metropolitana es por los taxis. Actualmente hay 91.127 taxis aproximadamente inscritos en Lima (Setame) más unos 15mil en inscritos en el Callao y a ellos se les suma los taxis informales que diariamente compiten por pasajeros. Por su naturaleza no se tiene un número específico, pero en Lima habría un total de 180 mil unidades de taxis entre formales e informales; por ello la municipalidad toma medidas incrementando inspectores municipales que ayuden a resguardar el orden.

Se observa en la empresa de transporte “Emprecosur S.A” deficiencias en diferentes aspectos como planeación porque no tienen un plan de acción determinado para los problemas presentados al culminar cada objetivo propuesto, dirección porque la empresa carece de un líder en cada equipo que los pueda guiar en sus funciones, organización porque a pesar de existir una jerarquía establecida muchas veces los colaboradores quieren sobrepasar a sus encargados además se considera que se debe delegar funciones para fortalecer el trabajo en equipo, y control ya que por lo mismo al rubro que se dedica; el control no se puede dejar de lado ni el desempeño de los colaboradores.

También la empresa presenta deficiencias en satisfacción porque hay clientes que no se muestran tan conformes con el servicio ya que se establece un tiempo de espera, fiabilidad porque hoy en día las noticias no muestran nada bueno y la mayoría de accidentes de tránsito son ocasionados por taxistas, eficiencia porque los conductores no llegan a su cuota diaria establecida en el tiempo determinado, y eso los perjudica porque tienen que trabajar más tiempo.

En este contexto surge la necesidad de proponer esta investigación a profundidad de la empresa de transporte Emprecosur S.A que permita establecer factores importantes como los procesos de gestión para el compromiso de todos los miembros de la empresa y mejorar la calidad de servicio.

Problema general:

¿Qué relación existe entre gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A. – Pachacamac?

Problemas específicos:

¿Cuál es la relación entre planificación y calidad de servicio que brinda la empresa de transportes Emprecosur S.A. - Pachacamac?

¿Cuál es la relación entre dirección y calidad de servicio que brinda la empresa de transportes Emprecosur S.A. - Pachacamac?

¿Cuál es la relación entre organización y calidad de servicio que brinda la empresa de transportes Emprecosur S.A. - Pachacamac?

¿Cuál es la relación entre control y calidad de servicio que brinda la empresa de transportes Emprecosur S.A. - Pachacamac?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

En la actualidad, una gran cantidad de empresas presentan problemas y la empresa de transporte Emprecosur S.A. no es la excepción, ya que se observa problemas en la gestión administrativa y en la calidad de servicio que tienen los colaboradores hacia los clientes, pues se necesita innovar paradigmas e implementar una mejor solución frente a problemas.

La presente investigación propone analizar más a fondo la empresa para sacar adelante los aspectos negativos, mejorar la productividad de sus colaboradores, fortalecer el compromiso e identificación con la empresa, para ello esta investigación busca relacionar las variables gestión administrativa y calidad de servicio para que se desempeñe una gestión impecable.

En esta investigación se justifica ampliamente de acuerdo a las siguientes razones:

Justificación teórica, se busca proponer evidencias teóricas relacionadas a las variables de estudio, es decir, la propuesta se fundamenta en la teoría de Chiavenato (2014) para la variable gestión administrativa, que lo define como: “La dirección racional de las actividades de una organización, ya sea lucrativa o no, en ella se aborda la planeación, organización, dirección y control de las actividades que ocurren dentro de la organización” (p. 1) y la teoría de Lovelock y Wirtz (2015) para la variable de calidad de servicio que define que es: “La excelencia propia, es sinónimo de estándares inquebrantables y de buen desempeño, es el reconocimiento de la calidad por medio a experiencias” (p. 419).

Justificación práctica, la presente investigación ayuda a la relación entre gestión empresarial con calidad de servicio que ofrecen los colaboradores de la empresa de transporte Emprecosur S.A. Este resultado permite planear proyectos o programas para enfatizar la calidad de servicio, mejorando el trato a los clientes, la comunicación entre áreas, organización empresarial llevando a cabo un desempeño eficiente, disminuyendo errores laborales y buscando el bienestar empresarial. Los resultados de la investigación permiten obtener conclusiones y recomendaciones que busca da solución o aplicación a la problemática en el ámbito de estudio.

Justificación metodológica, la presente investigación ha pasado por rigurosos instrumentos de validación, los mismos que se dan al alcance para la comunidad académica. Estos dos instrumentos fueron de gran ayuda para la investigación. Uno para medir la primera variable, gestión administrativa y el

otro para medir la segunda variable, calidad de servicio; propuesto por Sandy Chumioque, dichos instrumentos fueron sometidos a criterios rígidos de validez y confiabilidad.

La investigación tiene un impacto social positivo porque se enfoca en mejorar la gestión administrativa, reflejando el buen desempeño interno en sus colaboradores y estos a sus clientes, brindando un servicio adecuado lo cual mejoraría el rendimiento en la empresa, la satisfacción de cada trabajador, así como también la satisfacción de los clientes frecuentes y público que pueda ser atendido por la empresa.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Determinar la relación entre gestión empresarial y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A. – Pachacamac.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre planeación y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A. – Pachacamac.

Determinar la relación entre dirección y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A. – Pachacamac.

Determinar la relación entre organización y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A. – Pachacamac.

Determinar la relación entre control y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A. – Pachacamac.

1.4. Limitaciones de la investigación

Durante el desarrollo de la presente investigación, existieron algunas limitaciones que obstaculizaron el avance y desarrollo del trabajo en su momento que fueron superadas.

Limitaciones bibliográficas

Las referencias bibliográficas no han sido de gran complicación. Para la primera variable a pesar de algunas investigaciones y teorías arcaicas, se llegó a encontrar mucha información valiosa de investigaciones actuales. Para la segunda variable la información no es de primer plano ya que no existen muchos libros sobre calidad de servicio sino se encuentran como tema interno hacia otros intereses.

Limitación teórica

Ausencia moderada de investigaciones relacionadas a las variables y al rubro de la empresa

Limitación institucional

Ingreso restringido a algunos centros de estudio para buscar información en sus bibliotecas debido al horario que establecen, también se dificultó el acceso a la muestra para realizar las encuestas.

Limitación temporal

Escaso tiempo de investigación ya que es extensa, para poder conocer negocios del mismo sector y poder hacer una comparación.

Limitación económica

Se presentó limitaciones económicas al momento de movilizarse a entidades públicas como bibliotecas por la distancia, materiales para la encuesta e investigación.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

Coque (2016) en su tesis: “La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro S.A. de la ciudad de Ambato”, realizada en la universidad Técnica de Ambato- Ecuador, para optar el título profesional de Magister en Administración, cuyo objetivo fue analizar el impacto de la gestión administrativa en la empresa con la finalidad de tomar acciones para que se incremente la rentabilidad de la empresa Megamicro S.A, desarrollado con un diseño descriptivo correlacional, con una muestra total de 12 personas entre directivos y colaboradores, donde concluye:

En la empresa hay un deficiente en lo que se refiere a gestión administrativa, la cual afecta de manera directa e influye en la disminución de ventas de la empresa Megamicro S.A.

También se observa que se tiene baja rentabilidad, y esto se debe a la deficiencia en la gestión administrativa que presenta la empresa.

En la empresa Megamicro S.A. no se efectúa ningún tipo de gestión administrativa que permita a la empresa prosperar sus ventas y aumentar la rentabilidad.

La empresa Megamicro carece de una adecuada organización y planificación en las distintas actividades que se realizan dentro y fuera de la organización, lo que conlleva a que no se ejecuten los objetivos propuestos.

En la empresa Megamicro los colaboradores internos no están satisfechos con la manera de ser tratados, pues a ellos les importa la motivación e importancia que puedan recibir por parte de los directivos de la empresa.

Flores (2015) en su tesis: “Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinoteaga” ,realizada en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua para optar el grado académico de Magister en gerencia empresarial, cuyo objetivo fue analizar los pasos del proceso administrativo y su incidencia en la gestión empresarial aplicados en la cooperativa Coproabas Jinoteaga 2010 - 2013, desarrollado con un diseño descriptivo, no experimental, correlacional, con una población conformada por 15 trabajadores, 2 jefes de área y un gerente donde se trabaja con toda la población usando una muestra total de 18 colaboradores en la cooperativa de productos de Alimentos Básicos RL, donde concluye:

El proceso administrativo y gestión empresarial que existe en la cooperativa de productos de alimentos básicos RL, se sostiene de forma parcial ya que no se ejecutan de manera correcta las funciones del proceso administrativo.

Se llevó a cabo una estimación en base al proceso administrativo y gestión empresarial de dicha empresa, con la finalidad de analizar si estos están planteados correctamente, donde se llegó a la conclusión que, por la mala gestión administrativa, esta se ve limitada ya que carecen de conocimientos en el área administrativa, sobre todo en los órganos directivos que laboran en base a su experiencia y la poca responsabilidad, compromiso que presentan algunas de ellas.

Al carecer de un adecuado proceso administrativo, se pudo observar que la empresa no cumple con una adecuada gestión administrativa.

Caisa (2014) en su tesis: “La gestión administrativa y su impacto en el desempeño laboral en la empresa Metalmecánica Alhice de la ciudad de Ambato” realizada en la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador para optar el grado académico de Ingeniero de Empresas, cuyo objetivo fue, estudiar cómo influye la gestión administrativa en el desempeño laboral de la empresa metalmecánica Alhice de la ciudad de Ambato, desarrollado con un diseño descriptivo de tipo no experimental correlacional, con una muestra conformada

por 35 trabajadores de la empresa Alhice ya que es el total del personal registrado, donde concluye:

La organización empresarial metalmecánica Alhice, carece de un prototipo de gestión administrativa, pues este tipo de herramienta es indispensable en toda empresa y ésta la necesita para que se pueda complementar con el talento humano de la empresa.

La empresa Alhice no tiene definido objetivos, políticas y mucho menos estrategias en un lapso específico, es decir, la planificación es inexistente para ejecutar las metas y propósitos de la empresa.

Los colaboradores de la empresa se sienten desmotivados al momento de desempeñar sus labores, con lo establecido se puede decir que es un factor por el cual, los colaboradores de la empresa tienen una desmotivación por lo que se genera un bajo rendimiento en el desempeño laboral.

Existen algunas áreas dentro de la empresa metalmecánica Alhice donde algunos puestos no se han desarrollado de la manera más adecuada, designándolos de manera incorrecta según el perfil de cada colaborador, esto hace que los colaboradores desconfíen y no tengan la seguridad de su desempeño laboral y esto no defina adecuadamente sus funciones.

Tisnado (2013) en su tesis: “Mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 1 El Porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013”, realizada en la Universidad Privada Antenor Orrego , para optar el grado académico de Licenciado en Administración, cuyo objetivo fue, determinar en qué medida el mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 1 El Porvenir contribuirá a elevar el grado de satisfacción del docente y por ende contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción, desarrollado con un diseño descriptivo correlacional de tipo cuantitativo, con una muestra conformada por 26 colaboradores entre jefes y ejecutivos de la UGEL N° 1 El Porvenir , llegando a las siguientes conclusiones:

En la UGEL N° 1 El Porvenir se percibe que ocurren algunas funciones que se encuentran dentro del proceso administrativo, que han sido aplicadas a cada área en las distintas sedes que carecen de autoridad, la cual no posibilita una rápida gestión en el proceso administrativo.

La estimación de la estructura de procesos administrativos en la UGEL El Porvenir demuestra un armazón riguroso y burocrático, el cual establece una inadecuada eficiencia y mal gasto de tiempo, lo cual deniega un proceso eficiente de las funciones institucionales y pedagógicas, abatiendo así el grado de no satisfacción del docente.

Se carece de eficiencias que se tienen que desarrollar de la mejor manera progresivamente con relación a los procesos de gestión, para generar total satisfacción en los docentes de la UGEL N° 1 El Porvenir.

Se carece de recursos materiales los cuales no permiten a las áreas de trabajo cumplir con todas sus funciones encomendadas. Todo esto se puede percibir en la cantidad de avances parciales no culminados de sus planes de trabajo, también se observa incumplimiento de actividades encomendadas en la UGEL N° 1 El porvenir.

Por otro lado, personal de la UGEL N° 1 es escaso y es insuficiente para cumplir con la atención de gran magnitud y las necesidades de distintas instituciones educativas, especialmente en lo que se refiere a la asesoría y a la supervisión pedagógica.

Ortega (2013) en su tesis: "Gestión administrativa del talento humano y su incidencia en las empresas públicas administradoras de agua potable en la provincia de Carchi", realizada en la Universidad Politécnica Estatal del Carchi – Ecuador, para optar el grado académico de Ingeniero en Administración, cuyo objetivo fue determinar cómo la gestión administrativa del talento humano incide en el desempeño laboral de los servidores y servidoras de la empresa pública administradora de agua potable de Tulcán Epmapa-T, desarrollado con diseño no experimental correlacional de tipo descriptiva, con una muestra de

87 colaboradores de la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de Tulcán, donde concluye:

Con la investigación se ha concluido que es indispensable concientizar a los colaboradores en ciertos elementos, manuales y reglamentos que existen en la organización pública municipal de agua potable y alcantarillado de Tulcán para poder así lograr empoderamiento por parte de los empleados de la misma.

En la empresa pública municipal de agua potable y alcantarillado de Tulcán se requiere de manera necesaria y pronta instalar un plan de motivación, trabajo en equipo y capacitación, ya que esto ayudara a los colaboradores a desempeñar labores de manera eficiente.

Así mismo se propone transmitir las capacitaciones de manera práctica y fácil mediante talleres o cursos fáciles para el beneficio y rápida comprensión de los colaboradores.

Por otro lado, también se propone que los cursos que se dicten para los colaboradores en las diferentes áreas de la empresa sean realizados de manera didáctica, de manera constante en un lapso de cada 6 meses.

Es muy importante tener a cada colaborador motivado en la empresa, ya que si nuestro talento humano se encuentra motivado realizará un trabajo eficiente y será productivo, además el clima laboral será pertinente.

Se requiere introducir una cultura motivacional para el reconocimiento de los empleados que más destacan en la institución, y sean reconocimientos económicos o sociales, los cuales motiven a los demás a seguir esforzándose y ser cada vez mejores.

En la organización es indispensable tener un buen clima laboral entre jefes y subordinados ya que esto permite eliminar barreras y tener confianza

suficiente para eliminar barreras de comunicación en una organización con respecto a la jerarquía establecida y comunicación lineal.

Antecedentes nacionales

Cajo (2018) en su tesis: “Influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego Lima 2018“, realizada en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega – Lima, para optar el grado académico de Licenciado en Administración, cuyo objetivo fue demostrar si la gestión administrativa influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego, desarrollado con un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, con una muestra conformada por 60 colaboradores de la oficina general de administración del ministerio de agricultura y riego, llegando a las siguientes conclusiones:

Se evidenció que la gestión administrativa tiene influencia en el desempeño laboral de forma positiva en los colaboradores del ministerio de agricultura y riego.

Se observa que los procesos administrativos de dan de forma oportuna en el desempeño laboral con los colaboradores del ministerio de agricultura y riego.

Se ha determinado que el control administrativo interviene de manera significativa en el desempeño laboral de los colaboradores del ministerio d agricultura y riego.

Ocampos y Valencia (2017) en su tesis titulada: “Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial EsSalud“ realizada en la Universidad Nacional de Tumbes para obtener el grado académico de Licenciado en administración, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial EsSalud – Tumbes, en el año 2016, desarrollado con un diseño descriptivo

correlacional, con una muestra conformada por 39 colaboradores de la red asistencial Essalud, donde concluyen:

El coeficiente de correlación de Pearson dado en el estudio ($R=+0,559$) prueba la existencia de la relación directa de manera moderada entre la gestión administrativa y calidad de servicio desde el enfoque del colaborador administrativo de la red asistencial EsSalud Tumbes, 2016.

La primera dimensión de la variable gestión administrativa, planeación tuvo una correlación directa moderada con calidad de servicio ($R = +0,578$) desde el enfoque del colaborador administrativo de la red asistencial Es Salud Tumbes, 2016. Esta dimensión fue la que revelo mayor coeficiente de correlación.

La dimensión dirección de la variable gestión administrativa tuvo una correlación directa moderada con calidad de servicio ($R = +0,510$) desde el enfoque del colaborador administrativo de la red asistencial Es Salud Tumbes, 2016.

Calero (2016) en su tesis: “Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad provincial de Huaral”, realizada en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, para optar el grado académico de Licenciado en administración, cuyo objetivo fue demostrar que la gestión administrativa influye en la calidad de los servicios en la Municipalidad de Huaral en el año 2015, desarrollado con un diseño no experimental, descriptivo correlacional con una muestra total conformada por 65 colaboradores entre nombrados y contratados de la municipalidad provincial de Huaral, llegando a las siguientes conclusiones:

Que las variables usadas en la presente investigación se integran una a otra para dar aporte de estudio importante a la gestión de la institución de donde se realiza. Por lo tanto, argumentamos que dicho aporte sirva como punto de partida para iniciar otras investigaciones.

En la municipalidad la gestión administrativa es indispensable y por ello debe ser adecuada, ya que si contamos con colaboradores preparados, podrán brindar un servicio excelente sin ningún inconveniente, se busca una gestión donde la planificación y organización sean prioridad, donde exista un liderazgo que involucre a todos los empleados para que estos puedan cumplir los objetivos propuestos y haya un trabajo en equipo adecuado, implementando un sistema de control para auditar las actividades de la empresa.

Tirado (2014) en su tesis: “Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de la Libertad- Trujillo”, realizada en la universidad Nacional de Trujillo – La Libertad para optar el grado académico de licenciado en administración, cuyo objetivo fue fundamentar de qué manera la gestión administrativa influye en la calidad de servicio al cliente en el colegio químico farmacéutico de La Libertad, desarrollado con un diseño no experimental, con una muestra de 91 colaboradores del colegio farmacéutico de La Libertad donde se llegó a la siguiente conclusión:

En el colegio farmacéutico de La Libertad la gestión administrativa se da de manera directa en la calidad de servicio, basándose en la referencia de la contratación de hipótesis que ha determinado que las variables tengan reacciones entre sí.

Esta organización demuestra fortalezas en base a la gestión de recursos materiales, la gestión de recursos financieros, y en menor prioridad aspectos del personal.

La organización mantiene una relación cordial en cuanto a sus colaboradores y siempre priorizan el trabajo en equipo con una comunicación abierta. Además, cuenta con un amplio local, auditorios, oficinas y otros ambientes apropiadamente implementados ya que cuenta con un ingreso apropiado.

Flores (2017) en su tesis: “Influencia de la gestión administrativa eficaz en la prestación del servicio alimentario del programa nacional de alimentación

escolar Qali-Warma en Lima Metropolitana y Callao” realizada en la universidad nacional Federico Villarreal, para optar por el grado académico de maestro en gestión empresarial, cuyo objetivo fue determinar de qué manera la gestión administrativa eficaz influye en la prestación del servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar Qali-Warma en Lima Metropolitana y Callao, desarrollado con un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, con una muestra conformada por 100 colaboradores del programa nacional de alimentación escolar Qali-Warma Lima y Callao, donde concluye:

Se halló un Valor $p= 0.000 < 0.05$, entonces, de acuerdo al criterio teórico, se acepta que la gestión administrativa adecuada afecta en la prestación del servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar en Lima Metropolitana y Callao.

Se halló un Valor $p= 0.000 > 0.05$, entonces, de acuerdo al criterio teóricos se acepta que la gestión administrativa eficaz, según las líneas estratégicas, influye en la prestación del servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar en Lima Metropolitana y Callao.

Se halló un Valor $p= 0.000 > 0.05$, entonces, de acuerdo al criterio teórico, se acepta que la gestión administrativa eficaz, según la supervisión operativa y monitoreo, influye en la prestación del servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar en Lima metropolitana y Callao.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de la variable gestión administrativa

2.2.1.1. Definiciones de la gestión administrativa

Daft y Marcic (2010) lo definen como: “El logro de las metas organizacionales de forma eficaz y eficiente mediante la planeación, organización, dirección y control de los recursos organizacionales” (p. 8).

Chiavenato (2014) menciona:

La gestión administrativa es la dirección racional de las actividades de una organización, ya sea lucrativa o no, en ella se aborda la planeación, organización (estructura), dirección y control de las actividades separadas por la división del trabajo que ocurren dentro de la organización. Por tanto, la administración es imprescindible para la existencia, supervivencia y éxito de las organizaciones. Sin la gestión administrativa, las organizaciones jamás tendrían condiciones que les permitieran existir y crecer. (p. 1).

Hernández (2011) dice:

El concepto de gestión administrativa, ha evolucionado en el tiempo a la medida que el hombre también ha avanzado en la consecución de nuevas tecnologías y relaciones para la mejora de nuevos productos y servicios, en la satisfacción de un mercado cada día en crecimiento y complejidad, teniendo como objetivo la exploración de teorías para su entendimiento, aplicación y desarrollo de propuesta y para perdurar en los entornos que van naciendo en el mundo empresarial, aplicando y adoptando nuevas filosofías para la gestión, dando lugar a avances nuevos en planificación, organización, dirección y control. Sin embargo, la gestión empresarial es un tema de índole mundial que afecta a todos como organización. (p. 38).

La gestión administrativa se aplica desde tiempos remotos y de manera empírica, pero siempre siguiendo los procesos de la administración que son planeación, organización, dirección y control ya que sin estos puntos no existe un orden para desempeñar el liderazgo en una organización. Estos pequeños procesos ayudan a desarrollar los proyectos o metas de una empresa de manera eficiente.

2.2.1.2. Importancia de la variable gestión administrativa

Chiavenato (2014) sostiene que:

Todas las organizaciones deben ser administradas, cada organización es única, singular y diferente de las demás y sus características diferentes afectan tanto al administrador como a todas las personas que son sus colaboradores. La gestión administrativa es hacer las cosas a través de personas. El administrador no las ejecuta, por lo cual debe saber cómo dirigir a las personas y como desarrollar sus capacidades y competencias de las personas a las necesidades de la organización y de los objetivos que serán alcanzados. (p. 9).

Reyes (2007) afirma que:

Gestión administrativa se da donde quiera que existe un organismo social, aunque pueda ser más necesaria en organizaciones grandes. El éxito de una empresa depende directamente de su buena administración y solo a través de ésta, los elementos materiales, humanos, etc. con que ese organismo cuenta. (p.16).

Hernández (2011) define que:

La gestión administrativa se basa en la información más importante para la gestión de la organización, empresa o institución. Para que esta pueda prosperar o existir tiene que convertirse en un agente de cambio y usar la tecnología ya que este será el principal agente para el proceso de cambio económico. (p. 50).

Gil (2006) afirma:

Que la nueva realidad exige una nueva forma de entender y gestionar una empresa, de manera que permita ampliar su capacidad de innovación y así poder manejar de manera adecuada el conocimiento y contar con colaboradores dispuestos a hacer del aprendizaje una filosofía de vida. Es decir, se trata de elevar el nivel de aprendizaje maximizando las capacidades intelectuales y creando nuevas formas de aprender. (p. 38).

Sánchez y Pintado (2009) nos comentan que

La gestión administrativa destaca los puntos más fuertes de la gestión de la organización, con el fin de potenciar tanto la imagen, como el posicionamiento que diferencia la organización del resto de su competencia. Una compañía preocupada por su imagen siempre la tiene en cuenta en todas las estrategias corporativas, alcanzando todo tipo de políticas empresariales y así puedan poner en marcha estrategias corporativas usando una buena gestión. (p. 57).

La importancia de la gestión administrativa es como conducir un coche, si no hay conductor pues no avanza, es decir la administración es la base de todo, y hacerla de manera adecuada es aún más importante ya que de ello parte la delegación de tareas, metas propuestas, maximizar las capacidades intelectuales de cada persona y crear nuevas formas para que el personal destaque en sus deberes.

2.2.1.3. Características de la variable gestión administrativa

Organización lineal

Chiavenato (2014) menciona:

La organización lineal constituye en la forma estructural más simple y más antigua, pues tiene su origen en la organización de los ejércitos de la antigüedad y en la eclesiástica de la época medieval. Las formas de la organización más antiguas tienen en común el principio de la autoridad lineal, también llamado principio escalar, que establece la jerarquía de autoridad. (p. 138).

Organización funcional

Chiavenato (2014) dice:

La organización funcional se caracteriza por ser un tipo de estructura que se enfatiza en el principio funcional o también conocido como especialización de las funciones. En la antigüedad muchas entidades utilizaban esta teoría para diferenciar funciones o actividades. Este tipo de principio lo que hace es especializar, distinguir y separar, con la creación de la organización funcional, el jefe de producción se convirtió en especialista en asuntos de producción y dejó de ocuparse de los obreros para encargarse de otros problemas. (p. 139).

Organización de línea- staff

Chiavenato (2014) afirma que:

El tipo de organización de línea-staff es resultado de la combinación de los enfoques lineales y funcionales, simbiosis

que tiene por objetivo incrementar las ventajas y reducir las desventajas de dos tipos de organización. Algunos autores la denominan organización de tipo jerárquico consultivo. La organización de línea-staff reúne características de tipo lineal y funcional, cuyo resultado es un paradigma organizacional más completo y complejo. (p. 141).

La gestión administrativa se puede dar desde diferentes puntos de vista y es depende de la empresa hacia qué punto quiere enfocarse, si es en producción o en la dirección de colaboradores, pero lo ideal sería que las empresas manejen el tipo de organización de línea – staff ya que es un tipo de administración más completa e ideal para la mayoría de empresas.

2.2.1.4. Teorías relacionadas a la variable gestión administrativa

Teoría de la gestión administrativa según Chiavenato (2014)

Chiavenato (2014) define:

La gestión administrativa se manifiesta en cada organización y se presenta dentro de ella, toda empresa ya sea municipal, industrial o algún negocio sin importar el tamaño debe ser administrado a través de un administrador, una persona que ejecute, dirija a las personas con las capacidades suficientes para liderar, comunicar y orientar. (p. 9).

Chiavenato (2014) explica:

Desde los tiempos de Henry Fayol en la teoría neoclásica, las organizaciones quisieron dar un enfoque más actualizado a esa época basándose en los principios de éste, que eran planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Desde entonces los administradores adoptaron procesos para administrar según sea necesario en su empresa y de utilidad para ellos, pues en la

actualidad las organizaciones siguen usando los principios básicos que se adoptaron desde la teoría neoclásica que son planificación, dirección, organización y control. (p. 123).

En general, hoy se acepta que la planeación, la organización, la dirección y el control que son las funciones básicas que debe desarrollar el administrador, y que las cuatro constituyen el llamado proceso administrativo.



Figura 1. Proceso administrativo.

Chiavenato (2014) expone que: “La secuencia de las funciones del administrador forma el ciclo de la administración” (p. 123).

Según la perspectiva, el desarrollo de un ciclo permite definir las correcciones que se deberán introducir en el ciclo siguiente y así sucesivamente (Chiavenato, 2014, p. 124).

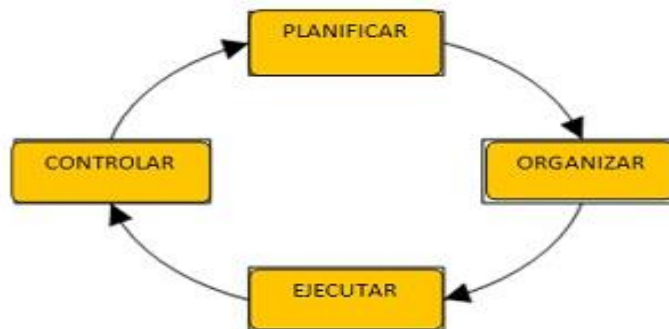


Figura 2. Ciclo administrativo

Chiavenato (2014) define que:

Las funciones del administrador que constituyen el proceso administrativo son mucho más que una secuencia ciclica, porque

están relacionadas estrechamente mediante una interacción dinámica. El proceso administrativo es cíclico, dinámico e iterativo.

Las funciones administrativas consideradas como un todo integrado conforman el proceso administrativo; cuando la planeación, la dirección, la organización, y el control se consideran de forma aislada son funciones administrativas. (p. 124).

De acuerdo a la teoría de Chiavenato, después de haber añadido y a la vez quitado procesos administrativos, se concluye que estos cuatro procesos son los principales que toda organización usa, ya sean pequeñas o no. Los procesos son la base de la administración empezando por la planificación siendo ésta la más importante ya que si una empresa no tiene claro su objetivo, sus metas a cumplir no podrá desarrollar las siguientes.

2.2.1.5. Dimensiones de la variable gestión administrativa

Planeación

Chiavenato (2014) define:

La planeación es la primera función administrativa, porque sienta las bases para las demás. Asimismo, es la que define cuáles eran los objetivos por alcanzar y que se debe hacer para llegar a ellos. Se trata de un modelo teórico para la acción futura. Comienza por establecer los objetivos y detallar los planes para alcanzarlos de la mejor manera posible. Planear es definir los objetivos y escoger de antemano el curso de acción para alcanzarlos. La planeación define a donde se quiere llegar, lo que se debe hacer, cuando, cómo y en qué secuencia. (p. 125).

Daft y Marcic (2010) define

Planeación significa determinar las metas de la organización y definir los medios para alcanzarlos. Este primer proceso es el inicio de todo plan, meta, objetivo formal pues es donde se establecen las ideas básicas del propósito que se quiere alcanzar para la organización. Para llegar a una misión establecida es necesario usar la planeación, se elabora un plan táctico y operativo, usando estrategias como empresa. (p. 154).

Reyes (2007) define que:

La planeación es parte importante para concretar alguna acción en una organización, para hacer la toma de decisiones se fijan principios, operaciones necesarias para alcanzar la determinación de la idea, hay una secuencia de pasos que se desarrollan mediante la planeación. (p. 27).

Robbins y Coulter (2005) argumentan lo siguiente:

Consiste en definir y establecer las metas propuestas por la empresa, es decir establecer estrategias para alcanzar los planes establecidos. En la planeación existen metas específicas que pueden tomar varios años y se involucran a los integrantes de la organización. (p. 158).

Planeación estratégica

Chiavenato (2014) sostiene:

La planeación estratégica es la más amplia y abarca toda la organización. Se proyecta para el largo plazo; sus defectos y consecuencias se extienden a varios años de futuro.

Involucra a la empresa como una totalidad, pues abarca todos los recursos y las áreas de actividad, y se ocupa de la manera de alcanzar los objetivos organizacionales.

Es definida por la cúpula o alta dirección de la organización (nivel institucional) y representa el plan mayor del que dependen todos los demás planes. (p.127).

Daft y Marcic (2010) definen: “Los planes estratégicos como reflejo de una decisión con un alto compromiso para mejorar la eficiencia y eficacia de la organización, es tomar una acción que englobe a toda la organización” (p. 154).

Planeación táctica

Chiavenato (2014) menciona:

Es la planeación que abarca cada departamento o unidad de la organización y sus características son:

Se proyecta hacia el mediano plazo, por lo general para el ejercicio anual, involucra a cada departamento, abarca los recursos específicos y se preocupa por alcanzar los objetivos departamentales. (p.127).

Daft y Marcic (2010) definen que:

Los planes tácticos son medianos ya que se delegan a administradores de nivel intermedio y este tipo de plan actúa por áreas o departamentos de la organización, así mismo puede durar máximo un año por ello son los jefes quienes más los realizan. (p. 154).

Planeación operacional

Chiavenato (2014) menciona que:

Es la planeación que abarca cada tarea o actividad específica

Se proyecta para el corto plazo.

Involucra cada tarea o actividad por separado y se preocupa por alcanzar metas específicas.

Se define a nivel operativo, para cada tarea o actividad. (p. 127).

Daft y Marcic (2010) define que:

Los planes operativos identifican los procedimientos o procesos específicos necesarios en niveles inferiores de la organización, como los departamentos individuales y los empleados. Los administradores de primera línea y los supervisores desarrollan planes operativos que se enfocan en las tareas y procesos específicos que ayudan a satisfacer las metas tácticas y estratégicas pues la planeación en cada nivel apoya a otros niveles. (p. 155).

Organización

Chiavenato (2014) define: “La organización como función administrativa es parte del proceso. Significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos implicados en su administración, así como en establecer sus atribuciones y las relaciones entre ellos” (p. 129).

Reyes (2007) expone que:

El proceso administrativo, organización, es la estructura técnica más importante de las empresas, para que exista una buena gestión administrativa se debe trabajar de manera cordial entre funciones jerárquicas para que se desarrolle un trabajo eficiente y eficaz con buen ambiente laboral. (p. 28).

Daft y Marcic (2010) definen que

La organización es el desarrollo de recursos organizacionales para alcanzar metas estratégicas. El desarrollo de recursos se refleja en la división del trabajo de la organización en departamentos y trabajos específicos, líneas de autoridad formales y mecanismos para coordinar diversas tareas organizacionales. (p. 248).

Dirección

Chiavenato (2014) define que:

La dirección es la tercera función administrativa y viene mucho después de la planeación y la organización. Una vez que se ha definido la planeación y establecido la organización, resta hacer que las cosas marchen y sucedan. Este papel de la dirección es imprimir acción, dinamismo a la empresa. La dirección se relaciona con la acción, con ponerla en marcha, y tiene que ver mucho con las personas. Está directamente relacionada con la actuación sobre los recursos humanos de la empresa. (p. 130).

Reyes (2007) define que:

La dirección es encargada de dar mando y direccionar en las labores de la empresa, es tomar las riendas en el asunto, ser la

máxima autoridad, tener buena comunicación, delegación y supervisión de las acciones de cada miembro de la empresa, todo esto con el fin de asegurarnos que todas las actividades que se realicen se desarrollen de manera eficiente y eficaz para el desarrollo de la organización. (p. 29).

Control

Chiavenato (2014) define que:

El control es la función administrativa que busca asegurar que lo planeado, organizado y dirigido es para alcanzar los objetivos que se fijaron. El control consta de cuatro fases que son establecer los estándares, observar el desempeño, comparar el desempeño con los estándares y corregir para eliminar las variaciones o las desviaciones. En cuanto a su alcance, el control se presenta en tres niveles que son: estratégico, táctico y operacional. (p.135).

Daft y Marcic (2010) define:

El control es un proceso sistemático de actividades organizacionales reguladoras consistentes con las expectativas establecidas en los planes, objetivos y estándares del desempeño. Controlar de una manera eficaz una organización requiere de información acerca de los estándares del desempeño y el desempeño real, así como acciones tomadas para corregir cualquier desviación de los estándares. (p. 561).

Reyes (2007) comenta que: “Consiste en el establecimiento de sistemas que permitan medir los resultados actuales y pasados. En relación con los esperados, con el fin de saber si se ha obtenido lo que se esperaba a fin de corregir y mejorar” (p. 29).

2.2.2. Bases teóricas de la variable calidad de servicio

2.2.2.1. Definiciones de la variable calidad de servicio

Lovelock y Wirtz (2015) define que:

La calidad de servicio es un elemento clave asociado a la satisfacción del cliente, si un cliente está muy satisfecho o incluso complacido, tienen mayores probabilidades de convertirse en clientes leales de una empresa, de consolidar sus compras con un solo proveedor y de difundir recomendaciones positivas. (p. 371).

Kotler y Armstrong (2012) definen que:

La calidad de servicio es una de las principales herramientas de posicionamiento. La calidad tiene un impacto directo en el desempeño del producto o servicio; de esta forma, está muy vinculada con el valor para el cliente y su satisfacción ya que se define como estar libre de defectos. (p. 230).

Evans y Lindsay (2014) define que: “La calidad de servicio es considerada como estándares técnicos, es decir, se considera la rapidez al recibir un servicio, la exactitud de la información. Estos dos pilares son los más importantes, como también las personas y la tecnología” (p. 16).

Alcalde (2009) define qué calidad de servicio:

Es algo que va implicado en los genes de la humanidad; es la capacidad que tiene el ser humano por hacer bien las cosas. La calidad no solo corresponde al producto, sino también a los equipos humanos que integran la organización, socios, accionistas, servicios de atenciónal cliente, servicios internos de la empresa, relación con los proveedores, conservación de los

recursos naturales, atención a la sociedad revirtiendo parte de los beneficios en forma de actividades culturales o funcionales. (p. 2).

Mendoza (2008) define que:

La calidad de servicio se centra en cumplir con las expectativas del cliente y cumplir sus necesidades para que pueda estar satisfecho. Por lo tanto, si satisfacer las expectativas, es tan importante, entonces es necesario disponer de información adecuada sobre los clientes que contengan aspectos relacionados con sus necesidades, con los atributos en los que se fijan para determinar el nivel de calidad conseguido. (p. 5).

La calidad de servicio es brindar una buena atención ya sea de producto o servicio a los clientes internos como externos, se basa en la satisfacción de los clientes para que tengan una buena impresión de la organización ya que un cliente satisfecho es un cliente que recomienda. Lo más importante de la calidad de servicio es tener una buena relación con todos los colaboradores ya que son la imagen de la organización y siempre destacar el talento humano.

2.2.2.2. Importancia de la variable calidad de servicio

Lovelock y Wirtz (2015) afirman:

Es importante ya que su mejoramiento en cualquier organización da aumento de su productividad a menudo son dos lados de la misma moneda, pues ofrecen un potencial poderoso para incrementar el valor para los clientes y para la empresa. Un desafío fundamental para cualquier negocio de servicio es entregar resultados satisfactorios a sus clientes, en forma que sean rentables para la empresa. Si los clientes se sienten insatisfechos con la calidad de un servicio, no estarán dispuestos

a pagar mucho por el o incluso a adquirirlo si los competidores ofrecen una mejor calidad. (p. 405).

Daft y Lindsay (2014) definen:

La calidad de servicio es tan importante ya que se refiere a cualquier actividad planeada y sistemática dirigida a proveer a los clientes productos (bienes y servicios) de calidad apropiada, junto con la confianza de que los productos satisfacen los requerimientos de los clientes. El aseguramiento de la calidad depende de la excelencia de dos puntos focales importantes en los negocios: el diseño de bienes y servicios y el control de la calidad durante la ejecución de manufactura y la entrega de servicios y el control de la calidad durante la ejecución de la manufactura y la entrega de servicio. (p. 4).

Brindar calidad de servicio a los clientes es un tema muy complejo a pesar que en la actualidad hay empresas que se enfocan en ello, hay otras que solo se preocupan por tener ingresos y dejan de lado a sus clientes. Brindar calidad es dar a los clientes lo que ellos esperan y llenar sus expectativas para que ellos regresen y nos recomienden.

2.2.2.3. Características de la variable calidad de servicio

Calidad total

Kotler y Armstrong (2012) mencionan que:

La administración de la calidad total es un método en el que todo el personal de la empresa participa para mejorar constantemente la calidad de los productos, servicios y procesos de negocios. En la actualidad las empresas consideran a la calidad como una inversión y consideran que los esfuerzos por mantener la calidad son responsables de los resultados finales. (p. 230).

Evans y Lindsay (2014) afirman:

La calidad total (TQ) es un sistema administrativo enfocado hacia las personas que intentan lograr un incremento continuo en la satisfacción del cliente a un costo real cada vez más bajo. La TQ es un enfoque del sistema total (no un área o programa independiente) y parte integral de una estrategia de alto nivel; funciona de modo horizontal en todas las funciones y departamentos, comprende a todos los empleados, de arriba hacia abajo y se extiende hacia atrás y hacia delante para incluir la cadena de proveedores y la cadena de clientes. La TQ destaca el aprendizaje y la adaptación al cambio continuo como las claves para el éxito de la organización. (p. 18).

La calidad total Intenta mejorar constantemente la calidad en todos los procesos, productos y servicios de la organización. Las organizaciones consideran que mejorar la calidad de productos y servicios es de prioridad número uno porque se proyecta que en un futuro los clientes no aceptaran la calidad de productos a medias así que a las empresas no les quedará más remedio que aceptar la gestión total de la calidad si quieren competir de forma rentable. (Mendoza, 2008, p. 3).

Presencia (2004) menciona:

La calidad total se entiende como un nuevo método de gestionar la empresa y en general, cualquier ente organizado con finalidades privadas o públicas. Los nombres que se le han dado a la calidad total son muchas, pero abarca todas las actividades que realiza la organización. Tiene como objetivo definir y satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos con productos y servicios libres de defectos. También como dado que las necesidades de los clientes varían con el tiempo, se incorpora

concepto de “mejora continua” como parte del concepto calidad total. (p. 38).

Bonilla (2014) menciona que la calidad total es:

Un nuevo instrumento de la sociedad en general, y las empresas, organizaciones públicas y privadas, en su mayoría. Disponen para ingresar en la nueva era marcada por la llegada del tercer milenio. La calidad total es un nuevo modo de vivir para las personas y son estrategias definidas para las empresas que aseguran su sobrevivencia en el mercado laboral. (p. 32).

La calidad total es un medio que usan las organizaciones que desean incrementar la satisfacción en su entorno pues abarca a todos los colaboradores, es decir, a cada miembro de la empresa, a los clientes, a cada departamento y se enfocan en mejorar el producto, el servicio y hasta su clima laboral.

Control

Bonilla (2014) menciona que:

En la calidad de servicio, están centrados en dominar, inspeccionar, o supervisar y acompañados de una visión coercitiva, básicamente controlar es sinónimo de administrar. En este caso la calidad implica la ejecución de dos acciones fundamentales que son rutina y mejorías que se convierten en acciones administrativas específicas. (p. 40).

Presencia (2004) determina el control como:

La estrategia de aplicar los conceptos del control de calidad a la gestión empresarial es decir al aplicar el denominado control de calidad a las actividades de producción de forma correcta, porque

es fundamentalmente prevención, aplica pensamiento estadístico, refuerza la constitución de la empresa, desarrolla actividades a favor del cliente y responde a la satisfacción del cliente. (p. 41).

Procesos

Bonilla (2014) afirma que:

Los procesos implican una transformación gradual de un estado a otro. Esto implica en una sucesión de tareas realizadas con una cierta finalidad; así, cada tarea cumplida de un cierto modo influye en al siguiente de modo que podemos entender que en este caso es un conjunto de causas operando sobre ciertos insumos, procurando la obtención de un cierto efecto final. (p. 41).

Presencia (2004) comenta que se puede definir

Como un conjunto de actividades que recibe uno o más entradas de factores de producción y crea un producto de valor para el cliente. Anteriormente se dividida desde las tareas más simples y se asignaba cada una de ellas a un especialista. En la mayoría de empresas muchas personas tienen esta concepción muy metida en su médula, y son pocos los que tienen una concepción orientada al proceso. (p. 83)

El cliente y su percepción del servicio

Mendoza (2008) determina que:

Para que el cliente tenga una buena percepción de nuestro servicio hay que darle confianza ya que es lo fundamental, en este sentido, mirar al cliente a la cara, cederle el paso, expresar con una sonrisa la alegría de atenderlo, llamarlo por su nombre,

son otras ventajas para ofrecer un servicio de calidad que tenga por objeto la conquista del cliente. (p. 3).

Gestión de la calidad del servicio

Vértice (2008) comenta que en los servicios:

El esfuerzo solo puede centrarse en las personas que lo generan y en los métodos que se utilizan para su realización. Las empresas de servicios pueden obtener enormes economías descomponiendo los pasos del servicio, normalizando sus distintas etapas, simplificándolas y centralizándolas en profesionales. La gestión de calidad del servicio debe centrarse en la relación es decir en la persona que genera el servicio y método a través del que se ofrece, convirtiéndose esta en un factor fundamental. Ninguno produce resultados si no va acompañado por el otro. (p. 9).

Presencia (2004) determina que la calidad de servicio se centra:

En la medida de la productividad. La mayoría de los clientes tienen criterios de evaluación de la calidad de servicio de sus proveedores. Por tanto, cuando una organización trata de definir los indicadores de la calidad que proporciona, se debe preguntar si está midiendo lo mismo que les importa a sus clientes, y así las definiciones que ellos hacen de ciertos parámetros de medida son las mismas que las que hacen sus clientes. (p. 89).

Servicio

Kotler y Armstrong (2012) comentan que: “Los servicios son una forma de producto que consiste en actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en venta, y que son esencialmente intangibles y no tienen como resultado la propiedad de algo” (p. 224).

Vargas (2016) comenta que:

El servicio es el conjunto de actividades, actos o hechos aislados o secuencia de actos trabados, de duración y localización definida, realizados gracias a medios humanos y materiales, puestos a disposición de un cliente individual o colectivo, según procesos, procedimientos y comportamientos que tienen valor económico y, por tanto, traen beneficios o satisfacciones como factor de diferenciación. (p. 57).

Presencia (2004) define:

El servicio es una estrategia orientada al cliente es, en definitiva, reconciliar los requerimientos de los clientes con las capacidades de nuestra compañía. Es comprender lo que un cliente desea y requieren, para ello existen numerosas técnicas para realizar este método. (p. 50).

Vértice (2008) menciona:

Cada empresa tiene el deber de escoger y definir una política de servicio que más se adecue a ellos para que puedan comercializar sus productos y se puedan diferenciar de los demás. El servicio de productos tiene como componente el grado de despreocupación, es decir, el comprador de un producto valora, además del precio y del rendimiento técnico del producto, lo que este va a costarle en tiempo, esfuerzo y dinero. (p. 3).

El servicio es un acto o una serie de actos que se brinda a los clientes que lo adquieren, el servicio es también una estrategia para retener clientes y se debe enfocar en satisfacer a los clientes y más cuando pagan por adelantado sin recibir el servicio, en esos casos si no se cumplen con las expectativas ese cliente no volverá.

2.2.2.4. Teorías relacionadas a la variable calidad de servicio

Teoría de las siete brechas de la calidad del servicio de Zeithaml, Berry y Parasuraman (1994) en Lovelock y Wirtz (2009).

La teoría de las brechas de la calidad del servicio está diseñada para dar a conocer a la empresa si sus clientes tanto externos como internos están satisfechos, radica en equilibrar las expectativas y las percepciones de ellos, tomando en cuenta opiniones para romper las brechas y brindar un mejor servicio.

Lovelock y Wirtz (2009) afirman que:

Brecha del conocimiento: es la diferencia entre lo que los proveedores del servicio creen que los clientes esperan y las necesidades y expectativas reales de los consumidores.

Brecha de los estándares es la diferencia entre las percepciones que tiene la gerencia respecto a las expectativas del cliente y los estándares de calidad establecidos para la prestación del servicio.

La brecha de la entrega: es la diferencia entre estándares de entrega especificados y el desempeño real del proveedor del servicio con respecto a esos estándares.

La brecha de las comunicaciones internas: es la diferencia entre lo que la publicidad y el personal de ventas de la empresa considera que son las características, desempeño y nivel de calidad del servicio del producto, y lo que la empresa es realmente capaz de entregar.

La brecha de las percepciones: es la diferencia entre lo que en realidad se entrega y lo que los clientes perciben haber recibido.

La brecha de la interpretación: es la diferencia entre lo que prometen los esfuerzos de comunicación de un proveedor de servicios y lo que el cliente cree que esas comunicaciones prometieron.

La brecha del servicio: es la diferencia entre lo que los clientes esperan recibir y sus percepciones del servicio que en realidad se les entrego. (p. 424).

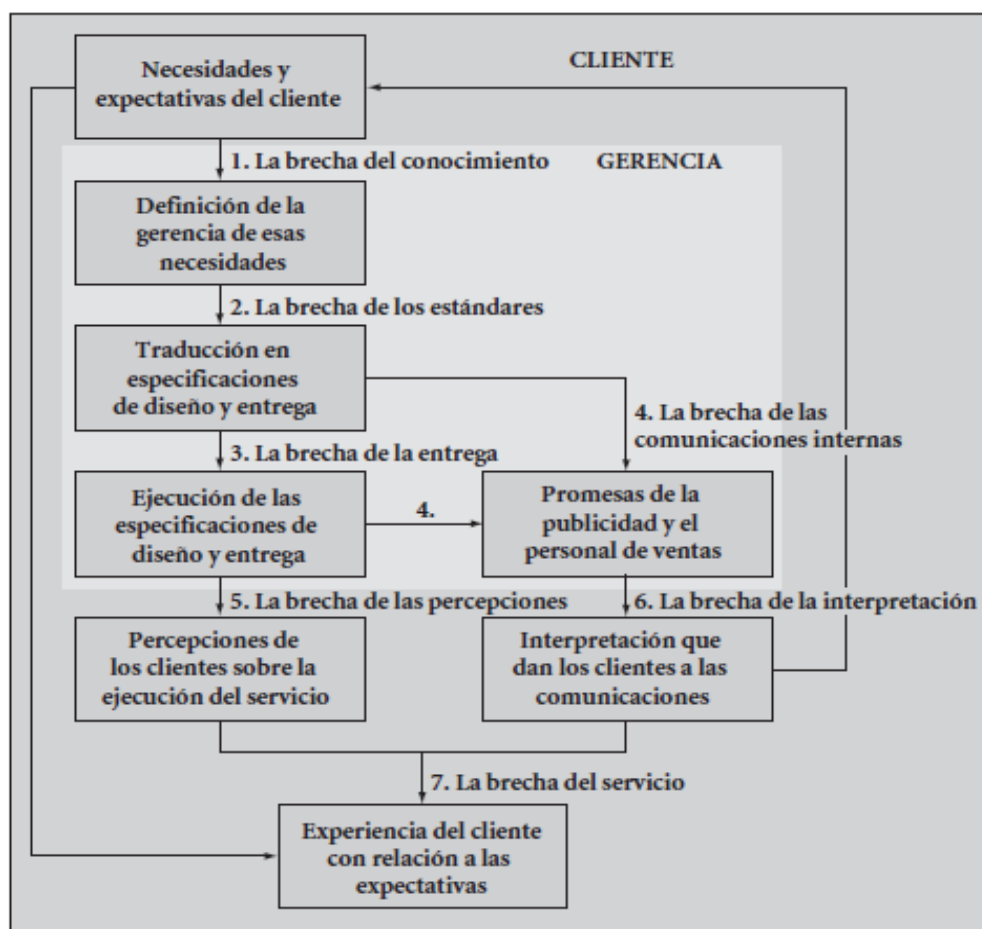


Figura 3. Las brechas de la calidad del servicio. Fuente: Lovelock y Wirtz (2019).

Las brechas 1, 5 y 7 se enfocan en los clientes externos y las brechas 2, 3 y 4 en el cliente interno, pues se define lo que ocurre internamente en la empresa, dentro de cada departamento.

Esta teoría nos da a conocer las principales brechas enfocadas en el entorno de la organización, pues la séptima que es la brecha del servicio, es la más compleja, por tanto, es la brecha que se necesita trabajar más en cualquier empresa y tomando en cuenta las demás se puede cerrar una a una las anteriores y así brindar una buena calidad en el servicio ya que se enfoca en entender lo que el cliente desea y espera del servicio, pero sin exagerar.

Teoría de la flor del servicio de Lovelock y Wirtz (2009)

La flor del servicio es una teoría pensada para los clientes y su percepción, esta teoría es capaz de añadir valor a los productos o servicios. Conforma ocho pétalos que se leen en forma horaria de acuerdo a los procesos que se van percibiendo, pero esto también puede ser distinto para cada empresa ya que algunas manejan sus procesos de forma diferente, como cobrar antes de brindar el servicio. En una organización centrada, al usarse de manera correcta la flor del servicio puede mantener los pétalos en forma adecuada de lo contrario se verán marchitos; ésta teoría también es útil para darse cuenta de las cosas q se puede implementar para un mejor servicio, así mismo incrementar valor a nuestra calidad.

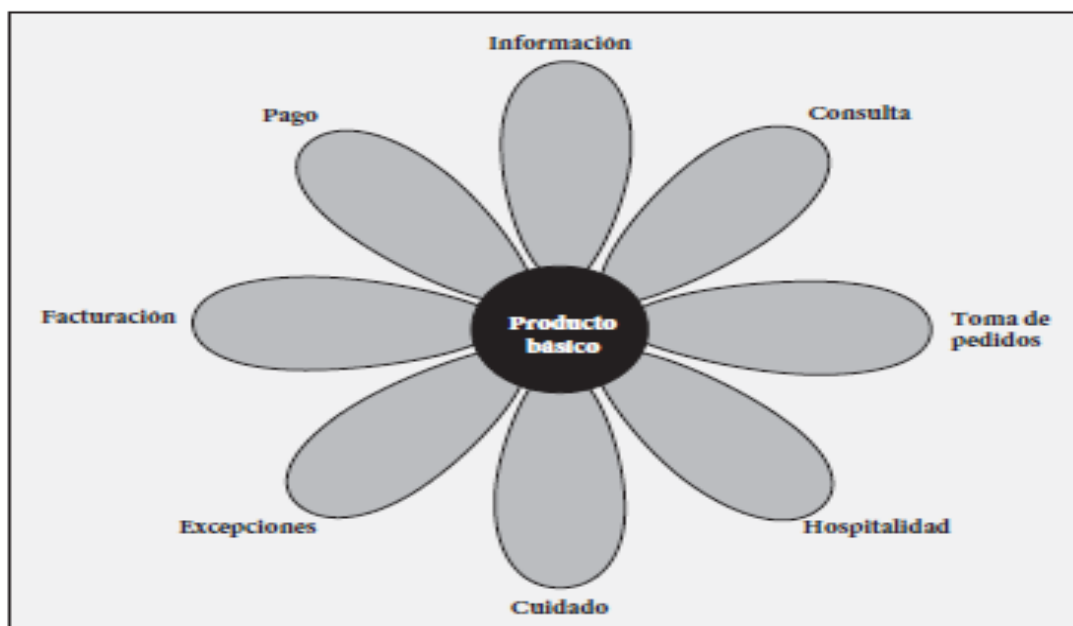


Figura 4. La flor del servicio. Fuente: Lovelock y Wirtz (2009)

Pétalo de la información

Lovelock y Wirtz (2009) mencionan:

Los clientes siempre necesitan información verdadera en especial los clientes nuevos y potenciales. La información adicional, que en ocasiones es exigida por la ley, podría incluir las condiciones de venta y uso, advertencias, que en ocasiones es exigida por ley. Los clientes también aprecian los consejos sobre la forma de obtener el mayor valor de un servicio y como evitar problemas.

Las empresas deben asegurarse de que la información que proporcionan es oportuna y precisa, porque si es incorrecta puede molestar o perjudicar a los clientes. Algunas formas tradicionales para proveer información a los clientes son a través de empleados de atención al cliente quienes muchas veces no están tan bien informados como quisieran. (p. 77).

Pétalo toma de pedidos

Lovelock y Wirtz (2009) definen:

Una vez que los clientes están preparados para comprar, entra en juego un elemento complementario fundamental que es la aceptación de solicitudes, pedidos y reservaciones. El proceso de la toma de pedidos debe ser amable, rápido y preciso para que los clientes no pierdan tiempo ni realicen un esfuerzo mental o físico innecesario. La tecnología se puede utilizar para facilitar y acelerar este proceso, tanto para los clientes como para los proveedores. La clave radica en minimizar el tiempo y el esfuerzo necesario de ambas partes, y al mismo tiempo asegurar la obtención de información completa y correcta. Ejemplo, en una aerolínea, es posible que un boleto pase por 15 empleados,

mientras que el proceso de un pasaje electrónico requiere de un solo paso. (p. 78).

Pétalo de facturación

Lovelock y Wirtz (2009) afirman que:

La facturación es un elemento común en casi todos los servicios. Las facturas incorrectas, incomprensibles incompletas pueden decepcionar a los clientes que, hasta ese momento, estaban satisfechos con su experiencia de servicio. Este tipo de fallas empeoran aún más la situación si el cliente ya estaba insatisfecho. la facturación también debe hacerse en el momento adecuado para obtener un pago más rápido. Los procedimientos de facturación abarcan desde un aviso verbal hasta un precio exhibido en pantalla, y desde facturas escritas a mano hasta complejos estados de cuenta mensuales que incluyen movimientos y honorarios. A menudo los clientes esperan que las facturas sean claras e informativas, y desglosadas de tal forma que quede clara la manera en que se calculó el total. Los clientes detestan esperar la elaboración de la factura, para lo cual toman por anticipado los datos de las tarjetas de crédito. (pp. 77-78).

Pétalo de pago

Lovelock y Wirtz (2009) definen:

En la mayoría de casos, la factura obliga al cliente a pagar y este proceso siempre es muy lento. Una excepción son las cuentas bancarias, porque detallan los cargos que ya se han deducido de la cuenta del cliente. Cada vez más, los consumidores esperan que el proceso de pago sea fácil y cómodo, incluyendo el crédito. Muchos pagos aún se realizan mediante el intercambio manual

de dinero y cheques, pero las tarjetas de crédito siguen creciendo en importancia, pues cada vez más establecimientos las aceptan.

Para asegurar que la gente pague lo que debe algunas compañías de servicio han establecido sistemas de control, como la inspección de entradas en cines, y boletos en trenes. Sin embargo, es importante capacitar a inspectores y guardias de seguridad para que combinen amabilidad y firmeza con el cumplimiento de su trabajo, de modo que los clientes honestos no se sientan acosados. (p. 78).

Pétalo de consultas

Lovelock y Wirtz (2009) afirman:

A diferencia de la información, que implica el simple proceso de responder a las preguntas de los clientes, las consultas implican un nivel de dialogo para indagar las necesidades de los consumidores y después desarrollar una solución personalizada. Las consultas efectivas suponen la comprensión, situación de cada cliente, antes de sugerir cursos de acción apropiados. Una buena base de datos de los clientes es muy útil al respecto, en especial si se pueden obtener con facilidad datos relevantes en una terminal distante. (p. 78).

Pétalo de hospitalidad

Lovelock y Wirtz (2009) mencionan que:

Los servicios basados en la hospitalidad deben reflejar placer al recibir clientes nuevos y al saludar a los antiguos cuando regresan. Los negocios bien manejados tratan, por lo menos a través de pequeños gestos, de asegurarse de que sus empleados traten a sus clientes como huéspedes. La cortesía y la

consideración, por las necesidades de los clientes, se aplican tanto a los encuentros cara a cara como a las interacciones telefónicas. La contratación de empleados amables y considerados para tareas de contacto con el público sirve para crear una atmosfera de hospitalidad. La calidad de los servicios de hospitalidad, que ofrece una compañía, tiene un papel importante en la satisfacción del cliente con el producto básico, especialmente en los servicios (p. 78).

Pétalo de cuidado

Lovelock y Wirtz (2009) definen:

Cuando los clientes visitan un local de servicio, a menudo necesitan ayuda con sus efectos personales. De hecho, a menos que se ofrezcan ciertos servicios de cuidado, es posible que algunos clientes decidan no regresar. Los negocios responsables se preocupan por la seguridad de los clientes que visitan sus locales. (p. 78).

Pétalo de excepciones

Lovelock y Wirtz (2009) mencionan:

Las excepciones se refieren a servicios complementarios que no están dentro de la rutina normal de la prestación del servicio. Los negocios inteligentes se anticipan a las excepciones y desarrollan planes de contingencia y licenciamiento. De esa forma, los empleados no se sorprenden ni se desconciertan cuando algún cliente solicita una atención especial. Los procedimientos bien definidos sirven para que los empleados respondan con rapidez y eficiencia. (p. 78).

La teoría de la flor de la calidad se ha aplicado de manera exitosa en varias empresas pues no necesariamente una empresa puede abarcar los ocho pétalos, eso también depende de los procesos de la empresa.

También sirve para profundizar en cada premisa sobre nuestra empresa, como hacer que nuestros clientes internos como externos. Implementar cosas o algo tan básico como la amabilidad para q el cliente pueda sentir una mejor atención para el servicio que busca

2.2.2.5. Dimensiones de la variable calidad de servicio

Satisfacción

Lovelock y Wirtz (2015) afirman:

Satisfacción se puede definir como un juicio de actitud después de una acción de compra o una serie de interacciones entre consumidor y producto. La mayoría de los estudios se basa en la teoría que plantea que la confirmación o ratificación de las expectativas previas al consumo es el principal determinante de la satisfacción. (p. 58).

Kotler y Armstrong (2012) definen:

La satisfacción del cliente depende del grado de desempeño percibido del producto en relación con las expectativas del consumidor. Si el desempeño del producto no cubre las expectativas, el cliente se sentirá insatisfecho. Si el desempeño coincide con las expectativas, éste estará satisfecho. (p. 13).

Evans y Lindsay (2014) definen:

La satisfacción es que el cliente evalúe la atención como un servicio o producto de Calidad, también se puede llamar

satisfacción, si en el trabajo, el empleado tiene la satisfacción elevada, esto refleja en el cliente y también se sentirá satisfecho. (p. 61).

Fiabilidad

Lovelock y Wirtz (2015) mencionan:

Es la facilidad de uso y el apoyo al cliente, que los compradores sin experiencia solo puedan distinguir durante la entrega y el consumo. Por último, están los atributos de credibilidad, que son las características difíciles de evaluar por parte de los clientes, incluso después del consumo, que a menudo se relacionan con los beneficios realmente entregados. (p. 430).

Evans y Lindsay (2014) definen fiabilidad como:

La capacidad de proveer lo que se prometió, con seguridad y exactitud. Como ejemplo están los representantes de servicios al cliente que responden en el tiempo prometido, seguir las indicaciones del cliente, proporcionar facturas y estados de cuenta sin errores y hacer las reparaciones en forma correcta la primera vez. (p. 166).

Eficiencia

Evans y Lindsay (2014) definen que:

La eficiencia es con la cual se pueda fabricar un producto y la calidad del producto final. Implica la manera más significativa de hacer las cosas con bajo costo de manufactura (mano de obra directa e indirecta, materiales y gastos generales). (p. 343).

Lovelock y Wirtz (2015) mencionan que “Implica una comparación con un estándar, que generalmente se basa en el tiempo, como cuanto le toma a un empleado realizar una tarea en particular con relación a un estándar predefinido” (p. 434).

Empatía

Evans y Lindsay (2014) mencionan:

La empatía es el grado de cuidado y atención individual que se ofrece a los clientes. Algunos ejemplos podrían ser la disposición de programar las entregas a conveniencia del cliente, explicar el lenguaje técnico utilizando palabras que la persona conozca y llamar por su nombre a los clientes frecuentes. (p. 166).

Lovelock y Wirtz (2015) definen “empatía como una herramienta de fácil acceso, buena comunicación, comprensión del cliente. Para llegar a ello inducen a capacitaciones al personal de trabajo para que se desenvuelvan de manera respetuosa y empática al realizar sus labores” (p. 44).

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Gestión administrativa

Es la forma de administrar una organización siguiendo los procesos administrativos, para hacerla surgir.

Calidad de servicio

Brindar un servicio o producto que cumpla con la satisfacción del cliente y cumpla con sus expectativas.

Planificación

Realizar estrategias para cumplir los objetivos de la empresa

Dirección

Direccionar una organización o liderar un equipo para que cumplan sus objetivos.

Organización

Organizar de manera adecuada es decir delegar funciones, para que se cumplan de acuerdo al nivel jerárquico.

Control

Llevar un orden adecuado en todo lo que se propone realizar, mantener informados a los colaboradores a cerca de su desempeño.

Satisfacción

Cumplir con las expectativas de los clientes tanto externos como internos.

Fiabilidad

Generar un ambiente de confianza donde no se tenga temor en adquirir el servicio o decir sus ideas.

Eficiencia

Hacer lo que se encomiende al momento adecuado y aprovechando hasta lo mínimo.

Empatía

Comprender a la otra persona, entendiendo su problema, molestia y poder solucionarlo

Eficacia

Cumplir con lo propuesto, el simple hecho de alcanzar el efecto de la acción.

Estandarización

Es aplicar normas para homogenizar el ciclo de producción y con ello disminuir costos, pero aumentar eficiencia.

Jerarquía

Se dice cuando en las organizaciones se trabaja de acuerdo al cargo según el organigrama es decir por niveles de autoridad

Estratégica

Son planeaciones de tácticas para lograr los objetivos propuestos.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación realizada es descriptivo porque se utilizan dos variables para conocer las situaciones, a través de la descripción detallada de las actividades que se realizan en la empresa de transporte Emprecosur S.A. pero no solo se basa en la recolección de datos sino también en identificar la relación entre ambas variables.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen:

Un estudio descriptivo busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan estas. (p. 92).

Asimismo, la investigación de acuerdo a los momentos de la recolección de datos, se enmarca dentro de las investigaciones de tipo transversal, porque es una investigación no experimental que analiza las variables y busca resultados descriptivos.

Hernández et al. (2014) define que: “Los diseños de tipo transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.154).

Por otro lado, el nivel relacional de investigación, es porque se busca relación entre la variable gestión administrativa y calidad de servicio en una población establecida durante la investigación.

Carbajal (2000) define nivel relacional a las investigaciones que no son estudios de causa y efecto; solo demuestra dependencia probabilística entre eventos. La estadística bivariada que usa, permite hacer asociaciones y medidas de asociación correlacionales y medidas de correlación.

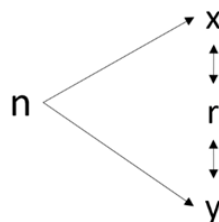
Diseño de investigación

El diseño de la investigación está enmarcado dentro de las investigaciones de diseño descriptivo correlacional, porque se está analizando dos variables donde se busca asociarlas y encontrar una relación.

Hernández et al. (2014) definen:

Que el estudio correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. (p. 93).

El esquema de las investigaciones de diseño correlacional es la que se muestran a continuación:



Donde:

n = Tamaño de la muestra

x = Gestión Empresarial

y = Calidad de Servicio

r = correlación

En este caso se pretende relacionar la variable gestión empresarial y calidad de servicio en la empresa de transporte Emprecosur S.A – Pachacamac.

3.2. Población y muestra

3.2.1 Población

Para la presente investigación la población de estudio está constituida por los 32 colaboradores de la empresa de transporte Emprecosur S.A que laboran como conductores de la empresa.

Tabla 1
Población de colaboradores de la empresa Emprecosur

	Nº	%
Conductores	32	100 %
Población	32	100%
Total	32	100%

De acuerdo con Fracica (1988) citado por Bernal (2010), refiere que población es el: “Conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p. 160).

Asimismo, Hernández et al. (2014) define que: “Población es el conjunto de todos los casos que concuerda con una serie de especificaciones” (p. 174).

Muestra

Con las premisas antes presentadas en esta investigación y considerando el tamaño de la población que contiene la empresa, la muestra está conformada por 32 colaboradores a los cuales se les adjudicó los instrumentos de recolección de datos, siendo una muestra probabilística debido al tamaño de población ya que este tipo de muestreo se caracteriza porque toda la muestra tiene la misma posibilidad de ser elegida para el

estudio, así mismo es una muestra de tipo censal debido a que se toma toda la población para ser estudiada , esto se debe porque existe una población pequeña, para poder definir la relación que hay entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa de transporte Emprecosur S.A.

Hernández et al. (2014) sostiene que: “La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectaran datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además debe ser representativo de la población” (p. 173).

Hernández et al. (2014) sostiene que en: “La muestra probabilística, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra” (p. 175).

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transportes Emprecosur S.A. – Pachacamac.

H_a: Existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio que brinda en la empresa de transportes Emprecosur S.A. – Pachacamac.

Hipótesis específicas

H₁: Existe relación entre planificación y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A. – Pachacamac.

H₂: Existe relación entre dirección y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A. – Pachacamac.

H₃: Existe relación entre organización y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A. – Pachacamac.

H₄: Existe relación entre control y calidad de servicio que brinda la empresa de transportes Emprecosur S.A. – Pachacamac.

3.4. Variables – Operacionalización

Hernández et al. (2014) define que: “Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p. 105).

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual.

Chiavenato (2014) define: “La administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de recursos para alcanzar los objetivos del desempeño de forma eficaz y eficiente” (p. 8).

Definición operacional.

La gestión administrativa se utiliza como variable para medir en función a cuatro dimensiones, en 12 indicadores y en términos de 45 ítems, que permitieron medir la calidad de gestión administrativa con la que cuenta la empresa de transporte Emprecosur S.A. desde el punto de vista y criterio de sus colaboradores.

Tabla 2
Operacionalización de la variable gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Planeación	Metas	Del 1 al 12		
	Estrategias			
Dirección	Acción	Del 13 al 24	1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5= Siempre	Mínimo 59,00 – 93.28
	Criterio			
Organización	Capacitación	Del 25 al 36		Moderada 93.29 – 155.23
	Liderazgo supervisión			
Control	Toma de decisiones	Del 37 al 45		Máximo 155.24 – 211.00
	Jerarquía			
	Trabajo en equipo			
	Comunicación			
	Disciplina			
	Evaluación			
	Limitar			
	Medir resultados			

Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual.

Lovelock y Wirtz (2015) definen que: “Calidad de servicio se podría asemejar a hacer las cosas bien, de la manera correcta desde la primera vez sin ignorar que no puede haber fracasos como producto final en la organización” (p. 390).

Definición operacional.

La calidad de servicio se utiliza como variable para medir en función a cuatro dimensiones, en 9 indicadores y en términos de 36 ítems, que

permitieron medir la calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A. desde el punto de vista y criterio de sus colaboradores.

Tabla 3

Operacionalización de la variable calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Satisfacción	Necesidad	Del 1 al 9		
	Cumplimiento Pericia			
Fiabilidad	Seguridad	Del 10 al 18	1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A Veces 4=Casi 5= Siempre	Mínimo 59.00 – 78.76
	Compromiso Atención			Moderado 78.77 – 131.06
Eficiencia	Tiempo	Del 19 a 27		
	Fácil acceso Valoración			
Empatía	Acceso a la información	Del 28 al 36		Máximo 131.07 – 179.00
	Comprensión Confiabilidad			

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

En la presente investigación se utiliza el método cuantitativo porque se utilizan técnicas estructuradas, así como también se busca la medición de las variables con las que se construyeron los instrumentos y las cuales se relacionan.

Hernández et al. (2014) define que: “El método cuantitativo utiliza la recolección de datos para que se puedan comprobar hipótesis, teniendo como base la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4).

Así mismo también se utilizó en la presente investigación el método científico porque se aplican instrumentos y se busca corroborar la validez y confiabilidad de las hipótesis propuestas.

Hernández et al. (2014) define que: “El método científico clarifica las relaciones entre variables que afectan al fenómeno bajo estudio; de igual manera, planea con cuidado los aspectos metodológicos, con la finalidad de asegurar la validez y confiabilidad de sus resultados” (p. 101).

Así mismo para la investigación se usó el método analítico porque se observó a cada uno de los elementos de la población para que sean estudiados de manera diminutiva usando las variables de estudio, así como también se analizó la descripción de los tipos de instrumentos, muestras para realizar una investigación a profundidad y así observar para hacer un análisis de cada resultado como también de cada procedimiento para dicha investigación.

Bernal (2010) define: “Método analítico como un proceso cognoscitivo que consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual” (p. 60).

Técnicas

Para la presente investigación se utilizó diferentes técnicas de investigación:

Se empleó la técnica de la observación en la población encuestada para determinar y poder medir la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio que existe.

Hernández et al. (2014) define que: “La observación es un tipo de método de recolección de datos que consiste en el registro sistemático, valioso y confiable de situaciones, comportamientos observables a través de un conjunto de categorías y subcategorías” (p. 252).

Así mismo se empleó la técnica de análisis en los datos recolectados para ser analizados e interpretados.

Hernández et al. (2014) define que: “El análisis es una técnica diseñada para estudiar cualquier tipo de comunicación de una manera objetiva y sistemática, que cuantifica los mensajes o contenidos en categorías o subcategorías, y los somete a análisis estadístico” (p. 251).

3.6. Descripción de los instrumentos utilizados

Para la recolección de datos de la siguiente investigación se emplearon dos instrumentos para medir las variables de manera independiente con el fin de correlacionarlas y asociarlas, uno para definir como se encuentra la gestión administrativa que brinda la empresa y la otra para evaluar la calidad de servicio de la misma. Dichos instrumentos fueron elaborados por el investigador.

Para que un instrumento pueda recabar información veraz, debe tener tres requisitos fundamentales que son validez, confiabilidad y objetividad.

Cuestionario

Hernández et al. (2014) sostiene que “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir, este debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis de la investigación” (p. 217).

Instrumento I: gestión administrativa

Ficha técnica

Nombre	: Cuestionario de Gestión Administrativa
Autor	: Sandy Chumioque Huayta
Procedencia	: Perú
Administración	: Individual
Duración	: 10 minutos

Aplicación : Conductores de la empresa Emprecosur S.A
Materiales : Hoja de aplicación y lapicero

Descripción:

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir cuatro dimensiones de la gestión administrativa dentro de la empresa de transporte Emprecosur S.A. utilizando la escala Likert como medida, dicha escala fue adaptada a nuestra necesidad y consta de 12 ítems para la dimensión planificación, 12 ítems para la dimensión dirección, 12 ítems para la dimensión organización y 9 ítems para la dimensión control. Para la escala de respuesta se utilizó también la escala Likert con 5 opciones, y la calificación máxima que se puede tener en el instrumento por dimensión es de 60.

Normas de aplicación

El siguiente cuestionario se desarrolló de forma personal e individual en cada colaborador- conductor de la empresa, según su criterio personal y punto de vista sin influencia alguna y recalcando la confidencialidad de sus respuestas. Estos marcaron un puntaje a cada oración según la evaluación que ellos creyeron conveniente.

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

Instrumento II: calidad de servicio

Ficha técnica

Nombre : Cuestionario de Calidad de Servicio
Autor : Sandy Chumioque Huayta
Procedencia : Perú
Administración : Individual

Duración	: 10 minutos
Aplicación	: Conductores de la empresa Emprecosur S.A
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción:

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir cuatro dimensiones de la calidad de servicio dentro de la empresa de transporte Emprecosur S.A. utilizando la escala Likert como medida, dicha escala fue adaptada a nuestra necesidad y consta de 9 ítems para la dimensión satisfacción, 9 ítems para la dimensión fiabilidad, 9 ítems para la dimensión eficiencia y 9 ítems para la dimensión empatía. Para la escala de respuesta se utilizó también la escala Likert con 5 opciones, y la calificación máxima que se puede tener en el instrumento por dimensión es de 45.

Normas de aplicación

El siguiente cuestionario se desarrolló de forma personal e individual en cada colaborador- conductor de la empresa, según su criterio personal y punto de vista sin influencia alguna y recalando la confidencialidad de sus respuestas. Estos marcaron un puntaje a cada oración según la evaluación que ellos creyeron conveniente.

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

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

Los datos se analizaron mediante un programa estadístico informático empleado en las ciencias sociales y por las empresas de investigación de mercados, el SPSS en la versión 23. La información que se obtuvo fue

procesada con el fin de generar resultados que luego fueron analizados y tabulados.

El análisis propuesto siguió los siguientes pasos:

Para la organización de los datos a recoger, se implemento base de datos de las variables en estudio los cuales fueron sometidos a un análisis estadístico en el programa SPSS, para obtener las correlaciones.

Para evaluar el comportamiento de los datos recogidos y comprobar potenciales problemas en ellos, se procedió a la elaboración del análisis exploratorio de datos (EDA – eploratory data analysis). Con este análisis se verifico que algunos supuestos importantes (valores extremos, valores perdidos, descriptivas iniciales, etc.) se cumplen.

Para el análisis descriptivo las variables, se obtuvieron puntajes y se organizó su presentación en medias, varianzas, desviación típica, máximos, mínimos, además de su distribución, confiabilidad.

Para el análisis de los resultados se desarrolló la interpretación de los valores estadísticos y se estableció los niveles de asociación, además la contrastación de las hipótesis.

Se presentó tablas y figuras por variable.

Se reflexionó y se discutió sobre los resultados, por variable y dimensiones.

Se elaboró conclusiones y recomendaciones sobre los resultados.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento gestión administrativa

La validez de instrumento se determinó a través del criterio de jueces, expertos en el tema, considerando el temático, metodólogo y estadístico, los cuales determinaron la validez de contenido, criterio y constructo del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 4

Resultados de la validación del cuestionario de gestión administrativa

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Lic. Ademar Vargas Díaz	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

Validez del instrumento calidad de servicio

La validez de instrumento se determinó a través del criterio de jueces, expertos en el tema, considerando el temático, metodólogo y estadístico, los cuales determinaron la validez de contenido, criterio y constructo del mismo. A continuación, se presenta los resultados del mismo.

Tabla 5

Resultados de la validación del cuestionario de calidad de servicio

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Lic. Ademar Vargas Díaz	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

4.1.1. Análisis de fiabilidad

Fiabilidad del instrumento de gestión administrativa

Para determinar la fiabilidad del instrumento de la variable gestión administrativa se utilizó la prueba estadística de alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 6

Fiabilidad del instrumento de la variable gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	45

Conforme se puede apreciar el valor alfa de Cronbach es igual a 0.967 mayor a 0.75, lo cual indica que el instrumento presenta una confiabilidad muy alta y por lo tanto el instrumento es aplicable en la investigación.

Fiabilidad del instrumento de calidad de servicio

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable calidad de servicio se utilizó la prueba estadística de alfa de Cronbach en vista que el cuestionario tiene escala politómica.

Tabla 7

Fiabilidad del instrumento de la variable calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,976	36

El valor alfa de Cronbach obtenido en esta variable es igual a 0.976 mayor a 0.75, lo cual indica que el instrumento presenta una confiabilidad muy alta y por lo tanto es aplicable en la investigación

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la variable gestión administrativa

Tabla 8

Análisis descriptivo de la variable: gestión administrativa.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	15,6
Regular	19	59,4
Bueno	8	25,0
Total	32	100,0

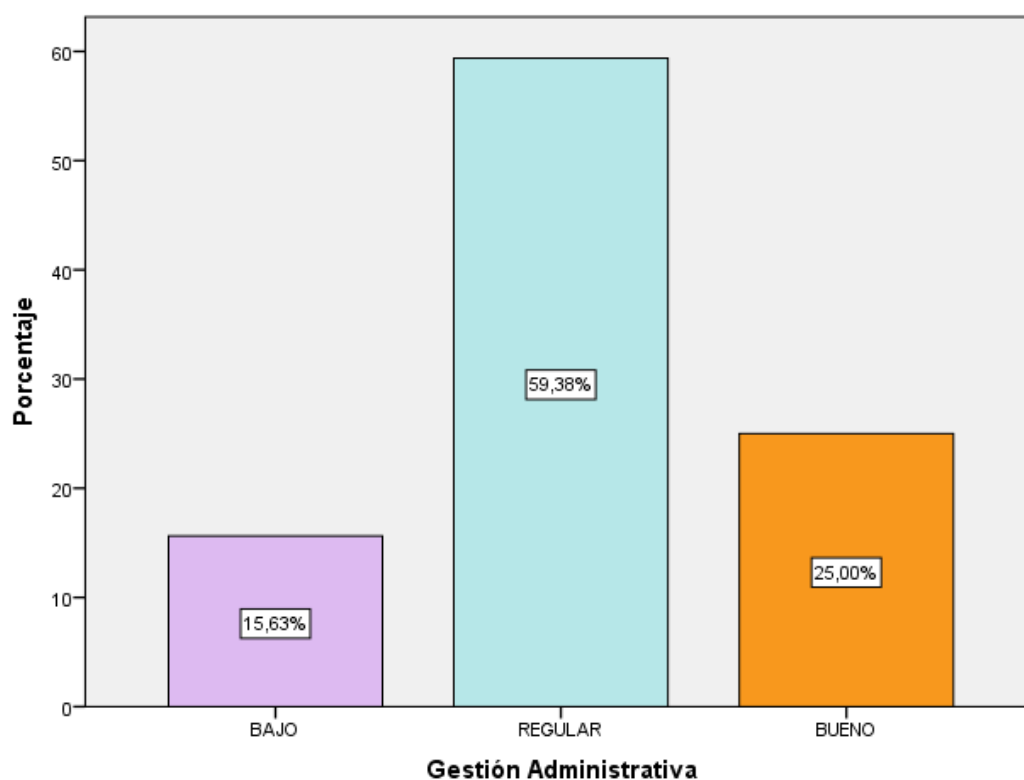


Figura 5. Análisis descriptivo de la variable gestión administrativa.

Interpretación:

En la figura 5, se aprecia que 19 colaboradores que representa el 59.4% considera a la variable gestión administrativa con un nivel regular, 8 de los colaboradores encuestados que representan el 25.0% lo consideran bueno, y 5 colaboradores encuestados que equivalen al 15.63% consideran la gestión administrativa en un nivel bajo.

Resultados descriptivos de la variable calidad de servicio

Tabla 9

Análisis descriptivo de la variable: calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	10	31,3
	Regular	15	46,9
	Bueno	7	21,9
	Total	32	100,0

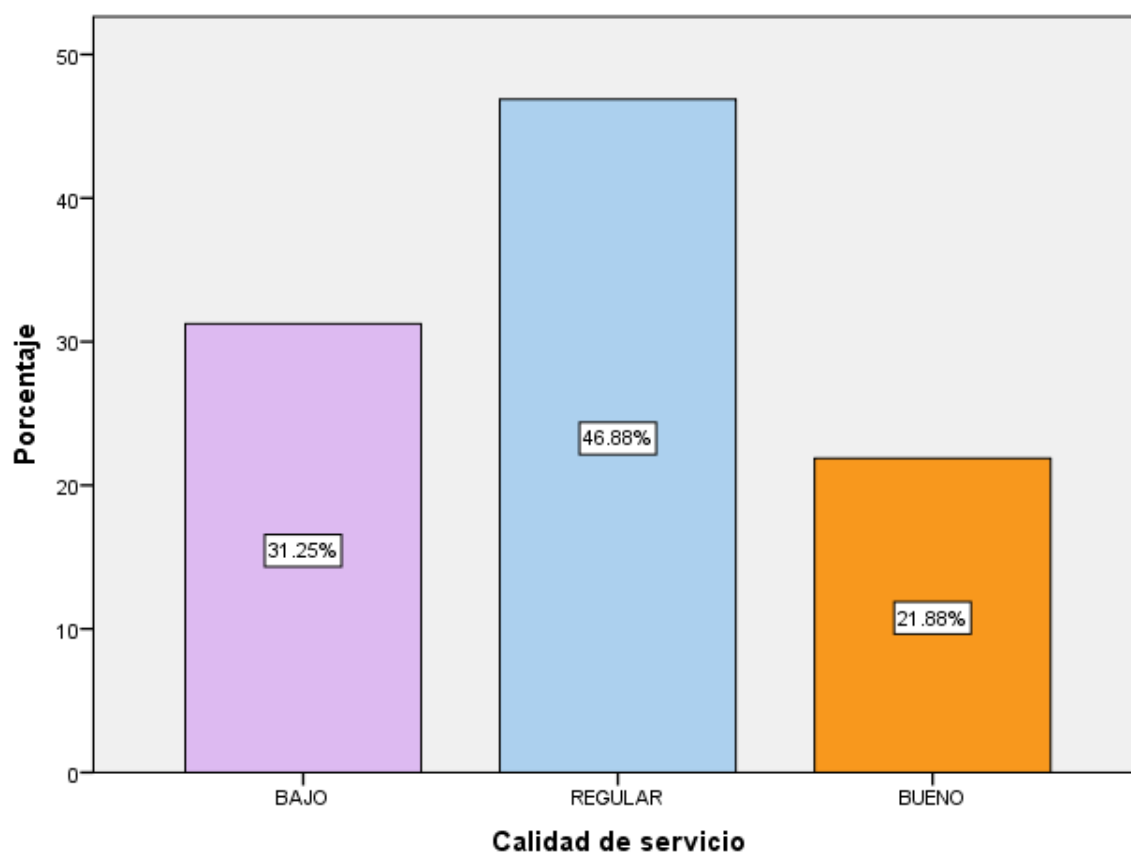


Figura 6. Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio.

Interpretación:

En la figura 6, se aprecia que 15 colaboradores que representa el 46.9% considera a la variable calidad de servicio como un nivel regular, 10 de los colaboradores encuestados que representan el 31.3% lo consideran bajo, y 7 colaboradores encuestados que equivalen al 21.9% consideran a la calidad de servicio en un nivel bueno.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Descriptivas de las cuatro dimensiones de gestión administrativa

Tabla 10

Análisis descriptivo de la dimensión: planificación.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	9	28,1
	Regular	15	46,9
	Bueno	8	25,0
	Total	32	100,0

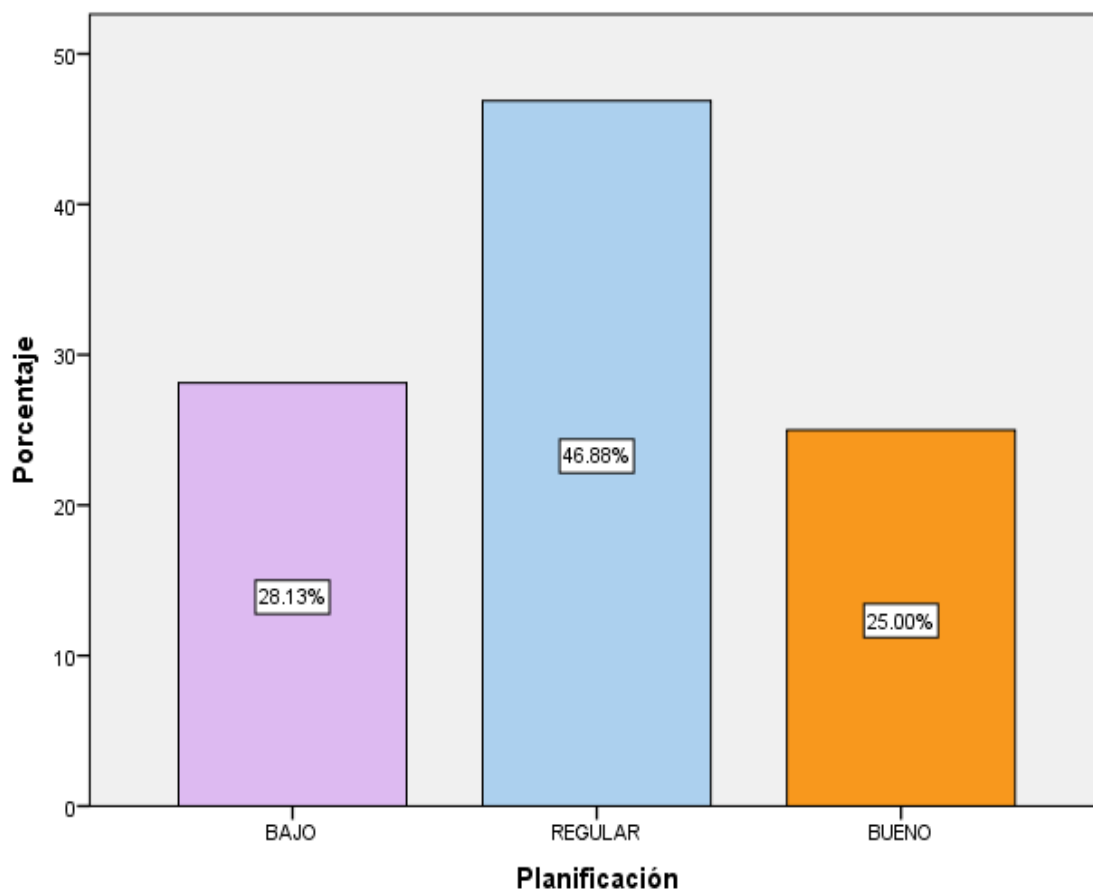


Figura 7. Análisis descriptivo de la dimensión planificación.

Interpretación:

En la figura 7, se aprecia que 15 colaboradores que representa el 46.9% considera a la dimensión planificación como un nivel regular, 9 de los colaboradores encuestados que representan el 28.1% lo consideran bajo, y 8 colaboradores encuestados que equivalen al 25.0% consideran a la dimensión planificación en un nivel bueno.

Tabla 11
Análisis descriptivo de la dimensión: Dirección

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	9	28,1
	Regular	17	53,1
	Bueno	6	18,8
	Total	32	100,0

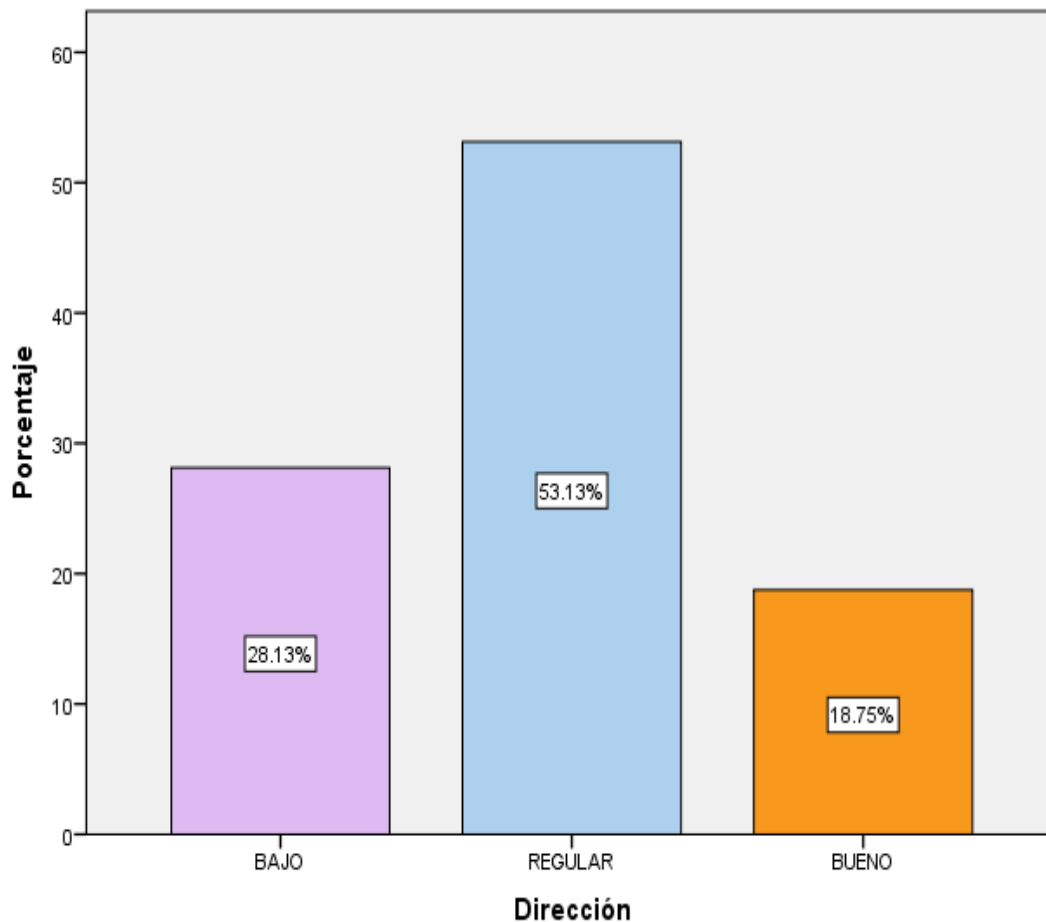


Figura 8. Análisis descriptivo de la dimensión dirección

Interpretación:

En la figura 8, se aprecia que 17 colaboradores que representa el 53.1% considera a la dimensión dirección como un nivel regular, 9 de los colaboradores encuestados que representan el 28.1% lo consideran bajo, y 6 colaboradores encuestados que equivalen al 18.8% consideran a la dimensión dirección en un nivel bueno.

Tabla 12
Análisis descriptivo de la dimensión organización.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	8	25,0
	Regular	17	53,1
	Bueno	7	21,9
	Total	32	100,0

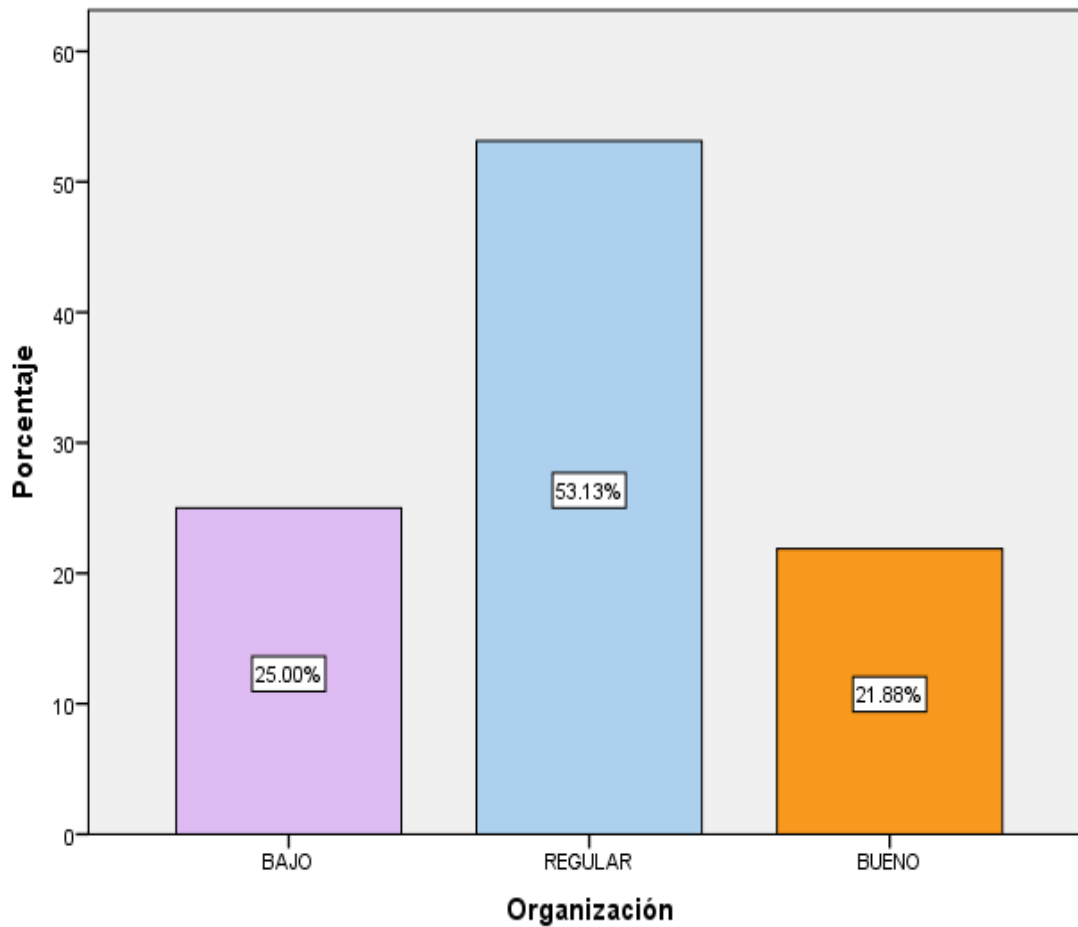


Figura 9. Análisis descriptivo de la dimensión organización

Interpretación:

En la figura 9, se aprecia que 17 colaboradores que representa el 53.1% considera a la dimensión organización como un nivel regular, 8 de los colaboradores encuestados que representan el 25.0% lo consideran bajo, y 7 colaboradores encuestados que equivalen al 21.9% consideran a la dimensión organización en un nivel bueno.

Tabla 13
Análisis descriptivo de la dimensión control

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	8	25,0
	Regular	15	46,9
	Bueno	9	28,1
	Total	32	100,0

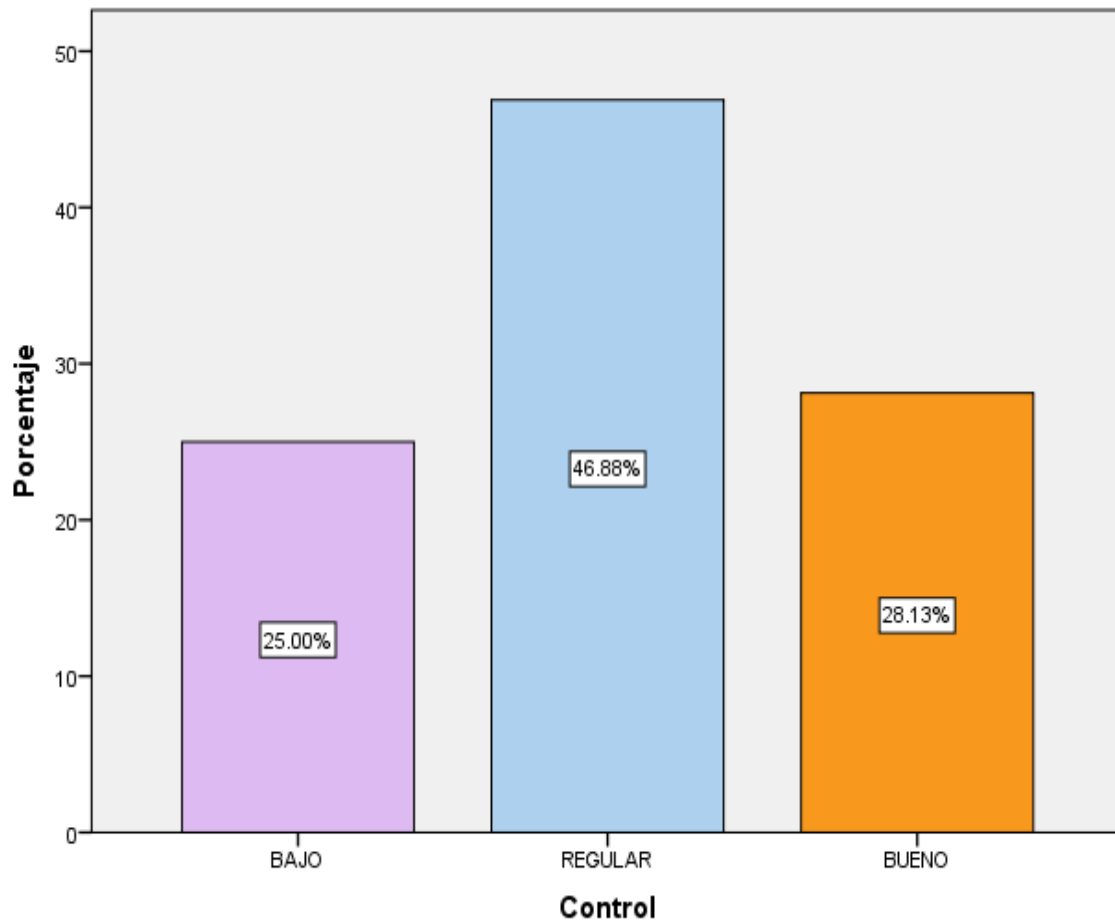


Figura 10. Análisis descriptivo de la dimensión control

Interpretación:

En la figura 10, se aprecia que 15 colaboradores que representa el 46.9% considera a la dimensión control como un nivel regular, 9 de los colaboradores encuestados que representan el 28.1% lo consideran bueno, y 8 colaboradores encuestados que equivalen al 25.0% consideran a la dimensión control en un nivel bajo.

Descriptivas de las cuatro dimensiones de calidad de servicio

Tabla 14
Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	8	25.0
	Regular	18	56,3
	Bueno	6	18,8
	Total	32	100,0

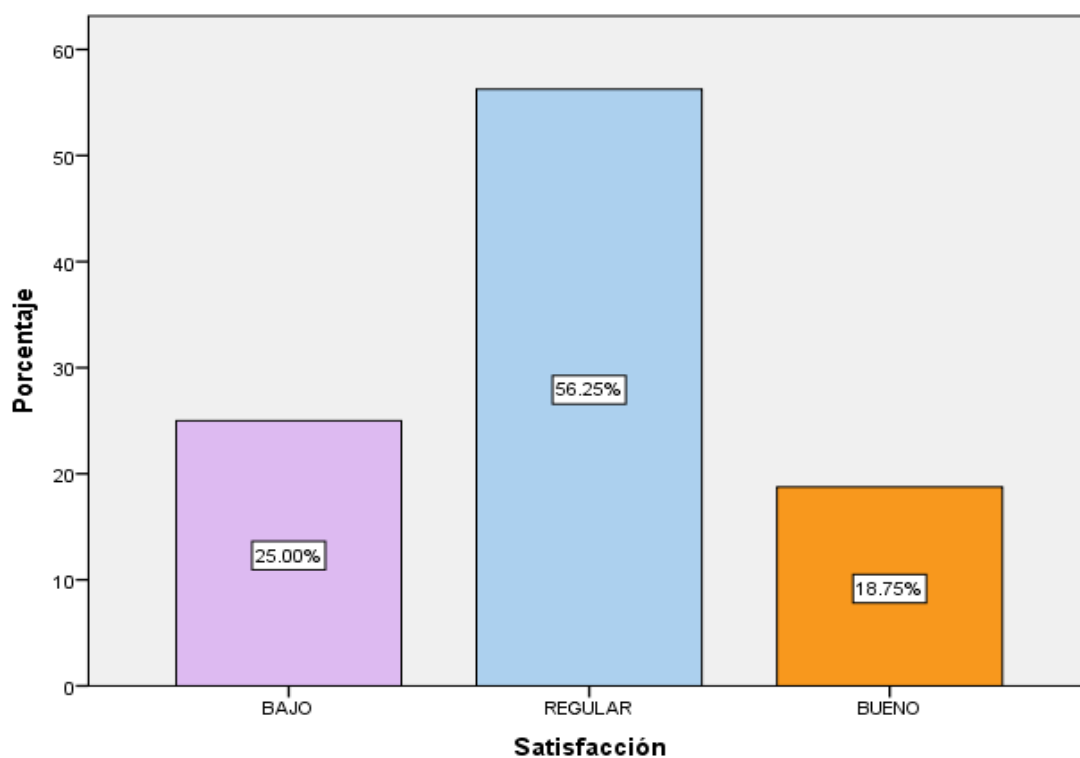


Figura 11. Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción

Interpretación:

En la figura 11, se aprecia que 18 colaboradores que representa el 56.3% considera a la dimensión satisfacción como un nivel regular, 8 de los colaboradores encuestados que representan el 25.0% lo consideran bajo, y 6 colaboradores encuestados que equivalen al 18.8% consideran a la dimensión satisfacción en un nivel bueno.

Tabla 15
Análisis descriptivo de la dimensión: fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	10	31,3
	Medio	13	40,6
	Alto	9	28,1
	Total	32	100,0

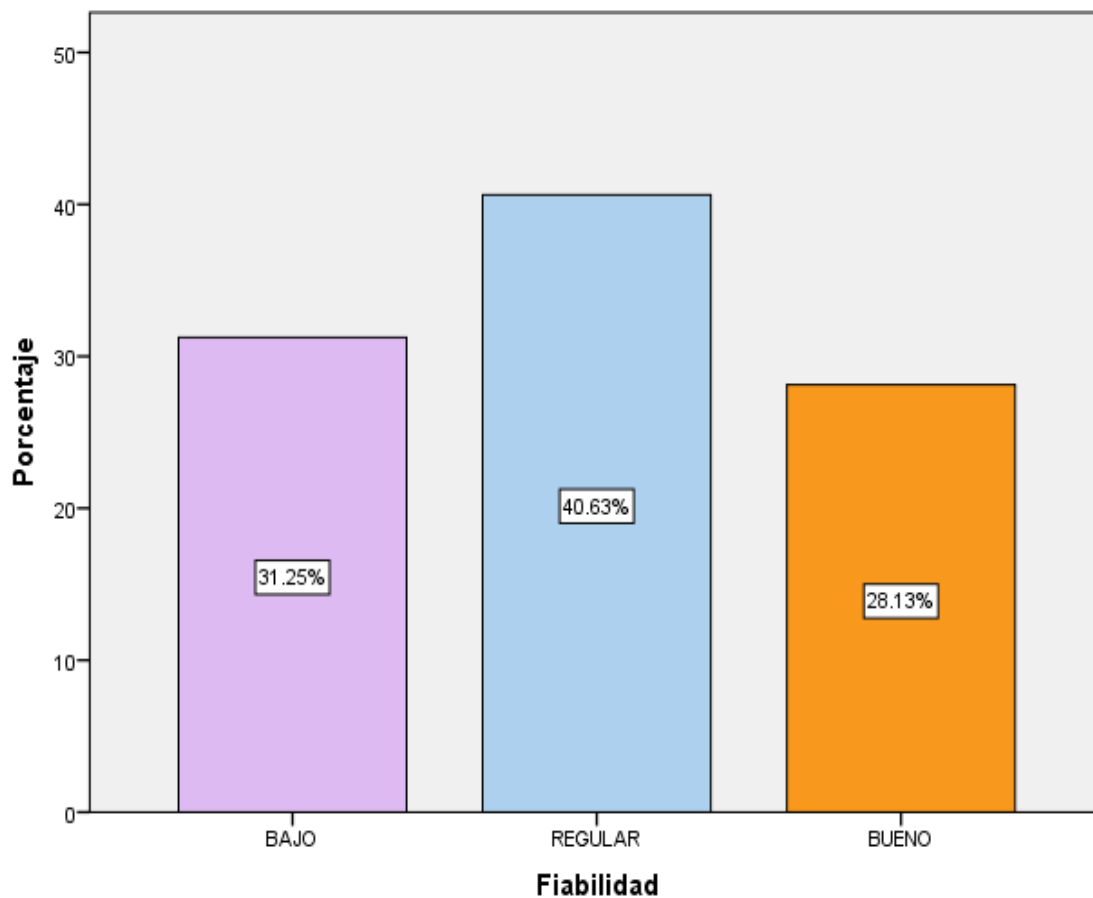


Figura 12. Análisis descriptivo de la dimensión fiabilidad

Interpretación:

En la figura 12, se aprecia que 13 colaboradores que representa el 40.6% considera a la dimensión fiabilidad como un nivel regular, 10 de los colaboradores encuestados que representan el 31.3% lo consideran bajo, y 9 colaboradores encuestados que equivalen al 28.1% consideran a la dimensión fiabilidad en un nivel bueno.

Tabla 16
Análisis descriptivo de la dimensión: eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	11	34,4
	Regular	15	46,9
	Bueno	6	18,8
	Total	32	100,0

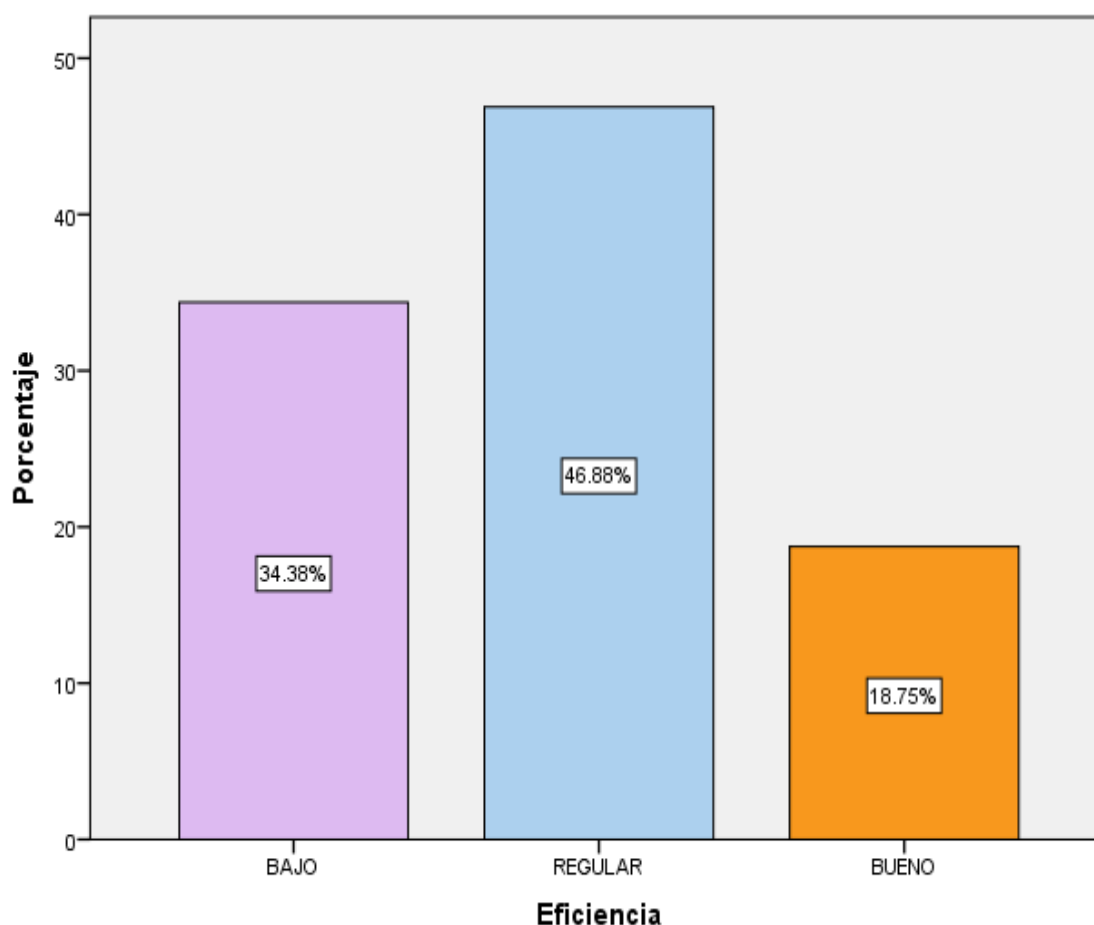


Figura 13. Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia.

Interpretación:

En la figura 13, se aprecia que 15 colaboradores que representa el 46.9% considera a la dimensión eficiencia como un nivel regular, 11 de los colaboradores encuestados que representan el 34.4% lo consideran bajo, y 6 colaboradores encuestados que equivalen al 18.8% consideran a la dimensión eficiencia en un nivel bueno.

Tabla 17
Análisis descriptivo de la dimensión: empatía

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	11	34,4
	Regular	13	40,6
	Bueno	8	25,0
	Total	32	100,0

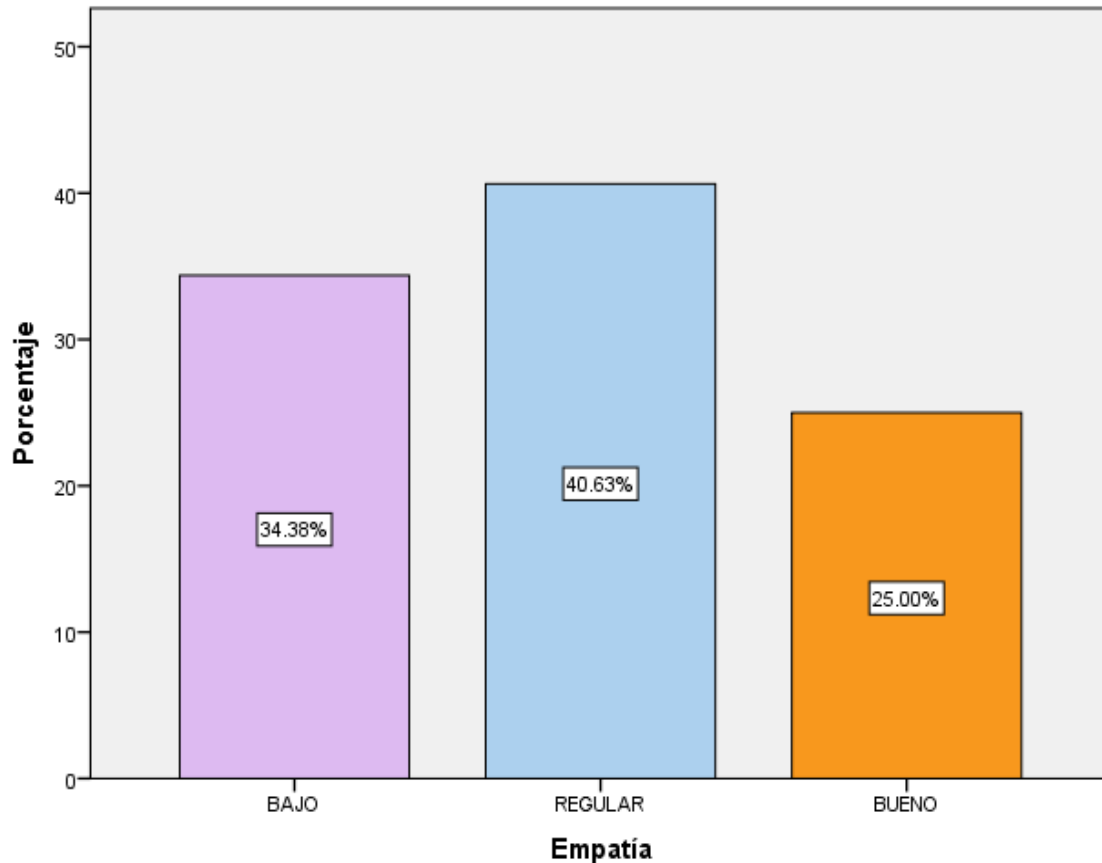


Figura 14. Análisis descriptivo de la dimensión empatía.

Interpretación:

En la figura 14, se aprecia que 13 colaboradores que representa el 40.6% considera a la dimensión empatía como un nivel regular, 11 de los colaboradores encuestados que representan el 34.4% lo consideran bajo, y 8 colaboradores encuestados que equivalen al 25.0% consideran a la dimensión empatía en un nivel bueno.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

Tabla 18

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio

		Gestión administrativa			Total
		Bajo	Regular	Bueno	
Calidad de servicio	Bajo	3 9,4%	6 18,8%	1 3,1%	1 31,3%
	Regular	2 6,3%	11 34,4%	2 6,3%	15 46,9%
	Bueno	0 0,0%	2 6,3%	5 15,6%	7 21,9%
Total		5 15,6%	19 59,4%	8 25,0%	32 100,0%

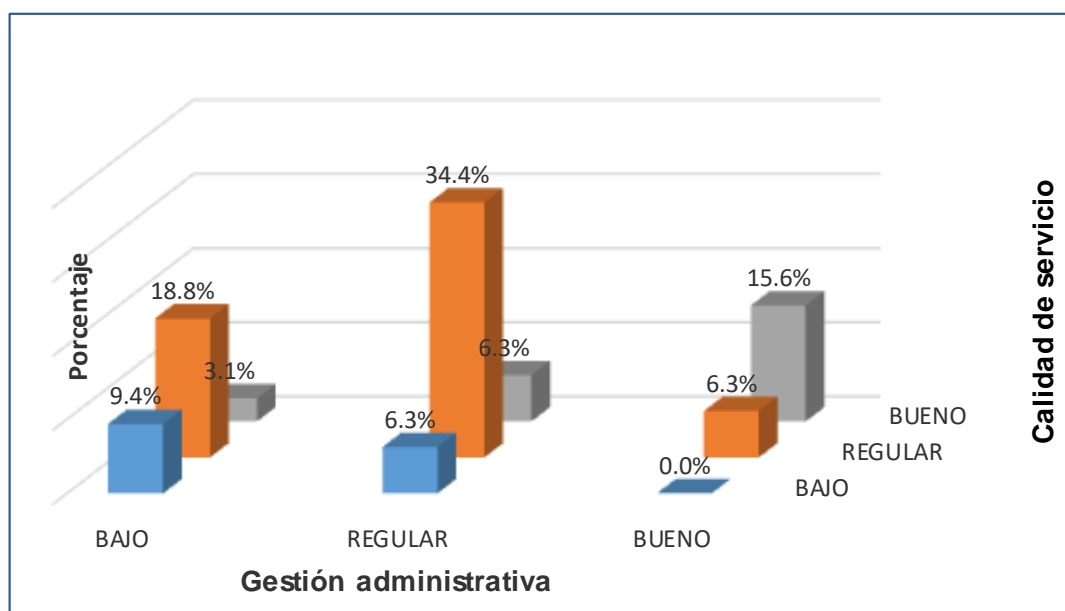


Figura 15. Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio.

Interpretación:

La tabla 18 y figura 15 muestran la descripción referente a las variables gestión administrativa y calidad de servicio, donde se observa que el 34.4% de los encuestados perciben como regular la relación entre dichas variables. Así mismo, 18.8% de los encuestados refieren que esta relación es a un nivel bajo, mientras que el 15.6% encuestados afirman que esta relación es buena; esta tendencia muestra que existe relación directa entre las variables, lo cual se verificará con la respectiva prueba de hipótesis.

4.5. Prueba de la normalidad para la variable de estudio

Ho: La variable gestión administrativa presenta una distribución normal.

Ha: La variable gestión administrativa no presenta una distribución normal.

Tabla 19

Resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de las variables gestión administrativa y calidad de servicio

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístic			Estadístic		
	o	Gl	Sig.	o	gl	Sig.
Gestión administrativa	.154	32	.052	.934	32	.059
Calidad de servicio	.124	32	.200*	.931	32	.200

Nota: *. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

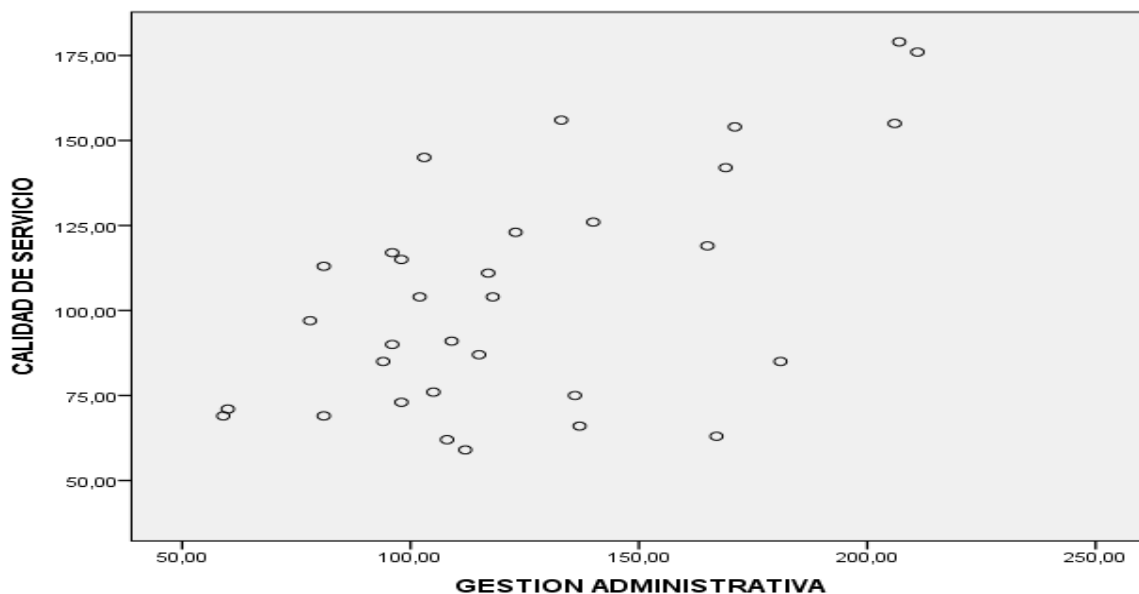


Figura 16. Dispersión de las variables gestión administrativa y calidad de servicio.

Interpretación:

La tabla 19 presenta los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro - Wilk se observa que la mayoría de los puntajes se aproximan a una distribución normal en ambas variables, ya que el coeficiente obtenido es significativo ($p > .005$); dicho resultado permite determinar que no se rechaza de la hipótesis nula, por lo tanto, la prueba estadística a usarse debe ser paramétrica, para el caso se aplicó la prueba de R de Pearson.

4.6. Procedimientos correlacionales

Contraste de la hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa de transportes Emprecosur S.A- Pachacamac.

Ha: Existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa de transportes Emprecosur S.A. – Pachacamac.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si $\rho \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si $\rho < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H_a)

Tabla 20

Resultados de correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio

		Gestión administrativa	Calidad de servicio
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	1	,596**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	32	32
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,596**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	32	32

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

Interpretación:

En la tabla 20, se puede observar los resultados de correlación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio, en una R de Pearson que asciende a 0,596**, con un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva alta entre gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa de transporte Emprecosur S.A- Pachacamac.

Contrastación de hipótesis específicas

Contrastación de hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre planificación y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A. – Pachacamac

H₁: Existe relación entre planificación y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A. – Pachacamac

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si $\rho \geq 0,05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si $\rho < 0,05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H₁)

Tabla 21

Resultados de correlación entre la dimensión planificación y calidad de servicio

		Planificación	Calidad de servicio
Planificación	Correlación de Pearson	1	,519**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	32	32
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,519**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	32	32

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

Interpretación:

En la tabla 21, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión planificación de gestión administrativa y calidad de servicio, en una R de Pearson que asciende a 0,519**, con un nivel de significancia $p=0,002$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva entre la dimensión planificación de gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa de transporte Emprecosur S.A – Pachacamac.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀: No Existe relación entre dirección y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A. – Pachacamac

H₂: Existe relación entre dirección y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A. - Pachacamac

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si $\rho \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si $\rho < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H₂)

Tabla 22

Resultados de correlación entre la dimensión dirección y calidad de servicio.

		Dirección	Calidad de Servicio
Dirección	Correlación de Pearson	1	,517**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	32	32
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,517**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	32	32

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

Interpretación:

En la tabla 22, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión dirección de gestión administrativa y calidad de servicio, en una R de Pearson que asciende a 0,517**, con un nivel de significancia $p=0,002$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva entre la dimensión dirección de gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa de transporte Emprecosur S.A – Pachacamac.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre organización y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A. – Pachacamac

H₃: Existe relación entre organización y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A. – Pachacamac

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si $\rho \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si $\rho < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H₃)

Tabla 23

Resultados de correlación entre la dimensión organización de gestión administrativa y calidad de servicio.

		Organización	Calidad de Servicio
Organización	Correlación de Pearson	1	,555**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	32	32
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,555**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	32	32

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

Interpretación:

En la tabla 23, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión organización de gestión administrativa y calidad de servicio, en una R de Pearson que asciende a 0,555**, con un nivel de significancia $p=0,001$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva alta entre la dimensión organización de gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa de transporte Emprecosur S.A- Pachacamac.

Contrastación de hipótesis específica 4

H₀: No existe relación entre control y calidad de servicio que brinda la empresa de transportes Emprecosur S.A. – Pachacamac

H₄: Existe relación entre control y calidad de servicio que brinda la empresa de transportes Emprecosur S.A. – Pachacamac

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$).

Regla de decisión: Si $\rho \geq 0.05 \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula (H₀)

Si $\rho < 0.05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula (H₄)

Tabla 24

Resultados de correlación entre la dimensión control y calidad de servicio

		Control	Calidad de servicio
Control	Correlación de Pearson	1	,513**
	Sig. (bilateral)		,003
	N	32	32
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,513**	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	32	32

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

Interpretación:

En la tabla 24, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión control de gestión administrativa y calidad de servicio, en una R de Pearson que asciende a 0,513**, con un nivel de significancia $p=0,003$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre las variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que existe una correlación positiva alta entre la dimensión control de gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa de transporte Emprecosur S.A- Pachacamac.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

En la presente investigación se propuso establecer la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio, pues muchas empresas en la actualidad se vienen enfocando principalmente en el funcionamiento organizacional dejando de lado la calidad del servicio que se le brinda al cliente final, dado que es precisamente en este sector de la empresa donde hay menor capacidad de supervisión considerando el número de empleados y el entorno en el que cada uno de ellos desarrolla sus labores.

Los instrumentos aplicados para la recolección de datos, fueron sometidos a criterios de validez y confiabilidad, obteniendo como resultados un alto nivel de confiabilidad; respecto al instrumento de gestión administrativa se obtuvo un valor de alfa de cronbach que asciende a 0,967; mientras que el instrumento de calidad de servicio obtuvo un valor de alfa de cronbach que asciende a 0,976 mayor que el 0,75, demostrando que ambos instrumentos resultaron ser altamente confiables para el recojo de datos de la muestra, dicho aspecto permite seguir con la investigación.

Tras describir y analizar los resultados que se han obtenido con la aplicación del programa en la investigación y siendo el objetivo general determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A – Pachacamac, podemos decir que los resultados fueron favorables, al darnos un R de Pearson con un valor de 0.596** que resulta una relación moderadamente positiva y a la vez nos da una significancia de $\rho = 0.000$, siendo menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), es decir que existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa de transportes Emprecosur S.A. – Pachacamac. Esta relación moderada positiva entre las variables en estudio, coinciden con los resultados plasmados en el estudio de Ocampos y Guerrero (2017) quienes, en su tema de investigación titulado “Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud- Tumbes, 2016”, concluye con un valor de correlación de Pearson de 0.559**; ρ - valor de $0.000 < 0.05$; es decir que

existe una relación significativa directa entre gestión administrativa y calidad de servicio, las cuales son fundamentales para el desempeño de las empresas que brinden servicio. Así mismo la relación de dichas variables es de suma importancia para toda organización, la gestión administrativa, ayuda a optimizar procesos, reducir riesgos y tomar decisiones acertadas, en conjunto con la calidad de servicio ya que se enfocan en dar una buena atención y mantener la satisfacción, la fiabilidad, eficiencia de los colaboradores y clientes, de tal manera que las organizaciones deben trabajar en ello, llevando un procesos adecuado y debidamente planificado para esperar resultados exitosos donde los mismos clientes sean los que recomienden de acuerdo a sus experiencias y la empresa se siga expandiendo como tiene proyectado.

En cuanto al primer objetivo específico de la investigación siendo, determinar la relación entre planificación y calidad de servicio en la empresa de transporte Emprecosur S.A – Pachacamac, se encontró una correlación de R de Pearson de 0,519**, donde demuestra un nivel de correlación positiva media, con un p- valor de 0.002, siendo menor a 0.05 con lo cual se rechaza la hipótesis nula (H0), es decir se acepta la hipótesis alterna donde si existe relación entre planificación y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A. – Pachacamac. Esta relación moderada positiva coincide con los resultados plasmados por Ocampo y Guerrero (2017) quienes en su tema de investigación titulado “Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud – Tumbes, 2016” concluye como resultado de su primera dimensión. Planificación con un a R de Pearson de 0,578**; con un p- valor de 0.000 < 0.05 es decir la planificación está ligada a la calidad de servicio en todos los aspectos ya que los directivos hacen planes estratégicos para incrementar la eficiencia en los colaboradores, los capacita y siempre están dispuestos a ayudarlos para el cumplimiento de sus objetivos. Para una empresa que brinda servicio, todos los planes se basan en llegar a metas, en generar ingresos y que estos sigan aumentando conforme se desarrolle, pero todo ello se logra brindando calidad de servicio para mantener tanto al cliente interno como externo satisfecho, conforme con sus labores y el rendimiento que pueda desempeñar sea siempre el adecuado.

En cuanto al segundo objetivo específico de la investigación siendo, determinar la relación entre dirección y calidad de servicio en la empresa de transporte Emprecosur S.A – Pachacamac, se encontró una correlación de R de Pearson de 0,517**, donde demuestra un nivel de correlación positiva media, con un p- valor de 0.002, siendo menor a 0.05 con lo cual se rechaza la hipótesis nula (H0), es decir se acepta la hipótesis alterna donde si existe relación entre dirección y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A. – Pachacamac. Esta relación moderada positiva coincide con los resultados plasmados por Ocampo y Guerrero (2017) quienes en su tema de investigación titulado “Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud – Tumbes, 2016” concluye como resultado de su segunda dimensión. Dirección con un a R de Pearson de 0,510**; con un p- valor de 0.001 < 0.05 es decir que la dirección influye en la gestión empresarial, la relación de dirección con calidad de servicio se basa en analizar los planes para generar más clientes y estrategias que brinden calidad de servicio, este grado de correlación permite afirmar que un líder es el que guía al equipo, de la manera más adecuada para desempeñarse en sus funciones diarias, aprovechar al máximo las capacitaciones que se les brinde ya que está ligado al cumplimiento de metas, es decir, si un colaborador está satisfecho y tienen buen ambiente laboral, desempeñara adecuadamente sus funciones y apoyara en las estrategias para seguir mejorando como empresa.

En cuanto al tercer objetivo específico de la investigación siendo, determinar la relación entre organización y calidad de servicio en la empresa de transporte Emprecosur S.A – Pachacamac, se encontró una correlación de R de Pearson de 0,555**, donde demuestra un nivel de correlación positiva moderadamente alto, con un p- valor de 0.001, siendo menor a 0.05 con lo cual se rechaza la hipótesis nula (H0), es decir se acepta la hipótesis alterna donde si existe relación entre organización y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A. – Pachacamac. Esta relación moderadamente alta coincide con los resultados plasmados por Ocampo y Guerrero (2017) quienes en su tema de investigación titulado “Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud – Tumbes, 2016” concluye como resultado de su tercera dimensión.

Organización con un R de Pearson de 0,521**; con un p - valor de $0.001 < 0.05$ es decir la organización es un proceso administrativo que enfatiza en que todo lo planeado se pueda dar de la manera que se espera, pues tiene influencia en los colaboradores ya que en ellos genera confianza, hace que se cumplan las políticas de trabajo adecuadamente, permite medir el rendimiento del trabajo en equipo al ser delegados en actividades que puedan desarrollar y así estos sean eficientes en sus labores, estén siempre capacitados para brindar un buen servicio y que se sientan reconocidos por ello de esa manera se demuestra que si existe una relación positiva entre los términos dados.

En cuanto al cuarto objetivo específico de la investigación siendo, determinar la relación entre control y calidad de servicio en la empresa de transporte Emprecosur S.A – Pachacamac, se encontró una correlación de R de Pearson de 0,513**, donde demuestra un nivel de correlación positiva moderadamente alto, con un p - valor de 0.003, siendo menor a 0.05 con lo cual se rechaza la hipótesis nula (H_0), es decir se acepta la hipótesis alterna donde si existe relación entre control y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A. – Pachacamac. Esta relación moderadamente alta coinciden con los resultados plasmados por Ocampo y Guerrero (2017) quienes en su tema de investigación titulado “Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud – Tumbes, 2016” concluye como resultado de su cuarta dimensión: control con un R de Pearson de 0,351**; con un p - valor de $0.029 < 0.05$ es decir que la dimensión control influye significativamente en la gestión administrativa y la calidad de servicio pues con esta dimensión evalúan el desempeño laboral, establecen horarios rotativos de acuerdo a la disponibilidad de los trabajadores para que se sientan más cómodos, de tal manera que se lleva un orden para que estén satisfechos y muestren empatía con sus clientes. Un colaborador que se siente reconocido, cómodo y con un buen ambiente laboral bueno, desempeña sus labores de manera más adecuada, y se ve reflejado en el trato al público.

5.2. Conclusiones

Primero.

Existe una relación moderadamente significativa, determinada mediante una R de Pearson de 0,596** a un nivel de significancia de 0,000, que es menor a 0,05 entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A- Pachacamac.

Segundo.

Existe una relación moderadamente significativa, determinada mediante una R de Pearson de 0,519** a un nivel de significancia de 0,002 que es menor a 0,05 entre la dimensión planificación de la variable gestión administrativa y calidad de servicio de la empresa de transporte Emprecosur S.A- Pachacamac.

Tercero.

Existe una relación moderadamente significativa, determinada mediante una R de Pearson de 0,517** a un nivel de significancia de 0,002 que es menor a 0,05 entre la dimensión dirección de la variable gestión administrativa y calidad de servicio de la empresa de transporte Emprecosur S.A-Pachacamac.

Cuarto.

Existe una relación moderadamente significativa, determinada mediante una R de Pearson de 0,555** a un nivel de significancia de 0,001 que es menor a 0,05 entre la dimensión organización de la variable gestión administrativa y calidad de servicio de la empresa Emprecosur S.A-Pachacamac.

Quinto.

Existe una relación moderadamente significativa, determinada mediante una R de Pearson de 0,513** a un nivel de significancia de 0,003 que es menor

a 0,05 entre la dimensión control de la variable gestión administrativa y calidad de servicio de la empresa Emprecosur S.A- Pachacamac.

5.3. Recomendaciones

Primera.

En relación con el objetivo general, el cual pide determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A – Pachacamac, se recomienda a los directivos de la empresa llevar un registro en el cual puedan escribir y contabilizar el flujo de operaciones para tomar decisiones más acertadas, así como también llevar un cronograma de planificaciones y metas mensuales para que las proyecten con anticipación y puedan delegar a sus colaboradores, realizar actividades de confraternidad entre los miembros de la empresa para todos interactúen y no solo se centren en sus áreas, así tener un orden de actividades planificadas y toma de decisiones.

Segunda.

En relación con el primer objetivo específico, el cual pide determinar la relación entre planeación y calidad de servicio en la empresa de transporte Emprecosur S.A – Pachacamac, se recomienda a los directivos de la empresa hacer reuniones de forma semanal, informando el avance de sus metas propuestas, eventos, así los colaboradores sentirán mayor compromiso, fortaleciendo los lazos laborales, identificación con la empresa y satisfacción de un buen trabajo de ambas partes.

Tercera.

En relación con el segundo objetivo específico, el cual pide determinar la relación entre dirección y calidad de servicio en la empresa de transporte Emprecosur S.A - Pachacamac, se recomienda a los directivos de la empresa hacer más capacitaciones realizadas por ellos mismos, que

ayuden a mejorar el trabajo en equipo, la comunicación y confianza de tal manera que puedan expresarse de manera adecuada y se puedan desenvolver expresando sus ideas, capacitaciones sobre seguridad vial y leyes de tránsito, así estarán informados y no se dejarán sorprender, de ese modo reflejarán compromiso con la empresa.

Cuarta.

En relación con el tercer objetivo específico, el cual pide determinar la relación entre organización y calidad de servicio en la empresa de transporte Emprecosur S.A – Pachacamac, se recomienda a los directivos de la empresa, ser más rígidos en cuanto al tema de uniformes, puntualidad y orden de salida de los vehículos ya que desde ahí se da la perspectiva del usuario y clientes potenciales. También se recomienda usar palabras de fácil comprensión para que todos los colaboradores en general puedan entender los requerimientos de la empresa ya que todo cambio o decisión es para mejorar.

Quinta.

Para finalizar en relación con el cuarto objetivo específico que pide determinar la relación entre control y calidad de servicio en la empresa de transporte Emprecosur S.A – Pachacamac, se recomienda a los directivos de la empresa, hacer evaluaciones de desempeño al menos cada seis meses para poder ayudar a los colaboradores en sus metas propuestas y hacer que ellos mismos se evalúen, también se propone a la empresa premiar el desempeño de sus colaboradores, para incentivar a los demás conductores a cumplir de manera exitosa su meta diaria.

REFERENCIAS

Alcalde, P. (2009). *Calidad*. España: Vértice.

Amoros, E. Becerra, J. y Diaz, D. (2007). *Gestión empresarial para agro negocios*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouasp/reader.action?docID=3200499&query=gestion%20empresarial>

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Colombia: Pearson.

Bonilla, A. (2014). *Gestión de la calidad total en el servicio público*. Argentina: El cid editor.

Caisa, S. (2014). *La gestión administrativa y su impacto en el desempeño laboral en la empresa metalmecánica Alhice de la ciudad de Ambato* (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Cajo, L. (2018). *Influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores del ministerio de agricultura y riego, Lima 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú

Calero, J. (2016). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Huacho, Perú.

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (6ª ed.). México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración* (8ª ed.). México: McGraw-Hill.

Coque, D. (2016). *La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro S.A de la ciudad de Ambato* (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

- Daft, R. y Marcic, D. (2010). *Introducción a la administración* (6ª ed.). México: Cengage Learning.
- Evans, J. y Lindsay, W. (2014). *Administración y control de calidad* (9ª ed.). México: Cengage Learning.
- Flores, F. (2017). *Influencia de la gestión administrativa eficaz en la prestación del servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar Qaliwarma en Lima metropolitana y Callao* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú.
- Flores, S. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinoteaga* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Matagalpa, Nicaragua.
- Hernández, H. (2011). La gestión empresarial, un enfoque del siglo xx, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas. *Escenarios*, 9(1), 38-51. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3875234>
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Lovelock, C. y Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios. Personal, tecnología y estrategia* (7ª ed.). México: Pearson.
- Lovelock, C. y Wirtz, J. (2015). *Marketing de servicios. Personal, tecnología y estrategia* (6ª ed.). México: Pearson.
- Mendoza, J. (2008). *Aspectos Prácticos de la calidad en el servicio*. España: Vértice

- Ocampos, L. Valencia, S. (2016). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD- Tumbes 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Tumbes, Perú.
- Ortega, N. (2013). *Gestión administrativa del talento humano y su incidencia en las empresas públicas administradoras de agua potable en la provincia del Carchi* (Tesis de pregrado). Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Tulcán, Ecuador.
- Presencia, J. (2004). *Calidad total y logística* (2ª ed.). España: Logis Book.
- Reyes, A. (2007). *Administración moderna*. México: Limusa.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración* (12ª ed.). México: Pearson.
- Sanchez, J. y Pintado, T. (2009). *Imagen corporativa, Influencia en la gestión empresarial*. España: Esic.
- Tirado, K. (2014). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el colegio Químico farmacéutico de La Libertad- Trujillo* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, La Libertad, Perú.
- Tisnado, J. (2013). *Mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N°1 El Porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año 2013* (Tesis de pregrado). Universidad privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Vargas, M. (2006). *Calidad de servicio*. Colombia: Eco ediciones.

ANEXOS

Anexo 1

Informe de índice de coincidencia

feedback studio | INFORME FINAL DE TESIS | -- /0 | 3 de 3 | ?

Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS

TESIS
"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO QUE
BRINDA LA EMPRESA DE TRANSPORTE EMPRECOSUR S.A-
PACHACAMAC"

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR
SANDY JOSSELYN CHUMIOQUE HUAYTA

ASESOR
DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

Resumen de coincidencias X

17 %

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	12 % >
2	issuu.com Fuente de Internet	5 % >

Página: 1 de 133 | Número de palabras: 22214 | Text-only Report | High Resolution | Activado 🔍

Anexo 2
Constancia

“EMPRECOSUR S.A.”

Empresa de Transporte Los Comandos del Sur S.A RUC: 20538332250

Mza.C Lote. 6 C.P. los Limones – PACHACAMAC
CEL. 972 797 288 TELF: 01 724-1362 / e-mail: emprecosur@gmail.com
FACEBOOK: EMPRECOSUR SA



Setiembre 2018

Estimados y Distinguidos señores:

Nos place extenderle un cordial saludo, en ocasión de acreditar que la estudiante de término de la carrera de Administración de empresas de la Universidad Autónoma del Perú, la señorita Sandy Chumioque Huayta, ha tenido el permiso para realizar su tesis en nuestra empresa de transporte Emprecosur S.A y acceso a la misma con fines de obtener información que le permita desarrollar su investigación de grado o fin de carrera, sobre el tema de investigación relacionado a “Gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A – Pachacamac”, cuyo estudio contribuirá e impactara en la organización positivamente.

Atentamente:

EMPRECOSUR S.A.
Lilian Malasquez Yaya
Lilian Malasquez Yaya
ERENTE GENERAL

Mz.C Lote.6 C.P. Los Limones – PACHACAMAC/CEL:972 797 288/emprecosur@gmail.com

Anexo 3

Instrumentos

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 Emprecosur, 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				
2	Se propone objetivos a corto plazo				
3	Cumplen sus metas para todas las áreas por igual				
4	Detallan estrategias para mejorar				
5	La empresa realiza promociones para sus clientes que lo benefician como conductor				
6	La publicidad que usan son las adecuadas				
7	La empresa lo involucra para cumplir sus objetivos				
8	Resuelven inmediatamente un problema cuando surge algo				
9	La empresa tiene planes de acción anticipados ante algún imprevisto				
10	La empresa elabora planes de acción				
11	Se hacen planes para crecer como empresa				
12	Desarrollan planes de acuerdo a las necesidades más importantes				
Dirección					
13	Las capacitaciones son constantes				
14	Alguien dirige sus labores				
15	Las capacitaciones ayudan a mejorar su labor				
16	El administrador es un líder				
17	Es líder en su equipo				
18	Siempre sigue a un líder en su empresa				
19	Supervisan su trabajo de manera constante				
20	Supervisan sus faltas				
21	Hacen evaluaciones de desempeño laboral				
22	Logran ejecutar sus planes a corto y largo plazo				
23	Sancionan sus faltas				
24	Los cambios que se hacen son para mejorar				
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				
2	El uniforme es cómodo para sus labores				
3	Necesita más capacitaciones con respecto a su labor				
4	Cumple con sus labores a tiempo				
5	Entrega a tiempo sus documentos regulares				
6	Cumple con la normativa de la empresa				
7	Resuelven sus quejas con rapidez				
8	La empresa es eficiente dando soluciones				
9	El administrador muestra conocimiento suficiente				
Fiabilidad					
10	El personal es honesto y de confianza				
11	Considera que el área administrativa está capacitada				
12	Tiene todos sus documentos en regla				
13	Cree que satisface las necesidades de sus clientes				
14	Se siente reconocido cuando da un buen servicio				
15	Su unidad de trabajo está en buenas condiciones				
16	Tiene buena relación con los clientes				
17	Brinda buen servicio a los clientes				
18	La información que brinda la empresa es siempre clara				
Eficiencia					
19	Mide su tiempo para sus labores				
20	Es puntual con sus clientes				
21	La empresa resuelve sus dudas en menos de 24 horas				
22	La empresa cuenta con infraestructura adecuada				
23	Los puntos de servicio son cercanos				
24	Es fácil localizar al personal administrativo				
25	Su experiencia anterior lo ayuda en sus labores				
26	Toman en cuenta su opinión o sugerencia				
27	Reconocen su buen servicio				
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

Base de datos

base de datos generales - sandy chumique.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 101 de 101 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11
1	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
2	3	3	2	1	1	3	1	3	3	3	1
3	4	3	3	3	3	2	5	3	3	2	4
4	3	2	5	2	2	3	2	3	2	3	3
5	3	2	3	2	3	5	2	4	2	2	3
6	5	5	5	1	1	5	5	3	3	3	5
7	3	4	2	4	5	4	4	5	5	5	5
8	3	1	2	2	1	1	2	3	2	1	3
9	5	5	5	4	3	3	2	5	3	2	4
10	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5
11	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	2	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
13	5	3	5	5	3	5	3	5	5	1	1
14	1	4	1	3	1	3	3	1	2	1	4
15	1	2	3	4	2	3	5	1	2	3	1
16	3	2	3	2	1	2	1	3	1	1	1
17	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	3	1	2	2	1	1	2	3	2	1	3
22	3	3	2	1	1	3	3	1	3	3	3
23	3	2	3	2	1	2	1	3	1	1	1

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON



Visible: 101 de 101 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	
15	1	2	3	4	2	3	5	1	2	3	1	
16	3	2	3	2	1	2	1	3	1	1	1	
17	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
19	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
21	3	1	2	2	1	1	2	3	2	1	3	
22	3	3	2	1	1	3	3	1	3	3	3	
23	3	2	3	2	1	2	1	3	1	1	1	
24	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	
25	1	2	3	4	2	3	5	1	2	3	1	
26	1	4	1	3	1	3	3	1	1	2	1	
27	3	2	3	2	3	1	2	4	2	2	3	
28	3	2	5	2	2	3	2	3	2	3	3	
29	4	3	3	3	3	2	5	3	3	2	4	
30	5	5	5	4	3	3	2	5	3	2	4	
31	2	1	1	3	1	3	1	2	2	1	3	
32	3	2	3	3	2	2	1	4	3	3	1	
33												
34												
35												
36												
37												

Anexo 5
Certificado de validez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA DE TRANSPORTE EMPRECOSUR S.A – PACHACAMAC

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS / REACTIVOS	OPCIONES DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES				
				CASI SIEMPRE SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA.	
								SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD					
								SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Conocida también como administración, se da en organizaciones o empresas de todo tipo; se basa en cuatro procesos que son planeación, dirección, organización, control y todo esto se da para una buena administración	Planeación Primer proceso administrativo que se da en toda organización, proyecta metas, objetivos a corto, mediano y largo plazo.	METAS	Se cumplen las metas en el tiempo planificado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
			Se propone objetivos a corto plazo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
			Cumplen con sus metas para todas las áreas por igual	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
		ESTRATEGIAS	Detallan estrategias para mejorar	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
			La empresa realiza promociones para sus clientes que lo benefician como conductor	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
			La publicidad que usan son las adecuadas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
		ACCIÓN	La empresa lo involucra para cumplir sus objetivos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
			Resuelven inmediatamente un problema cuando surge algo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
			La empresa tiene planes de acción anticipados ante algún imprevisto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
		CRITERIO	La empresa elabora planes de acción	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Se hacen planes para crecer como empresa	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

		Desarrollan planes de acuerdo a las necesidades más importantes						✓		✓		✓		✓		
Dirección Proceso administrativo, que sirve para dar guía, capacitación, liderazgo que se da en la organización. Se encarga de guiar a la realización a una empresa.	CAPACITACION	Las capacitaciones son constantes						✓		✓		✓		✓		
		Alguien dirige sus labores						✓		✓		✓		✓		
		Las capacitaciones ayudan a mejorar su labor							✓		✓		✓		✓	
		El administrador es un líder							✓		✓		✓		✓	
	LIDERAZGO	Es líder en su equipo							✓		✓		✓		✓	
		Siempre sigue a un líder en la empresa							✓		✓		✓		✓	
		Supervisan su trabajo de manera constante							✓		✓		✓		✓	
	SUPERVISION	Supervisan sus faltas							✓		✓		✓		✓	
		Hacen evaluaciones de desempeño laboral							✓		✓		✓		✓	
		Logran ejecutar sus planes a corto y largo plazo							✓		✓		✓		✓	
	TOMA DE DECISIONES	Sancionan sus faltas							✓		✓		✓		✓	
		Los cambios que se hacen son para mejorar							✓		✓		✓		✓	
El jefe atiende sus requerimientos								✓		✓		✓		✓		
ORGANIZACIÓN	JERARQUIA	Su jefe atiende sus requerimientos						✓		✓		✓		✓		
		Se delegan actividades programadas						✓		✓		✓		✓		

proceso de ordenar, gestionar a los colaboradores ya sean en grupos o individualmente	TRABAJO EN EQUIPO	Usan una política de trabajo en equipo							✓	✓	✓	✓			
		Miden su rendimiento como equipo								✓	✓	✓	✓		
		Es mejor para usted trabajar en equipo								✓	✓	✓	✓		
	COMUNICACIÓN	El jefe toma en cuenta su opinión								✓	✓	✓	✓		
		Ante alguna duda, el administrador lo ayuda								✓	✓	✓	✓		
		Puede opinar con facilidad en las reuniones								✓	✓	✓	✓		
	DISCIPLINA	Es respetuoso con sus compañeros								✓	✓	✓	✓		
		La salida de vehículos se da en orden								✓	✓	✓	✓		
		Aplican sanciones ante una falta								✓	✓	✓	✓		
	CONTROL Es el último proceso y por ende el más importante ya que sin éste no se podría evaluar, supervisar, comparar ningún producto o a los	EVALUACIÓN	Evalúan su desempeño laboral							✓	✓	✓	✓		
			Se hacen proyecciones cada año								✓	✓	✓	✓	
			Evalúan su servicio con el cliente								✓	✓	✓	✓	
LIMITAR	Limitan sus horarios de trabajo								✓	✓	✓	✓			
	Tiene los recursos necesarios para laborar								✓	✓	✓	✓			
	Tiene un horario establecido de trabajo								✓	✓	✓	✓			

colaborador es,	MEDIR RESULTADO S	Miden su resultado constantemente					✓	✓	✓	✓
		La empresa premia su desempeño					✓	✓	✓	✓
		Cumple con su meta diaria					✓	✓	✓	✓

FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS / REACTIVOS	OPCIONES DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES	
				SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA.		
									SUFICIENCIA		COHERENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
CALIDAD DE SERVICIO Es garantizar la satisfacción plena de los colaboradores en una organización para que ellos puedan brindar un buen servicio	Satisfacción	Necesidad	Existe un buen ambiente laboral en la empresa						/		/		/		/		
			El uniforme es cómodo para sus labores						/		/		/		/		
			Necesita más capacitaciones con respecto a su labor						/		/		/		/		
		Cumplimiento	Cumple con sus labores a tiempo						/		/		/		/		
			Entrega a tiempo sus documentos regulares						/		/		/		/		
			Cumple con la normativa de la empresa						/		/		/		/		
		Pericia	Resuelven sus quejas con rapidez						/		/		/		/		
			La empresa es eficiente dando soluciones						/		/		/		/		
			El administrador muestra conocimiento suficiente						/		/		/		/		
	Fiabilidad	Seguridad	El personal es honesto y de confianza						/		/		/		/		

Consiste en tener confianza de que algo funcione adecuadamente, teniendo seguridad y compromiso de poder confiar en otras personas o al delegar		Considera que el área administrativa está capacitada					✓		✓		✓		✓		
		Tiene todos sus documentos en regla					✓		✓		✓		✓		
	Compromiso	Cree que satisface las necesidades de sus clientes					✓		✓		✓		✓		
		Se siente reconocido cuando da un buen servicio					✓		✓		✓		✓		
		Su unidad de trabajo está en buenas condiciones					✓		✓		✓		✓		
Atención		Tiene buena relación con los clientes					✓		✓		✓		✓		
		Brinda buen servicio a los clientes					✓		✓		✓		✓		
		La información que brinda la empresa es siempre clara					✓		✓		✓		✓		
Eficiencia		Mide su tiempo para sus labores					✓		✓		✓		✓		
	Tiempo	Es puntual con sus clientes					✓		✓		✓		✓		
		La empresa resuelve sus dudas en menos de 24 horas					✓		✓		✓		✓		
Facil Acceso		La empresa cuenta con infraestructura adecuada					✓		✓		✓		✓		
		Los puntos de servicio son cercanos					✓		✓		✓		✓		
		Es fácil localizar al personal administrativo					✓		✓		✓		✓		

		Valoración	Su experiencia anterior lo ayuda en sus labores						✓	✓	✓	✓		
			Toman en cuenta su opinión o sugerencia						✓	✓	✓	✓		
			Reconocen su buen servicio						✓	✓	✓	✓		
Empatia Capacidad de percibir, compartir y comprender lo que otro ser puede sentir poniéndose en lugar de la otra persona para poder comprenderlo y que sienta confiabilidad.		Acceso a la información	Le brindan de manera adecuada la información que solicita						✓	✓	✓	✓		
				La información responde a sus necesidades						✓	✓	✓	✓	
				Ante alguna duda están dispuestos a escucharlo						✓	✓	✓	✓	
		Comprensión	Considera adecuados los horarios de trabajo						✓	✓	✓	✓		
				Considera que la empresa mejora continuamente						✓	✓	✓	✓	
				La empresa es un buen lugar para trabajar						✓	✓	✓	✓	
		Confiabilidad	Es confiable, la seguridad que brinda la empresa						✓	✓	✓	✓		
				Su cliente confía en el servicio que brinda						✓	✓	✓	✓	
				La relación con sus clientes es buena						✓	✓	✓	✓	



FIRMA DEL EVALUADOR

Validación del instrumento: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador.

Mg/Lic./Ing.: DR. LUIS MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador.

Mg/Lic./Ing.: DR. LUIS MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA DE TRANSPORTE EMPRECOSUR S.A – PACHACAMAC

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS / REACTIVOS	OPCIONES DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES				
				CASI SIEMPRE SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR			RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA.	
								SUFICIENCIA		COHERENCIA			RELEVANCIA		CLARIDAD	
								SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Conocida también como administración, se da en organizaciones o empresas de todo tipo; se basa en cuatro procesos que son planeación, dirección, organización, control y todo esto se da para una buena administración	Planeación Primer proceso administrativo que se da en toda organización, proyecta metas, objetivos a corto, mediano y largo plazo.	METAS	Se cumplen las metas en el tiempo planificado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
			Se propone objetivos a corto plazo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
			Cumplen con sus metas para todas las áreas por igual	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
		ESTRATEGIAS	Detallan estrategias para mejorar	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
			La empresa realiza promociones para sus clientes que lo benefician como conductor	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
			La publicidad que usan son las adecuadas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
		ACCIÓN	La empresa lo involucra para cumplir sus objetivos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
			Resuelven inmediatamente un problema cuando surge algo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
			La empresa tiene planes de acción anticipados ante algún imprevisto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
		CRITERIO	La empresa elabora planes de acción	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Se hacen planes para crecer como empresa	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							

		Desarrollan planes de acuerdo a las necesidades más importantes						✓		✓		✓		✓		
Dirección Proceso administrativo, que sirve para dar guía, capacitación, liderazgo que se da en la organización. Se encarga de guiar a la realización a una empresa.	CAPACITACION	Las capacitaciones son constantes						✓		✓		✓		✓		
		Alguien dirige sus labores						✓		✓		✓		✓		
		Las capacitaciones ayudan a mejorar su labor						✓		✓		✓		✓		
	LIDERAZGO	El administrador es un líder							✓		✓		✓		✓	
		Es líder en su equipo							✓		✓		✓		✓	
		Siempre sigue a un líder en la empresa							✓		✓		✓		✓	
	SUPERVISIO N	Supervisan su trabajo de manera constante							✓		✓		✓		✓	
		Supervisan sus faltas							✓		✓		✓		✓	
		Hacen evaluaciones de desempeño laboral							✓		✓		✓		✓	
	TOMA DE DECISIONES	Logran ejecutar sus planes a corto y largo plazo							✓		✓		✓		✓	
		Sancionan sus faltas							✓		✓		✓		✓	
		Los cambios que se hacen son para mejorar							✓		✓		✓		✓	
ORGANIZACI ÓN	JERARQUIA	El jefe atiende sus requerimientos						✓		✓		✓		✓		
		Su jefe atiende sus requerimientos						✓		✓		✓		✓		
		Se delegan actividades programadas						✓		✓		✓		✓		

proceso de ordenar, gestionar a los colaboradores ya sean en grupos o individualmente	TRABAJO EN EQUIPO	Usan una política de trabajo en equipo						✓	✓	✓	✓	
		Miden su rendimiento como equipo						✓	✓	✓	✓	
		Es mejor para usted trabajar en equipo						✓	✓	✓	✓	
	COMUNICACIÓN	El jefe toma en cuenta su opinión						✓	✓	✓	✓	
		Ante alguna duda, el administrador lo ayuda						✓	✓	✓	✓	
		Puede opinar con facilidad en las reuniones						✓	✓	✓	✓	
	DISCIPLINA	Es respetuoso con sus compañeros						✓	✓	✓	✓	
		La salida de vehículos se da en orden						✓	✓	✓	✓	
		Aplican sanciones ante una falta						✓	✓	✓	✓	
	CONTROL Es el último proceso y por ende el más importante ya que sin éste no se podría evaluar, supervisar, comparar ningún producto o a los	EVALUACIÓN	Evalúan su desempeño laboral						✓	✓	✓	✓
			Se hacen proyecciones cada año						✓	✓	✓	✓
			Evalúan su servicio con el cliente						✓	✓	✓	✓
LIMITAR	Limitan sus horarios de trabajo						✓	✓	✓	✓		
	Tiene los recursos necesarios para laborar						✓	✓	✓	✓		
	Tiene un horario establecido de trabajo						✓	✓	✓	✓		

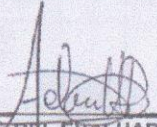
colaborador es,	MEDIR RESULTADO S	Miden su resultado constantemente					✓	✓	✓	✓
		La empresa premia su desempeño					✓	✓	✓	✓
		Cumple con su meta diaria					✓	✓	✓	✓

NOMBRE DEL EVALUADOR

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS / REACTIVOS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
				SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA.		
									SUFICIENCIA		COHERENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE SERVICIO Es garantizar la satisfacción plena de los colaboradores en una organización para que ellos puedan brindar un buen servicio	Satisfacción Es el placer de sentirse bien trabajando en un lugar determinado, teniendo tranquilidad, y buena relación con los compañeros de trabajo	Necesidad	Existe un buen ambiente laboral en la empresa						/		/		/		/		
			El uniforme es cómodo para sus labores						/		/		/		/		
			Necesita más capacitaciones con respecto a su labor						/		/		/		/		
		Cumplimiento	Cumple con sus labores a tiempo						/		/		/		/		
			Entrega a tiempo sus documentos regulares						/		/		/		/		
			Cumple con la normativa de la empresa						/		/		/		/		
		Pericia	Resuelven sus quejas con rapidez						/		/		/		/		
			La empresa es eficiente dando soluciones						/		/		/		/		
			El administrador muestra conocimiento suficiente						/		/		/		/		
		Fiabilidad	Seguridad	El personal es honesto y de confianza						/		/		/		/	

<p>Consiste en tener confianza de que algo funcione adecuadamente, teniendo seguridad y compromiso de poder confiar en otras personas o al delegar</p>	<p>Compromiso</p>	<p>Considera que el área administrativa está capacitada</p>					✓		✓		✓		✓		
		<p>Tiene todos sus documentos en regla</p>					✓		✓		✓		✓		
		<p>Cree que satisface las necesidades de sus clientes</p>					✓		✓		✓		✓		
		<p>Se siente reconocido cuando da un buen servicio</p>					✓		✓		✓		✓		
	<p>Atención</p>	<p>Su unidad de trabajo está en buenas condiciones</p>					✓		✓		✓		✓		
		<p>Tiene buena relación con los clientes</p>					✓		✓		✓		✓		
		<p>Brinda buen servicio a los clientes</p>					✓		✓		✓		✓		
	<p>Eficiencia</p> <p>Es la capacidad de realizar o cumplir adecuadamente una función. Ser eficiente en el área laboral es tener la facilidad de tener el poder de realizar lo que te puedan encomendar</p>	<p>Tiempo</p>	<p>La información que brinda la empresa es siempre clara</p>					✓		✓		✓		✓	
			<p>Mide su tiempo para sus labores</p>					✓		✓		✓		✓	
			<p>Es puntual con sus clientes</p>					✓		✓		✓		✓	
		<p>Facil Acceso</p>	<p>La empresa resuelve sus dudas en menos de 24 horas</p>					✓		✓		✓		✓	
			<p>La empresa cuenta con infraestructura adecuada</p>					✓		✓		✓		✓	
<p>Los puntos de servicio son cercanos</p>							✓		✓		✓		✓		
		<p>Es fácil localizar al personal administrativo</p>					✓		✓		✓		✓		

Empatía Capacidad de percibir, compartir y comprender lo que otro ser puede sentir poniéndose en lugar de la otra persona para poder comprenderlo y que sienta confiabilidad.	Valoración	Su experiencia anterior lo ayuda en sus labores					✓	✓	✓	✓
		Toman en cuenta su opinión o sugerencia					✓	✓	✓	✓
		Reconocen su buen servicio					✓	✓	✓	✓
	Acceso a la información	Le brindan de manera adecuada la información que solicita					✓	✓	✓	✓
		La información responde a sus necesidades					✓	✓	✓	✓
		Ante alguna duda están dispuestos a escucharlo					✓	✓	✓	✓
	Comprensión	Considera adecuados los horarios de trabajo					✓	✓	✓	✓
		Considera que la empresa mejora continuamente					✓	✓	✓	✓
		La empresa es un buen lugar para trabajar					✓	✓	✓	✓
	Confiabilidad	Es confiable, la seguridad que brinda la empresa					✓	✓	✓	✓
		Su cliente confía en el servicio que brinda					✓	✓	✓	✓
		La relación con sus clientes es buena					✓	✓	✓	✓


 FIRMA DEL EVALUADOR

Validación del instrumento: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador.

Mg/Lic./Ing.: Ademor Vargas

DNI: 45476251

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA DE TRANSPORTE EMPRECO SUR S.A – PACHACAMAC

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS / REACTIVOS	OPCIONES DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES	
				SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA.		
									SUFICIENCIA		COHERENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		NO
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Conocida también como administración, se da en organizaciones o empresas de todo tipo; se basa en cuatro procesos que son planeación, dirección, organización, control y todo esto se da para una buena administración	Planeación Primer proceso administrativo que se da en toda organización, proyecta metas, objetivos a corto, mediano y largo plazo.	METAS	Se cumplen las metas en el tiempo planificado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			Se propone objetivos a corto plazo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			Cumplen con sus metas para todas las áreas por igual	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		ESTRATEGIAS	Detallan estrategias para mejorar	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			La empresa realiza promociones para sus clientes que lo benefician como conductor	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			La publicidad que usan son las adecuadas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		ACCIÓN	La empresa lo involucra para cumplir sus objetivos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			Resuelven inmediatamente un problema cuando surge algo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			La empresa tiene planes de acción anticipados ante algún imprevisto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		CRITERIO	La empresa elabora planes de acción	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			Se hacen planes para crecer como empresa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		Desarrollan planes de acuerdo a las necesidades más importantes						✓		✓		✓		✓		
Dirección Proceso administrativo, que sirve para dar guía, capacitación, liderazgo que se da en la organización. Se encarga de guiar a la realización a una empresa.	CAPACITACION	Las capacitaciones son constantes						✓		✓		✓		✓		
		Alguien dirige sus labores						✓		✓		✓		✓		
		Las capacitaciones ayudan a mejorar su labor							✓		✓		✓		✓	
	LIDERAZGO	El administrador es un líder							✓		✓		✓		✓	
		Es líder en su equipo							✓		✓		✓		✓	
		Siempre sigue a un líder en la empresa							✓		✓		✓		✓	
	SUPERVISIÓN	Supervisan su trabajo de manera constante							✓		✓		✓		✓	
		Supervisan sus faltas							✓		✓		✓		✓	
		Hacen evaluaciones de desempeño laboral							✓		✓		✓		✓	
	TOMA DE DECISIONES	Logran ejecutar sus planes a corto y largo plazo							✓		✓		✓		✓	
		Sancionan sus faltas							✓		✓		✓		✓	
		Los cambios que se hacen son para mejorar							✓		✓		✓		✓	
ORGANIZACIÓN	JERARQUIA	El jefe atiende sus requerimientos						✓		✓		✓		✓		
		Su jefe atiende sus requerimientos						✓		✓		✓		✓		
		Se delegan actividades programadas							✓		✓		✓		✓	

proceso de ordenar, gestionar a los colaboradores ya sean en grupos o individualmente	TRABAJO EN EQUIPO	Usan una política de trabajo en equipo							✓	✓	✓	✓
		Miden su rendimiento como equipo							✓	✓	✓	✓
		Es mejor para usted trabajar en equipo							✓	✓	✓	✓
	COMUNICACIÓN	El jefe toma en cuenta su opinión							✓	✓	✓	✓
		Ante alguna duda, el administrador lo ayuda							✓	✓	✓	✓
		Puede opinar con facilidad en las reuniones							✓	✓	✓	✓
	DISCIPLINA	Es respetuoso con sus compañeros							✓	✓	✓	✓
		La salida de vehículos se da en orden							✓	✓	✓	✓
		Aplican sanciones ante una falta							✓	✓	✓	✓
	CONTROL Es el último proceso y por ende el más importante ya que sin éste no se podría evaluar, supervisar, comparar ningún producto o a los	EVALUACION	Evalúan su desempeño laboral						✓	✓	✓	✓
			Se hacen proyecciones cada año						✓	✓	✓	✓
			Evalúan su servicio con el cliente						✓	✓	✓	✓
LIMITAR	Limitan sus horarios de trabajo							✓	✓	✓	✓	
	Tiene los recursos necesarios para laborar							✓	✓	✓	✓	
	Tiene un horario establecido de trabajo							✓	✓	✓	✓	

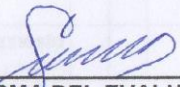
colaborador es,	MEDIR RESULTADO S	Miden su resultado constantemente					✓	✓	✓	✓
		La empresa premia su desempeño					✓	✓	✓	✓
		Cumple con su meta diaria					✓	✓	✓	✓

FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS / REACTIVOS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
				SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA.		
									SUFICIENCIA		COHERENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DE SERVICIO Es garantizar la satisfacción plena de los colaboradores en una organización para que ellos puedan brindar un buen servicio	Satisfacción Es el placer de sentirse bien trabajando en un lugar determinado, teniendo tranquilidad, y buena relación con los compañeros de trabajo	Necesidad	Existe un buen ambiente laboral en la empresa						/		/		/		/		
			El uniforme es cómodo para sus labores						/		/		/		/		
			Necesita más capacitaciones con respecto a su labor						/		/		/		/		
		Cumplimiento	Cumple con sus labores a tiempo						/		/		/		/		
			Entrega a tiempo sus documentos regulares						/		/		/		/		
			Cumple con la normativa de la empresa						/		/		/		/		
		Pericia	Resuelven sus quejas con rapidez						/		/		/		/		
			La empresa es eficiente dando soluciones						/		/		/		/		
			El administrador muestra conocimiento suficiente						/		/		/		/		
		Fiabilidad	Seguridad	El personal es honesto y de confianza						/		/		/		/	

<p>Consiste en tener confianza de que algo funcione adecuadamente, teniendo seguridad y compromiso de poder confiar en otras personas o al delegar</p>	<p>Compromiso</p>	<p>Considera que el área administrativa está capacitada</p>					✓		✓		✓		✓		
		<p>Tiene todos sus documentos en regla</p>					✓		✓		✓		✓		
		<p>Cree que satisface las necesidades de sus clientes</p>					✓		✓		✓		✓		
		<p>Se siente reconocido cuando da un buen servicio</p>					✓		✓		✓		✓		
	<p>Atención</p>	<p>Su unidad de trabajo está en buenas condiciones</p>					✓		✓		✓		✓		
		<p>Tiene buena relación con los clientes</p>					✓		✓		✓		✓		
		<p>Brinda buen servicio a los clientes</p>					✓		✓		✓		✓		
	<p>Eficiencia</p> <p>Es la capacidad de realizar o cumplir adecuadamente una función. Ser eficiente en el área laboral es tener la facilidad de tener el poder de realizar lo que te puedan encomendar</p>	<p>Tiempo</p>	<p>La información que brinda la empresa es siempre clara</p>					✓		✓		✓		✓	
			<p>Mide su tiempo para sus labores</p>					✓		✓		✓		✓	
			<p>Es puntual con sus clientes</p>					✓		✓		✓		✓	
		<p>Facil Acceso</p>	<p>La empresa resuelve sus dudas en menos de 24 horas</p>					✓		✓		✓		✓	
			<p>La empresa cuenta con infraestructura adecuada</p>					✓		✓		✓		✓	
<p>Los puntos de servicio son cercanos</p>							✓		✓		✓		✓		
<p>Es fácil localizar al personal administrativo</p>					✓		✓		✓		✓				

Empatia Capacidad de percibir, compartir y comprender lo que otro ser puede sentir poniéndose en lugar de la otra persona para poder comprenderlo y que sienta confiabilidad.	Valoración	Su experiencia anterior lo ayuda en sus labores							✓	✓	✓	✓	RESERVACIONES
		Toman en cuenta su opinión o sugerencia							✓	✓	✓	✓	
		Reconocen su buen servicio							✓	✓	✓	✓	
	Acceso a la información	Le brindan de manera adecuada la información que solicita							✓	✓	✓	✓	
		La información responde a sus necesidades							✓	✓	✓	✓	
		Ante alguna duda están dispuestos a escucharlo							✓	✓	✓	✓	
	Comprensión	Considera adecuados los horarios de trabajo							✓	✓	✓	✓	
		Considera que la empresa mejora continuamente							✓	✓	✓	✓	
		La empresa es un buen lugar para trabajar							✓	✓	✓	✓	
	Confiabilidad	Es confiable, la seguridad que brinda la empresa							✓	✓	✓	✓	
		Su cliente confía en el servicio que brinda							✓	✓	✓	✓	
		La relación con sus clientes es buena							✓	✓	✓	✓	


 FIRMA DEL EVALUADOR

Validación del instrumento GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador.

Mg/Lic./Ing.: VASQUEZ RUIZ SEGUNDO 2016

DNI: 7818481

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Firma del Experto Informante.

Anexo 6

Matriz de consistencia

Título: GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA LA EMPRESA DE TRANSPORTE EMPRECOSUR S.A – PACHACAMAC.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA		INSTRUMENTOS	TÉCNICAS ESTADÍSTICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS
			Tipo de investigación	Población		
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte EMPRECOSUR SA – Pachacamac?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿Cuál es la relación entre planeación y calidad de servicio que brinda la empresa de transportes EMPRECOSUR SA - Pachacamac?</p> <p>¿Cuál es la relación entre dirección y calidad de servicio que brinda la empresa de transportes EMPRECOSUR SA - Pachacamac?</p> <p>¿Cuál es la relación entre organización y calidad de servicio que brinda la empresa de transportes EMPRECOSUR SA - Pachacamac?</p> <p>¿Cuál es la relación entre control y calidad de servicio que brinda la empresa de transportes EMPRECOSUR SA - Pachacamac?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio que brinda en la empresa de transportes Emprecosur S.A. – Pachacamac</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Determinar la relación entre planeación y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A – Pachacamac.</p> <p>Determinar la relación entre dirección y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A – Pachacamac.</p> <p>Determinar la relación entre organización y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A – Pachacamac.</p> <p>Determinar la relación entre control y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A – Pachacamac.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad de servicio que brinda en la empresa de transportes Emprecosur S.A. – Pachacamac</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: Existe relación entre planeación y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A. – Pachacamac. Existe relación entre dirección y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A. – Pachacamac. Existe relación entre organización y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A. – Pachacamac. Existe relación entre control y calidad de servicio que brinda la empresa de transportes Emprecosur S.A. – Pachacamac.</p>	Tipo de investigación	Población	<p>Variable 1: Gestión administrativa</p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación 2. Dirección 3. Organización 4. Control 	<p>Medidas de tendencia central:</p> <p>Media, mediana y moda.</p> <p>Medidas de dispersión:</p> <p>Desviación estándar y varianza.</p> <p>Medidas de forma:</p> <p>R de Pearson para la contrastación de hipótesis.</p>
			El tipo de estudio es descriptivo - correlacional	La población estará conformada por un total de 32 trabajadores		
			Nivel de investigación	Tamaño de la muestra	<p>Variable 2: Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacción 2. Fiabilidad 3. Eficiencia 4. Empatía 	
			El nivel de investigación es relacional	La muestra estará conformada por 32 trabajadores.		
Diseño de investigación	Tipo de muestreo	El diseño de investigación es no experimental	Probabilístico			