



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Gestión de alquiler de líneas de transporte y satisfacción en transportistas de
Sisa Tours S.A.C, provincia de El Dorado, 2018”

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS-MBA**

AUTORA:

Br. Lucía del Carmen Luna Pezo

ASESOR:

Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias funcionales

TARAPOTO - PERÚ

2019

ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

La bachiller **Luna Pezo, Lucia Del Carmen**, para obtener el Grado Académico de Maestra en Administración de Negocios, ha sustentado la tesis titulada:

"Gestión de Alquiler de Líneas de Transporte y Satisfacción en Transportistas de Sisa Tours S.A.C., Provincia el Dorado, 2018"

El Jurado evaluador emitió el dictamen de

Aprobado por unanimidad (16)

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

MBA. Jhon Bautista Fasabi

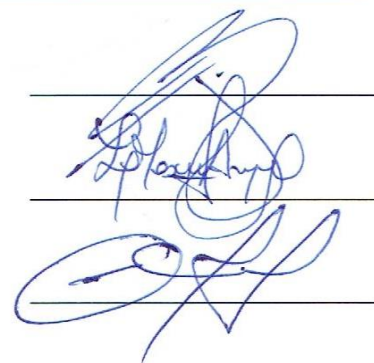
-Presidente

MBA. Lizeth Erly Mescua Ampuero

- Secretario/a

Mg. Ivo Encomenderos Bancallán

-Vocal



Tarapoto 18 de enero 2019

Dedicatoria

A nuestro padre celestial, por contribuir en una etapa muy importante que es mi vida profesional y por empezar una nueva etapa en mi vida con la bendición de toda mujer.

A mis padres Juan y Lucía por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional para salir adelante en los momentos más difíciles.

A mis hermanos Cleiry, Leonor y Juan, por siempre estar dispuestos a escucharme y quienes con sus sabios consejos me han sabido orientar y ayudar en cualquier momento.

A mi pareja Alfredo quien me apoyo incondicionalmente y alentó para continuar.

Lucía del Carmen.

Agradecimiento

Agradezco a mis padres, por su apoyo incondicional en cada momento, y permitirme lograr mis objetivos.

A la empresa de transporte Sisa Tours S.A.C., por brindarme las facilidades para realizar dicho estudio y a la colaboración de todo el personal transportista por la información recopilada.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el estudio se realice con éxito en especial a aquellos que nos brindaron información y compartieron sus conocimientos.

EL AUTOR.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Lucía del Carmen Luna Pezo, identificada con DNI N° 45214668, estudiante del programa de Maestría en Administración de Negocios de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: **“Gestión de alquiler de líneas de transporte y satisfacción en transportistas de Sisa Tours S.A.C, provincia de El Dorado, 2018”**;

Declaro bajo juramento que:

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, febrero del 2019.



Lucía del Carmen Luna Pezo

DNI n° 45214668

Presentación

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada “Gestión de alquiler de líneas de transporte y satisfacción en transportistas de Sisa Tours S.A.C, provincia de El Dorado, 2018”, con la finalidad de optar el título de Maestra en Administración de Negocios.

La investigación está dividida en siete capítulos:

I. INTRODUCCIÓN. Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

II. MÉTODO. Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

III. RESULTADOS. En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

IV. DISCUSIÓN. Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados en la tesis.

V. CONCLUSIONES. Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

VI. RECOMENDACIONES. Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

VII. REFERENCIAS. Se consigna todos los autores de la investigación.

Índice

Dictamen de sustentación de las tesis.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación.....	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad problemática	13
1.2 Trabajos previos.....	15
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4 Formulación del problema.....	22
1.5 Justificación del estudio.....	23
1.6 Hipótesis	24
1.7 Objetivos.....	24
II. MÉTODO.....	25
2.1. Tipo y Diseño de investigación	25
2.2. Variables, Operacionalización	25
2.3. Población y muestra.....	27
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	27
2.5. Método de análisis de datos	28
2.6. Aspectos éticos	30

III. RESULTADOS.....	31
IV. DISCUSIÓN	38
V. CONCLUSIONES	40
VI. RECOMENDACIONES	41
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	42

ANEXOS

Matriz de consistencia

Instrumento de recolección de datos

Validación de expertos

Índice de confiabilidad

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

Autorización para la publicación electrónica de las tesis

Informe de originalidad

Acta de aprobación de originalidad

Autorización de la versión final del Trabajo de investigación

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	26
Tabla 2. Frecuencias de la variable gestión de alquileres.....	32
Tabla 3. Frecuencias de las dimensiones de la variable gestión de alquileres.....	33
Tabla 4. Frecuencias de la variable satisfacción en los transportistas.....	34
Tabla 5. Frecuencias de las dimensiones de la variable satisfacción de transportistas.....	35
Tabla 6. Tabla de contingencia.....	36
Tabla 7. Prueba de chi – cuadrado de Pearson (X^2).....	37
Tabla 8. Relación entre variables.....	37

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de gestión de alquileres en la empresa Sisa Tours S.A.C.....	32
Figura 2. Nivel de las dimensiones de gestión de alquileres en la empresa Sisa Tours S.A.C.....	33
Figura 3. Nivel de satisfacción de los transportistas de la empresa Sisa Tours S.A.C.....	34
Figura 4. Nivel de dimensiones de la variable satisfacción de los transportistas de la empresa Sisa Tours S.A.C.....	35
Figura 5. Campana de Gauss.....	38

RESUMEN

La tesis titulada: “Gestión de alquiler de líneas de transporte y satisfacción en transportistas de Sisa Tours S.A.C, provincia de El Dorado, 2018”, información que será de mucha utilidad a la empresa y en la cual se propuso como objetivo general establecer la relación entre la gestión de alquiler de líneas de transporte y la satisfacción en transportistas de Sisa Tours S.A.C, provincia de El Dorado, 2018.

La investigación fue de tipo no experimental, descriptivo correlacional, se basó para recaudar la información con una encuesta aplicada a 75 transportistas.

Llegando así a la conclusión de que existe una relación entre cada una de las variables, y que mediante el estadístico de chi cuadrado se pudo constatar la relación entre las dos variables, donde se muestra muestran que X^2 calculado (15.81) > X^2 tabulado (9.49), ubicándose en la región de rechazo de la hipótesis nula (H_0); existe relación significativa ($p < 0,05$) entre la gestión de alquileres y la satisfacción de los transportistas en la empresa Sisa Tours S.A.C., provincia de El Dorado, 2018.

Palabras clave: Gestión de alquileres, satisfacción, transportista.

ABSTRACT

The thesis entitled: "Management of rental of transport lines and satisfaction in transporters of Sisa Tours SAC, province of El Dorado, 2018", information that will be very useful to the company and in which it was proposed as a general objective to establish the relationship between the management of rent of transport lines and the satisfaction in transporters of Sisa Tours SAC, province of El Dorado, 2018.

The research was non-experimental, descriptive correlational type, was based to collect the information with a survey applied to 75 carriers.

Thus reaching the conclusion that there is a relationship between each of the variables, and that by means of the chi-square statistic the relationship between the two variables could be verified, where it is shown that X^2 calculated (15.81) > X^2 tabulated (9.49), being located in the rejection region of the null hypothesis (H_0); there is a significant relationship ($p < 0.05$) between the rent management and the satisfaction of the carriers in the company Sisa Tours S.A.C., province of El Dorado, 2018.

Keywords: Rental management, satisfaction, transporter.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

A la hora de hacer investigaciones respecto a la satisfacción del transporte, se habla mucho desde la perspectiva del usuario, dejando a un lado lo que piensa y opina el transportista. Es así que pocos son los estudios que se realizan al respecto, uno de ellos es el que realiza Waze, que en 2015 dio a conocer que el nivel de satisfacción del conductor venezolano es calificado como “miserable”. (ITProjects, 2015)

En el 2017, se realizó una nueva evaluación de la satisfacción del conductor, en el que cabe destacar que el índice toma en cuenta 6 atributos cuantitativos y cualitativos, mismos que brindan un panorama sin precedentes sobre la experiencia de manejar en distintas ciudades en todo el mundo. De acuerdo a este estudio, Holanda continúa siendo el país con mayor nivel de satisfacción al conducir, seguido por Francia, Estados Unidos, República Checa y Bélgica. Por otra parte, entre los países con más baja calificación se encuentran Filipinas, República Dominicana, El Salvador, Indonesia y Rusia, en donde hay mucho trabajo por hacer para mejorar las condiciones de tráfico. Uno de los aspectos en donde sobresale latinoamérica es en el top global de velocidad en horas pico en donde Uruguay y Chile son los países con más alto puntaje (9 y 8.92 respectivamente, sobre 10), ya que sus conductores manifiestan que pueden manejar a buena velocidad a pesar del tráfico que se encuentran (Perusmart, 2017)

El Perú ocupó el puesto 33 dentro del índice global de satisfacción del conductor, en el estudio, los usuarios también pudieron calificar el estado de las vías, seguido de otros países latinoamericanos, (El Comercio, 2017).

Otra de las realidades del Perú, es que muchas de las empresas formales de transportistas, no poseen trabajadores fijos, ya que, por el contrario, los conductores trabajan en función al pago que realizan a la empresa por el uso de una línea de transporte, o ruta. Esta realidad se aplica en todo el Perú, y en la región San Martín no se evidencia excepción alguna, pues un claro ejemplo de ello es la empresa Sisa Tours S.A.C. es una empresa de transporte de pasajeros cuya principal ruta es la de Tarapoto-Sisa y viceversa. Cuando una persona que tiene un auto y documentos en regla, tiene la necesidad de ponerlo a trabajar y generar sus ingresos como transportista, acude a la empresa para solicitar le alquilen una línea de transporte (ruta), por el cual este debe de pagar una cuota fija mensual, sin embargo, en ocasiones el transportista no puede

cubrir y pagar el monto, generando que la empresa lo retire de su puesto. Frente a esto, se ha generado un ambiente en el cual los transportistas se encuentran inseguros e inestabilidad, y por lo tanto, se considera que esta forma de trabajar afecta de forma directa a la satisfacción que pudiera estar presentando.

La investigación busca evaluar cómo se brinda y gestiona el servicio de entrega de líneas de transporte, así como las medidas y acciones que se toma en la entrega de estas, y si todo esto guarda relación con la satisfacción de los transportistas.

La empresa Sisa Tours S.A.C. es una empresa de transporte de pasajeros cuya principal ruta es la de Tarapoto-Sisa y viceversa. Cuando una persona que tiene un auto y documentos en regla, tiene la necesidad de ponerlo a trabajar y generar sus ingresos como transportista, acude a la empresa para solicitar le alquilen una línea de transporte (ruta), por el cual este debe de pagar una cuota fija mensual, sin embargo, en ocasiones el transportista no puede cubrir y pagar el monto, generando que la empresa lo retire de su puesto. Frente a esto, se ha generado un ambiente en el cual los transportistas se encuentran inseguros e inestabilidad, y por lo tanto, se considera que esta forma de trabajar afecta de forma directa a la satisfacción que pudiera estar presentando.

Para poder evaluar la gestión de alquileres, los transportistas para proceder a alquilar una línea tiene que adjuntar los siguientes requisitos que son indispensables como son la revisión técnica del auto, copia del SOAT y la tarjeta de propiedad, y de esta manera quedara inscrito para la habilitación de la línea, y posterior a eso tendrá que pagar una cuota mensual de S/. 50.00 soles para la cobertura de todas las rutas, y para las rutas pequeñas S/. 30.00, es por ello que aquí se encuentra el problema en cuanto a la planeación en cuanto sus metas u objetivos, en la organización en cuanto a la división del trabajo, la jerarquización, y sobre todo problemas de control en cuanto a la medición de los resultados y a la retroalimentación, es por ello que es necesario evaluar estos indicadores en la investigación.

Debido a este problema general que pasa en cuanto a la gestión de alquiler, es por ello que los transportistas se sienten insatisfechos, debido a muchos factores que influyen en la satisfacción, pero lo que más causa insatisfacción son los factores higiénicos en cuanto a las políticas de la empresa y sobre todo a las normas y

procedimientos, al mismo tiempo otro factor que influye son los factores motivacionales que son como agentes denominadores los logros y la responsabilidad. Es por ello que en esta investigación es necesario estudiar la relación existente entre la gestión de alquiler de líneas de transporte y la satisfacción en transportistas de Sisa Tours S.A.C, provincia de El Dorado, 2018.

1.2 Trabajos previos

A nivel internacional

Ortiz, L. (2014). En su investigación titulada: *Estudio de la satisfacción al cliente en el marco de una empresa de transporte terrestre dentro de la comunidad andina específicamente Ecuador, Colombia y Perú*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Quito. Ecuador. El propósito de esta tesis es poder realizar un modelo que promueva la satisfacción del usuario que se encuentre dentro de marco que conforma la CAN. Para poder realizar las encuestas y demás formatos utilizados se trabajó con alrededor de 250 personas (usuarios). El proyecto de investigación no ha planteado hipótesis alguna en este trabajo. La metodología aplicada en esta tesis se encuentra bajo el nombre de herramienta “calidad del servicio al cliente” el cual permitirá incrementar la satisfacción entre sus usuarios, en la cual se ejecutaron descripciones de procedimientos y encuestas. Los principales resultados que se obtuvieron evidenciaron un incremento en la satisfacción del 30% de los usuarios en todos los países en estudio (CAN). Se ha finalizado este trabajo con el reconocimiento de un 37% de usuarios insatisfechos debido a factores que involucran al vínculo de servicio entre el trabajador y cliente, y la falta de información que estos brindaban.

Álvarez, E. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Planeación para la administración de una flotilla de autobuses de transporte público*. (Tesis de maestría). Instituto Politécnico Nacional. D.F. México. Los objetivos que promueve la investigación es poder repotenciar la interpretación y toma de decisiones que incluya la participación de los socios, mejore la calidad de los convenios con otras entidades, empleé adecuadamente las inversiones con un mayor margen de tiempo, enriquecer el vínculo conductor – usuario y se formule un nuevo modelo de pago a los conductores. La muestra que se ha conformado se encuentra en un aproximado de 200 usuarios diversos. La metodología de investigación utilizada se encuentra bajo 3 procesos que

procuran diagnosticar y mejorar el servicio de transporte, en el que se apoyaron bajo encuestas planteada hacia los usuarios. Los resultados que se obtuvieron posterior a la encuesta evidenciaron la urgencia de un proyecto que trabaje mucho en el mantenimiento, tipo de vehículo, precio y vínculo de servicio. Se concluyó este trabajo mencionando la importancia de una administración de transporte adecuado el cual consiguientemente le brindará mejores utilidades y preferencia entre los usuarios de transporte terrestre, en el que es muy necesario reducir los desperdicios (vehículos varados, vacíos, demora en arreglo del transporte, no existe sistema de control del dinero, accidente que desaniman en la preferencia del usuario).

Gordón, R. (2013). En su trabajo de investigación titulado: *La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán*. (Tesis de maestría). Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Tulcán. Ecuador. La finalidad de esta tesis es poder desarrollar una investigación acerca de la gestión en torno a la administración de los servicios de transporte y cómo repercute entre sus usuarios, de esta misma manera facultar la creación de un sistema de gestión administrativo mejorado. Para la investigación se ha hecho uso de una muestra comprendida por 45 gerentes de diversas empresas y alrededor de 343 usuarios de estos medios de transporte. El estudio no ha presentado hipótesis alguna. El método aplicado en este proyecto fue analítico – sintético, inductivo – deductivo y estadístico, bajo un tipo de investigación descriptiva, explicativo, bibliográfico, histórico e investigaciones de campo, en el que se apoyaron de la observación directa, entrevista y cuestionario. Se muestra que existe un vínculo discordial entre trabajadores (conductores) y usuarios, en el cual se obtienen quejas que no son resueltas o tratadas. Se ha concluido que es de suma importancia brindar un buen trato para con el cliente, por ende, es necesario entablar diálogo continuo con los trabajadores e identificar cuáles son las falencias.

A nivel nacional

Gonzales, A. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Gestión del riesgo empresarial en la atención del cliente: Caso de la empresa de transportes Mi Chaperito, 2016*. (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Perú. La investigación tiene como objetivos poder señalar en particular que es la gestión estratégica empresarial, los pasos a seguir y su incidencia en el cliente, así

mismo buscar determinar cuál es el estado del Sistema de Transportes en nuestro territorio y así mismo la relación con los usuarios. La muestra (no existe definición exacta) con la que se trabajó en esta tesis está acorde al estudio de empresas que se encuentran en el rubro de medios de transporte. Se ha planteado una hipótesis donde se menciona que la gestión de riesgos en la atención a los usuarios beneficia a la organización en la consecución de sus propósitos y que esta es considerada como un método de mejoramiento tanto para la empresa como para sus usuarios, también considerándose que el sistema de transportes peruanos debe mejorar para evitar información degradante para la empresa. El diseño de la investigación está regido bajo un esquema de estudio de campo, referencias bibliográficas y entrevistas, la cual maneja un enfoque cualitativo – cuantitativo, donde se recogió información a través de una entrevista a profundidad. Los resultados demostraron la afirmación de la hipótesis, pues existen problemas de deficiencia en el sistema de transporte y que la atención al usuario debe mejorar en su vínculo con el transportista. Se ha concluido determinando que la gestión del riesgo es una herramienta muy importante para mejorar como empresa ya sea en el servicio a sus usuarios (revisando sus necesidades y preferencias) o en la consecución de sus objetivos.

Delgado, J. & Carrasco, H. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Evaluación de los niveles de calidad de la empresa de transportes línea en el área de carga y encomiendas - Chiclayo 2014*. (Tesis de maestría). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú. El objetivo de esta investigación es lograr la satisfacción del cliente. La muestra se trabajó con 65 transportistas, la investigación fue mixta, la aplicación de SERQVUAL se identificó las ventajas y desventajas del servicio que otorga la empresa de transportes Línea en el área de Carga y Encomiendas en la ciudad de Chiclayo, dando a entender que los clientes valoran mucho los equipos de aspecto moderno, las instalaciones, la apariencia impecable del personal y los folletos, afiches, brochure o información de diseño agradable que apoye el servicio.

Balvín, F. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Gestión administrativa del servicio alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos del COP. La Atarjea de Sedapal – El Agustino, en el año 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo). Lima. Perú. El objetivo es ver la relación entre las variables, se trabajó en base a 20 colaboradores, el tipo de investigación es aplicada – descriptiva. Las

conclusiones del trabajo de estudio fueron procesadas con un programa estadístico y de las cuales de acuerdo a cada prueba de hipótesis se han obtenido resultados de manera satisffecha con un nivel bajo de los factores.

Rivera, M. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima Perú. El objetivo de esta investigación consiste es ver la relación que existe entre las variables de estudio. La muestra está conformada por 254 personas. El tipo de investigación fue fáctica, explicativa y causal de forma descriptiva. La conclusión general que se arribo fue que sí existe relación significativa entre Gestión Municipal y satisfacción del usuario.

León, Y. & Palacios, J. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *Influencia del clima organizacional en la motivación de los trabajadores de la empresa de transporte royal Palace's agencia Cajamarca 2013*. (Tesis de maestría). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Perú. La investigación tuvo por objetivo determinar dentro de la organización cuestionada en determinar la satisfacción por el clima laboral y el grado de motivación de sus empleados obteniendo como resultados mejorar la producción, eficacia, resultados y buen trato hacia compañeros y clientes. La muestra estuvo constituida por 25 colaboradores realizándoles encuestas individuales y de manera anónima para determinar la satisfacción por el clima laboral y el grado de motivación dentro de la empresa. La hipótesis refleja que el Clima Organizacional se da de manera positiva en los trabajadores dicha institución. La investigación desarrollada en esta informe se emplea un enfoque cuantitativo – cualitativo de naturaleza descriptiva. En conclusión, general de esta investigación es que existe un 86% de influencia del clima laboral sobre la motivación por lo cual se debe aprovechar esta influencia para mejorar aspectos que contribuyan al desarrollo y crecimiento de la organización y sus trabajadores.

A nivel local

No se encontraron investigaciones a nivel local.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión de alquiler de líneas de transporte

Rubio (2008) señala que la gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados.

Salinas, Gándara, & Alonso (2013) manifiestan que las organizaciones tienen un conjunto de funciones que son ejercidas por grupo de personas asimismo estas funciones cumplen distintos roles que a su vez contribuyen al avance de la empresa, si bien es cierto existen factores de los cuales las empresas no pueden tener dominio esto se conoce como el “macro entorno” es decir, factores externos que pueden afectar o influir en la empresa, luego están los elementos del “micro entorno” en donde las empresas si pueden intervenir (p. 12).

Lobato (2009). La función administrativa de la empresa es el conjunto de actividades necesarias para lograr el funcionamiento óptimo de la organización empresarial, y que se realiza en dos ámbitos: el estratégico, que incluye la dirección de la empresa, y el de gestión, que desarrolla los procesos administrativos de apoyo al resto de las s funciones empresariales (p. 155).

Para los autores Marco & Loguzzo (2016) señalan que las funciones administrativas, no sólo son únicas de las unidades estratégicas de la organización, sino que se ramifican a todas las unidades de estas. En dichos niveles existe una función jerárquica a ejecutar por cada uno de los miembros (p. 39).

Por otro lado, Koontz, Weihrich, & Cannice (2012), afirman que la administración o gestión es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupo y cumplen con las metas específicas de manera eficaz (p. 4).

Transporte público

Serna, García, & Flórez (2016), manifiestan que el transporte público debe satisfacer las necesidades de los clientes para ello es necesario hacer cambio en la infraestructura de los pavimentos de la ciudad con el fin de reducir los tiempos de un lugar a otro, por lo que debe brindar el transporte calidad en el servicio. (p. 90).

Evaluación de la gestión de alquiler de líneas de transporte

Para evaluar la variable se tomará en consideración la teoría de Blandez, M. (2016), el mismo que menciona que para medir la gestión de alquileres es necesario conocer el proceso administrativo en cada uno de sus elementos como es la planeación, organización, dirección y control.

Sin embargo, para la investigación solo se medirá en base a 3 criterios planeación, organización y control.

Planeación

La planeación es la primera etapa del proceso administrativo, que busca evaluar los planes en base a las metas u objetivos y sobre todo las estrategias. (Blandez, M. 2016, p. 58).

Organización

Es una etapa donde se evalúa como se encuentra la organización en base a casa uno de sus trabajadores, en cuanto a la división del trabajo y a la jerarquización. (Blandez, M. 2016, p. 72).

Control

El control es la última fase el proceso administrativo, el cual viene a valorar lo que se hizo en la planeación, organización, integración y dirección, ya que permitirá evaluar la medición de cada uno de los resultados y la retroalimentación. (Blandez, M. 2016, p. 117).

1.3.2. Satisfacción de los transportistas

Para dar algunas definiciones es necesario saber que la satisfacción de los transportistas está relacionado a la satisfacción laboral que estos tienen respecto a la labor que realizan en una empresa de transportes.

Al respecto Bordas (2016), menciona que la satisfacción laboral tiene una naturaleza evaluativa de actitudes del colaborador sobre las experiencias organizacionales los cuales pueden incluir las relaciones internas, condiciones laborales, proyectos de carrera, etc., sin embargo, este concepto hasta la actualidad no necesariamente cuenta con una claridad aceptable universalmente más aún en la literatura sobre el comportamiento humano en las organizaciones (p. 31-32).

Robbins y Judge (2013), sostiene que la satisfacción laboral es importante en el estudio del comportamiento organizacional porque para la mayoría de los trabajadores constituye un fin en sí misma o un medio hacia el objetivo de la satisfacción personal. Asimismo, la satisfacción y la insatisfacción laboral están asociadas con un gran número de indicadores organizacionales como la calidad del desempeño, bajas, rotación, rendimiento, etc. (p. 16).

La satisfacción laboral como una actitud de base

Para Robbins y Judge (2013), la satisfacción laboral se entiende como aquel conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta ante su trabajo y los diferentes aspectos del mismo. Si se quiere entender dónde se enmarca conceptualmente el constructo satisfacción laboral, se ha de remitir al concepto de actitud (p. 156-157).

Dimensiones de la satisfacción laboral

Robbins y Judge (2013), hacen referencia a la satisfacción laboral como a un conjunto de actitudes o sentimientos hacia el trabajo y los distintos aspectos con él relacionados. En cambio, si son mal administradas pueden ser altamente perjudiciales y generar un efecto opuesto al deseado. Antes de iniciar un proceso de encuesta de satisfacción laboral, la organización y sus directivos deberán tener en cuenta que para que la encuesta cumpla su cometido debe ser implementada en forma periódica. Así como las empresas hacen su auditoría anual, deberían adoptar un esquema de administración periódica para las encuestas de satisfacción laboral o clima organizacional. Eventualmente, pueden no llevarlas a cabo todos los años, pero sí con una periodicidad definida. (p. 162-163).

La actitud y la satisfacción laboral

Robbins y Judge (2013), nos dice que la actitud en sí, tiene un esencial papel, es por esta razón que hacen mención que las actitudes cuentan con tres componentes: el cognitivo, lo que quiere decir que es lo que se cree de cómo es algo, el comportamiento y el efectivo, siendo el comportamiento el que más importancia tiene en las organizaciones. Festinger nos propone que entre el comportamiento y las actitudes no existe relación causal, ya que en algunas ocasiones las actitudes son después del comportamiento, y a esto lo nombro como disonancia cognitiva, la cual hace referencia a la incompatibilidad de actitudes, es decir, la actitud siguiente actitud

no recuerda con la que se contaba en un inicio, según Festinger esto se debe a moderadores como la importancia de lo que produce la siguiente actitud, a la influencia que la persona cree que tiene sobre los elementos y/o a las recompensas que se encuentran asociadas. Un aspecto importante de las actitudes es que tiene a poder predecir un comportamiento (p. 79).

Evaluación de la satisfacción del transportista

Para realizar la evaluación de la variable se tomara la teoría de Robbins y Judge (2013), quienes mencionan que la satisfacción laboral es esencial dentro del estudio del comportamiento organizacional. De la misma forma, la satisfacción y la insatisfacción laboral están relacionadas con los factores higiénicos y los factores motivaciones.

Factores higiénicos

Es el ambiente el cual rodea a los trabajadores y como llegan a desempeñar su trabajo. Estos se encuentran fuera del control de las personas, estas se evaluaran en base a las políticas de la empresa, y a las normas y procedimientos

Factores motivacionales

Acá se ven involucrados sentimientos que están relacionados con el desarrollo y crecimiento personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la responsabilidad mayor y también dependen de las tareas que la persona desarrolle en su trabajo, que a su vez están relacionada con los logros y la responsabilidad.

1.4 Formulación del problema

Problema general

¿Existe relación entre la gestión de alquiler de líneas de transporte y la satisfacción en transportistas de Sisa Tours S.A.C, provincia de El Dorado, 2018?

Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de gestión del alquiler de líneas de transporte en Sisa Tours S.A.C, provincia de El Dorado, 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción en transportistas de Sisa Tours S.A.C, provincia de El Dorado, 2018?

1.5 Justificación del estudio

La investigación se justificó de acuerdo con los siguientes planteamientos.

Conveniencia: La investigación es conveniente porque aporta a la empresa de transportes Sisa Tours S.A.C. a que pueda realizar un adecuado manejo de las rutas que entrega a los transportistas que desean trabajar para la empresa prestando sus servicios y buscando alternativas para que estos choferes puedan cumplir con las metas que les imponen.

Relevancia social: Es muy importante reconocer la importancia de estudiar la satisfacción de los transportistas, porque permitirá incrementar la productividad para la empresa en la que está trabajando, ya que debido a ello se mantendrá una buena relación entre jefe y colaborador y al mismo tiempo cumplir con las expectativas de los clientes para que se vayan satisfechos.

Implicancias prácticas: El estudio se justificó de manera práctica porque ayudará a mejorar la gestión de alquiler de líneas de transporte por parte de la empresa Sisa Tours S.A.C. a los conductores que acuden cuando necesitan generar algún ingreso extra y con ello mejorar la satisfacción de los transportistas que toman dichas rutas.

Valor teórico: Se tiene la oportunidad de construir nuevos conocimientos respecto a la gestión de alquiler de líneas de transporte y la satisfacción de los trabajadores, ya que es casi nunca se realizan estudios en el país. Por lo que se decidió emplear teoría de diferentes autores que nos dieran un alcance sobre las variables de estudio y que al mismo tiempo permitirán realizar la evaluación. Para la primera variable el autor Blandez, M. (2016) será empleado para llevar a cabo la medición de la misma en base a los procesos administrativos, mientras que para la segunda variable se tendrá en cuenta la teoría de Robbins y Judge (2013), quienes señalan que la satisfacción del trabajador está relacionada con los factores higiénicos y motivacionales.

Utilidad metodológica: La investigación nos permitió ver la relación que existe entre las variables de estudio y al mismo tiempo sirvió de ayuda a la empresa.

1.6 Hipótesis

Hipótesis General

Hi: Existe relación entre la gestión de alquiler de líneas de transporte y la satisfacción en transportistas de Sisa Tours S.A.C, provincia de El Dorado, 2018.

Hipótesis Específicas

H₁: El nivel de gestión de alquileres de líneas de transporte en Sisa Tours S.A.C, provincia de El Dorado, 2018, es bueno.

H₂: El nivel de satisfacción en transportistas de Sisa Tours S.A.C, provincia de El Dorado, 2018, es alto.

1.7 Objetivos

General

Determinar la relación entre la gestión de alquiler de líneas de transporte y la satisfacción en transportistas de Sisa Tours S.A.C, provincia de El Dorado, 2018.

Específicos

Determinar el nivel de gestión de alquiler de la línea de transporte Sisa Tours S.A.C, provincia de El Dorado, 2018.

Determinar el nivel de satisfacción en los transportistas de Sisa Tours S.A.C, provincia de El Dorado, 2018.

II. MÉTODO

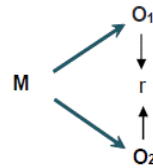
2.1. Tipo y Diseño de investigación

Tipo de Investigación

Según Hernández (2010), la presente investigación se desarrolló, según la finalidad que persigue, es de Aplicada. (p.164).

Diseño de Investigación

En la presente investigación el diseño es de tipo correlacional, por lo tanto, el presente diseño sirvió como instrumento de enfoque y precisión de esta investigación. Hernández et al. (2010). Además, es un estudio no experimental transversal y sigue el siguiente esquema:



Dónde:

M: Transportistas de Sisa Tours SAC

O1: Gestión de alquileres

O2: Satisfacción de transportistas

r: Coeficiente de Correlación

2.2. Variables, Operacionalización

Variables

Variable I: Gestión de alquiler

Variable II: Satisfacción de transportistas

Tabla 1*Operacionalización de las variables*

Variab	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de alquiler	Para evaluar la variable se tomara en consideración la teoría de Blandez, M. (2016), menciona que el proceso administrativo es la herramienta principal para el trabajo que desarrollan los administradores dentro de una organización.	Para medir la variable se empleara tres de los 4 procesos administrativos que son: planeación, organización y control.	Planeación Organización Control	Metas u objetivos Estrategias División del trabajo Jerarquización Medición de resultados Retroalimentación	Ordinal
Satisfacción del transportista	Para realizar la evaluación de la variable se tomara la teoría de Robbins y Judge (2013), quienes mencionan que la satisfacción laboral es esencial dentro del estudio del comportamiento organizacional porque la gran mayoría de los colaboradores constituyen un fin en sí mismo o un medio por el cual se llega al propósito de la satisfacción personal.	La medición de la variable satisfacción del transportista se realizara teniendo en cuenta dos criterios; los factores higiénicos y los factores motivacionales	Factores higiénicos Factores motivacionales	Políticas de la empresa Normas y procedimientos Logros Responsabilidad	Ordinal

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

Población

En la población se trabajó en base a la cantidad de transportistas que cuenta la empresa.

Muestra

Para la muestra tomada se trabajó en base a 75 transportistas.

Criterios de selección

Criterios de Inclusión: Se considerarán dentro del estudio todos los sujetos que cumplan con los siguientes criterios:

Transportistas inscritos en la empresa.

Transportistas inscritos con antigüedad de 06 meses.

Criterios de Exclusión: Se excluirán todos los sujetos que no cumplan con los criterios de inclusión mencionados, además de:

Transportistas castigados judicialmente con la empresa.

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

Técnicas

Encuesta

En el presente estudio de investigación se utilizó la encuesta como técnica el cual recolectó información de los transportistas de la empresa, sobre el tema de las variables en estudio, el cual permite determinar la condición real del objeto en estudio. (Hernández, 2014, p.488)

Instrumentos

Cuestionario

Para la presente investigación se realizó cuestionarios de gestión de alquiler de líneas de transporte y satisfacción de transportistas, con la finalidad de determinar la relación entre ambas variables.

Recolección de datos

En la presente investigación para realizar la recolección de datos se aplicó el instrumento en base a la muestra tomada que fue de 75 transportistas.

Validación y confiabilidad del instrumento

La confiabilidad de instrumentos se determinó utilizando el Alpha de Cronbach. Cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Se utilizó el criterio establecido por la Universidad César Vallejo, mayor a 0.70. Para la validación de instrumentos se realizó una encuesta piloto, obteniéndose los siguientes resultados al calcular el Alpha de Cronbach:

Alfa de cronbach – variable gestión de alquiler de líneas de transporte

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	10	100,0	,860	12
	Excluido ^a	0	,0		
	Total	10	100,0		

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de cronbach – variable satisfacción del transportista

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	10	100,0	,985	13
	Excluido ^a	0	,0		
	Total	10	100,0		

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

También se determinó la validez de los instrumentos utilizando la técnica de Juicio de Expertos identificando y sistematizando la opinión de cuatro expertos locales (ver Anexo 03).

2.5. Método de análisis de datos

La forma de tratamiento de los datos se realizó utilizando el software IBM SPSS versión 22, que permitió generar tablas y figuras y la correlación estadística. El análisis de la información se realizó mediante tablas de frecuencia y figuras de barras con sus correspondientes descripciones.

Para la medición de la variable “gestión de alquiler” se establecieron los niveles de “buena”, “regular” y “malo”, de acuerdo al siguiente puntaje (rangos):

Nivel malo: de 14 a 33 puntos

Nivel regular: de 34 a 52 puntos

Nivel bueno: de 53 a 71 puntos

Esta variable se trabajó con ítems positivos y la calificación se hizo con la siguiente escala:

Nunca = 1

Casi nunca = 2

A veces = 3

Casi siempre = 4

Siempre = 5

Los ítems son: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12.

Para la medición de la variable “satisfacción del transportista” se establecieron los niveles de “alto”, “medio” y “bajo”, de acuerdo al siguiente puntaje (rangos):

Nivel bajo: de 12 a 28 puntos

Nivel medio: de 29 a 44 puntos

Nivel alto: de 45 a 60 puntos

Esta variable se trabajó con ítems positivos y la calificación se hizo con la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo = 1

En desacuerdo = 2

Indiferente = 3

De acuerdo = 4

Totalmente de acuerdo = 5

Los ítems son: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 y 14

Para determinar la correlación entre las variables se utilizó el coeficiente Chi – cuadrado de Pearson (X^2), es una prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas pertenecientes a un nivel de medición ordinal. Se parte del supuesto de que las variables no están relacionadas (hay independencia).

Ho: independencia de las variables

H1: variables relacionadas

2.6. Aspectos éticos

Se solicitó autorización a la empresa Sisa Tours S.A.C., a través de la gerencia, para la realización de la investigación. El acopio de información fue coordinado con el personal administrativo especialista y se explicó que es de carácter voluntaria sin presión o coacción de ningún tipo. La encuesta tuvo carácter de anónima.

III. RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados de la investigación, lo mismos que fueron procesados y presentados en tablas y figuras para el análisis. Se encuestaron a 75 transportistas de la empresa Sisa Tours S.A.C.

3.1. Nivel de gestión de alquiler de la línea de transporte Sisa Tours S.A.C, provincia de El Dorado, 2018.

Uno de los problemas más frecuentes que tienen los transportistas está relacionado con la gestión de alquileres de líneas de transporte. A continuación, se muestra información que viene de la encuesta realiza a los 75 transportistas que trabajan en la empresa.

Tabla 2

Frecuencias de la variable gestión de alquileres

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Malo	26	35%
Regular	32	43%
Bueno	17	23%
Total	75	100%

Fuente: encuesta aplicada a los trasnportistas de la empresa Sisa Tours S.A.C.

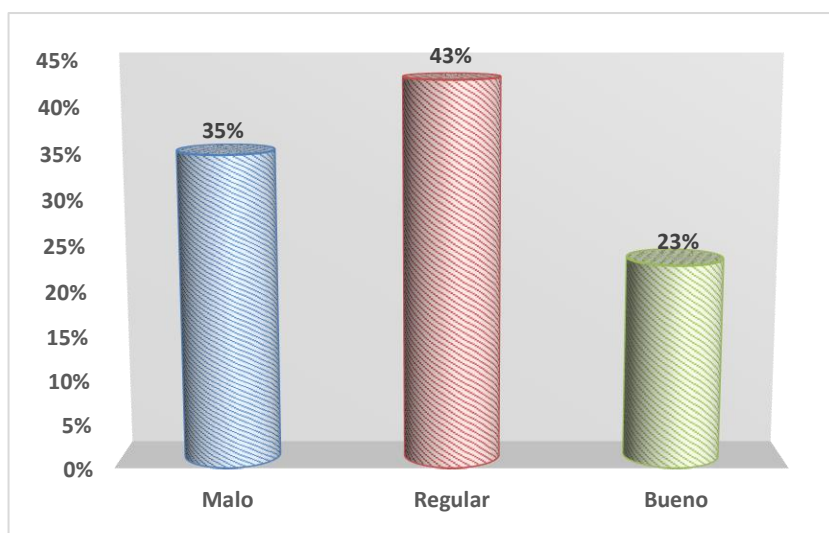


Figura 1: Nivel de gestión de alquileres en la empresa Sisa Tours S.A.C.

Fuente: encuesta aplicada a los transportistas de la empresa Sisa Tours S.A.C.

Interpretación:

En la figura 1, se muestra el nivel de gestión de alquileres en la empresa de Transportes Sisa Tours S.A.C., provincia de El Dorado. El 43% de encuestados indicaron que es “regular”, el 35% indicaron que es “malo” y el 23% indicaron que es “bueno”.

Tabla 3

Frecuencias de las dimensiones de la variable gestión de alquileres

Niveles	Planeación		Organización		Control	
	f	%	f	%	f	%
Malo	21	28%	31	41%	23	31%
Regular	27	36%	32	43%	34	45%
Bueno	27	36%	12	16%	18	24%
Total	75	100%	75	100%	75	100%

Fuente: encuesta aplicada a los tranportistas de la empresa Sisa Tours S.A.C.

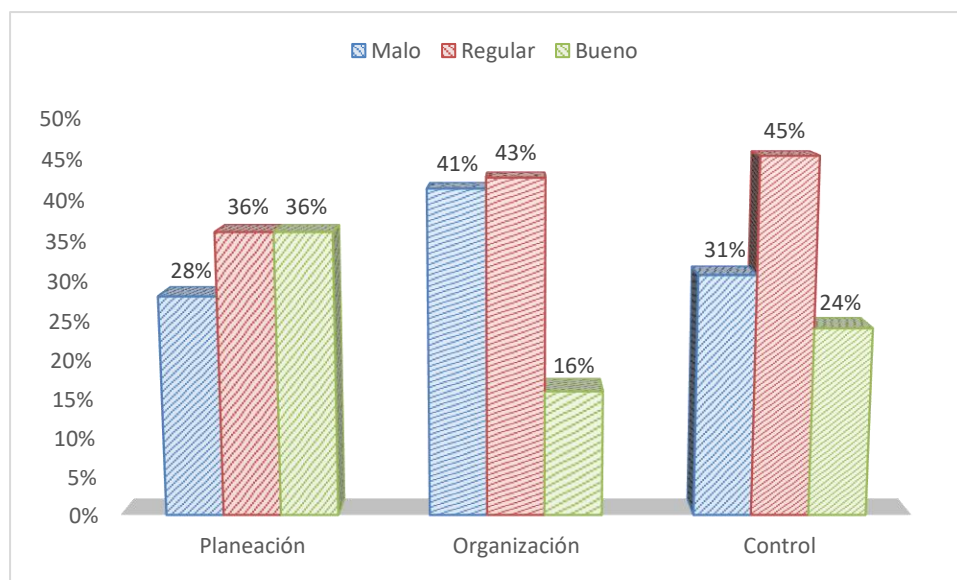


Figura 2: Nivel de las dimensiones de gestión de alquileres en la empresa Sisa Tours S.A.C.

Fuente: encuesta aplicada a los transportistas de la empresa Sisa Tours S.A.C.

Interpretación:

En la figura 2, se muestra el nivel de las dimensiones de la variable gestión de alquileres en la empresa de Transportes Sisa Tours S.A.C., provincia de El Dorado. En cuanto a la dimensión de planeación el 36% indicaron que es

“regular y bueno”, y el 28% indicaron que es “malo”. En la dimensión de organización el 41% indicaron que es “malo”, el 43% indicaron que es bueno y el 16% indicaron que es “bueno”. En cuanto a la dimensión de control el 45% indicaron que es “regular”, el 31% indicaron que es “malo” y el 24% indicaron que es “bueno”.

3.2. Nivel de satisfacción en los transportistas de Sisa Tours S.A.C, provincia de El Dorado, 2018.

En este acápite, se muestran los resultados del procesamiento de la información de la encuesta aplicada a los transportistas de la empresa Sisa Tours S.A.C en relación con la satisfacción de los transportistas.

Tabla 4

Frecuencias de la variable satisfacción en los transportistas

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	22	29%
Medio	30	40%
Alto	23	31%
Total	75	100%

Fuente: encuesta aplicada a los transportistas de la empresa Sisa Tours S.A.C.

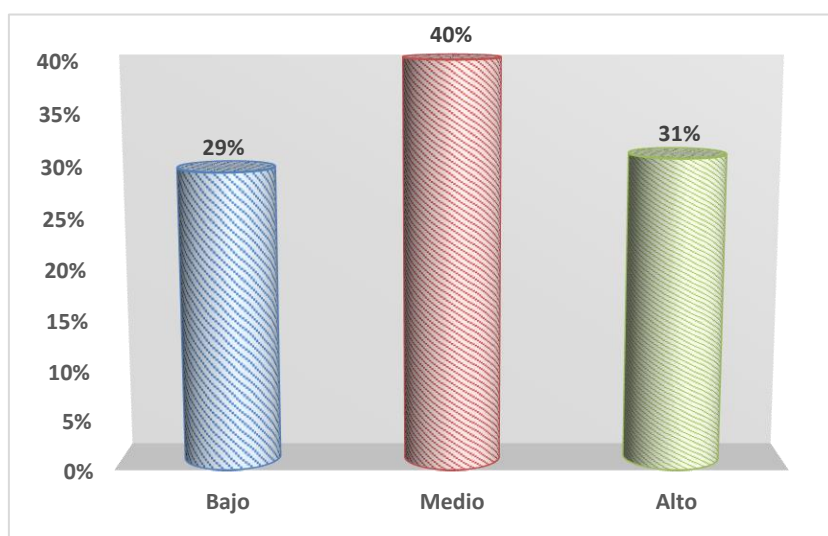


Figura 3: Nivel de satisfacción de los transportistas de la empresa Sisa Tours S.A.C.

Fuente: encuesta aplicada a los transportistas de la empresa Sisa Tours S.A.C.

Interpretación:

En la figura 3, se muestra el nivel de satisfacción de transportistas en la empresa de Transportes Sisa Tours S.A.C., provincia de El Dorado. El 40% de encuestados indicaron que es “medio”, el 31% indicaron que es “alto” y el 29% indicaron que es “bajo”.

Tabla 5

Frecuencias de las dimensiones de la variable satisfacción de transportistas.

Niveles	Factores Higiénicos		Factores motivacionales	
	f	%	f	%
Bajo	31	41%	17	23%
Medio	20	27%	36	48%
Alto	24	32%	22	29%
Total	75	100%	75	100%

Fuente: encuesta aplicada a los transportistas de la empresa Sisa Tours S.A.C.

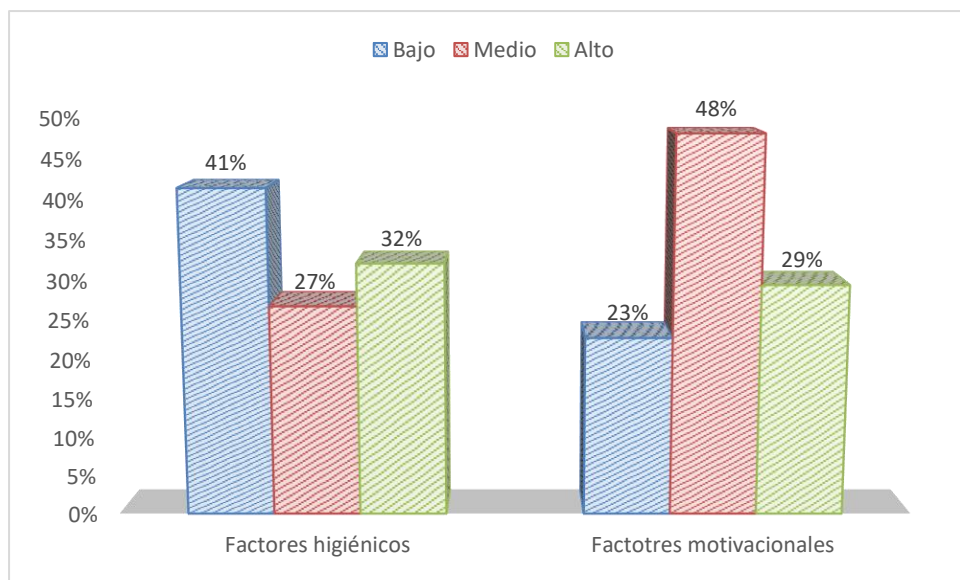


Figura 4: Nivel de dimensiones de la variable satisfacción de los transportistas de la empresa Sisa Tours S.A.C.

Fuente: encuesta aplicada a los transportistas de la empresa Sisa Tours S.A.C.

Interpretación:

En la figura 4, se muestra el nivel de las dimensiones de la variable satisfacción de los transportistas en la empresa de Transportes Sisa Tours S.A.C., provincia de El Dorado. En cuanto a la dimensión de factores higiénicos el 41% indicaron

que es “malo”, el 32% indicaron que es “bueno” y el 27% indicaron que es “regular”. En la dimensión de factores motivacionales el 48% indicaron que es “regular”, el 29% indicaron que es bueno y el 23% indicaron que es “malo”.

3.3. Relación entre la gestión de alquiler de líneas de transporte y la satisfacción en transportistas de Sisa Tours S.A.C., provincia de El Dorado, 2018.

Para determinar la relación entre las variables en estudio se aplicó la prueba Chi – cuadrado de Pearson (X^2). Los datos procesados en el software IBM SPSS versión 22 arrojaron los siguientes resultados.

Tabla 6

Tabla de contingencia

			Satisfacción del transportista			Total
			Alto	Bajo	Medio	
Gestión de alquileres	Bueno	Recuento	10	2	5	17
		% del total	13,3%	2,7%	6,7%	22,7%
	Malo	Recuento	2	13	11	26
		% del total	2,7%	17,3%	14,7%	34,7%
	Regular	Recuento	11	7	14	32
		% del total	14,7%	9,3%	18,7%	42,7%
Total		Recuento	23	22	30	75
		% del total	30,7%	29,3%	40,0%	100,0%

Fuente: encuesta aplicada a los transportistas de la empresa Sisa Tours S.A.C.

Tabla 7*Prueba de chi – cuadrado de Pearson (X^2)*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	15,818 ^a	4	,003
Razón de verosimilitud	16,779	4	,002
N de casos válidos	75		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,99.

Fuente: encuesta aplicada a los transportistas de la empresa Sisa Tours S.A.C.

En el marco de la investigación se planteó la siguiente hipótesis general:

Hi: Existe relación entre la gestión de alquiler de líneas de transporte y la satisfacción en transportistas de Sisa Tours S.A.C, provincia de El Dorado, 2018.

Ho: No existe relación entre la gestión de alquiler de líneas de transporte y la satisfacción en transportistas de Sisa Tours S.A.C, provincia de El Dorado, 2018.

Tabla 8*Relación entre variables*

RELACIÓN	X^2_c	g.l.	X^2_T	Significancia (p< 0.05)
Gestión de alquileres y satisfacción de transportistas	15.81	4	9.49	Si

Fuente: encuesta aplicada a los transportistas de la empresa Sisa Tours S.A.C.

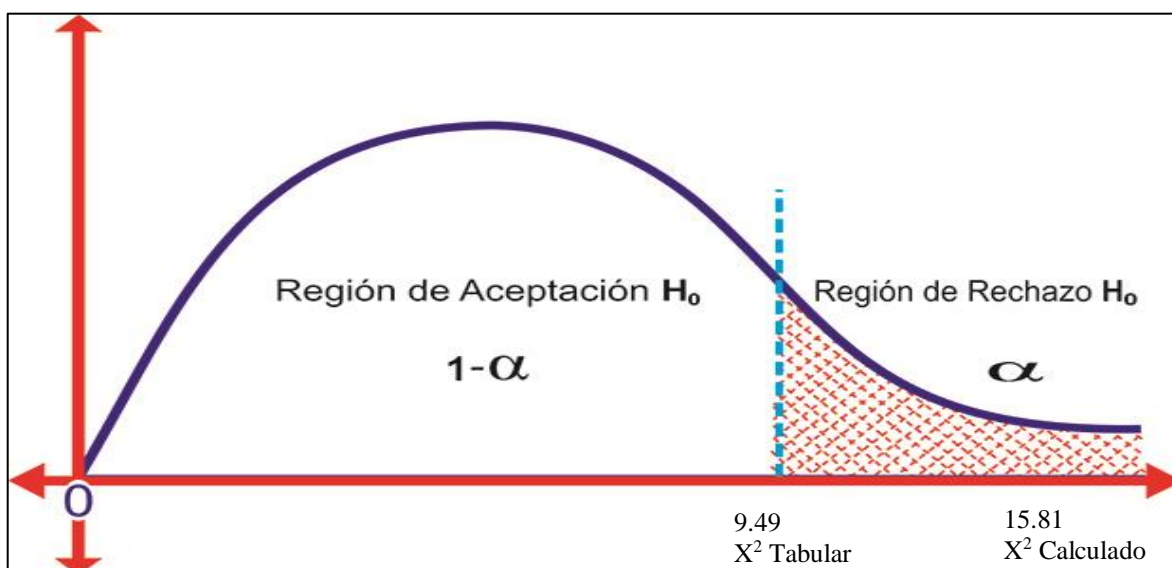


Figura 5: Campana de Gauss

Fuente: encuesta aplicada a los transportistas de la empresa Sisa Tours S.A.C.

Interpretación:

La Tabla 8 y figura 5, muestran que X^2 calculado (15.81) > X^2 tabulado (9.49), ubicándose en la región de rechazo de la hipótesis nula (H_0); por tanto, se concluye que si existe relación significativa ($p < 0,05$) entre la gestión de alquileres y la satisfacción de los transportistas en la empresa Sisa Tours S.A.C., provincia de El Dorado, 2018.

IV. DISCUSIÓN

Después de la recolección de datos a través de los instrumentos planteados, en este caso el cuestionario, las cuales ayudaron a conocer los resultados de ambas variables, por lo que se pasa a contrastarlas con las teorías y antecedentes expuestos dentro de la investigación, cada una de ellas relacionadas con las variables en estudio, permitiendo tener un mayor panorama de la importancia de los resultados obtenidos en la presente investigación.

Al efectuar el análisis de la variable gestión de alquileres de la línea de transporte Sisa Tours S.A.C. provincia de El Dorado, se pudo observar que los encuestados indicaron que es “regular”, el 35% indicaron que es “malo” y el 23% indicaron que es “bueno”. Los resultados obtenidos guardan relación con lo expuesto por Gordón, R. (2013) ya que los resultados obtenidos nos muestran que existe un vínculo discordial entre trabajadores (conductores) y usuarios, en el cual se obtienen quejas que no son resueltas o tratadas. Se ha concluido que es de suma importancia brindar un buen trato para con el cliente, por ende, es necesario entablar diálogo continuo con los trabajadores e identificar cuáles son las falencias. Asimismo, coincide con lo mencionado por Gonzales, A. (2017) quien demuestra que existen problemas de deficiencia en el sistema de transporte y que la atención al usuario debe mejorar en su vínculo con el transportista. Se ha concluido determinando que la gestión del riesgo es una herramienta muy importante para mejorar como empresa ya sea en el servicio a sus usuarios (revisando sus necesidades y preferencias) o en la consecución de sus objetivos.

Por su parte los resultados al ser comparados con la teoría, vemos que Blandez, M. (2016), menciona que para poder evaluar la gestión de alquileres de líneas de transporte, es necesario evaluar desde el punto de vista del proceso administrativo.

Con respecto a la variable satisfacción del transportista, según los resultados obtenidos a través de la encuesta que se realizó a los transportistas de Sisa Tours S.A.C., provincia de El Dorado, El 40% de encuestados indicaron que es “medio”, el 31% indicaron que es “alto” y el 29% indicaron que es “bajo”, así mismo al ser comparados con los resultados de Delgado, J. y Carrasco, H. (2015), manifiesta que mediante la aplicación de SERQVUAL se identificó las ventajas y desventajas del

servicio que otorga la empresa de transportes línea en el área de carga y encomiendas en la ciudad de Chiclayo, dando a entender que los clientes valoran mucho los equipos de aspecto moderno, las instalaciones, la apariencia impecable del personal y los folletos, afiches, brochure o información de diseño agradable que apoye el servicio. Tal como coincide con Balvín, F. (2017), donde en primera instancia como resultados generales se presentan los niveles de estudio de manera descriptiva obteniendo así mismo evidencias de que existe relación baja positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción de clientes internos de las instituciones cuestionadas, las conclusiones del trabajo de estudio fueron procesadas con un programa estadístico y de las cuales de acuerdo a cada prueba de hipótesis se han obtenido resultados de manera satisfiecha con un nivel bajo de los factores.

Los mismos que fueron comparados con la teoría de Robbins y Judge (2013), hacen referencia a la satisfacción laboral como a un conjunto de actitudes o sentimientos hacia el trabajo y los distintos aspectos con él relacionados. De la misma forma, la satisfacción y la insatisfacción laboral están relacionadas con un número grande de indicadores organizacionales como la calidad del desempeño, rotación, bajas, rendimiento, etc.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. Mediante el estadístico de chi cuadrado se pudo constatar la relación que existe entre las dos variables donde X^2 calculado (15.81) $>$ X^2 tabulado (9.49), ubicándose en la región de rechazo de la hipótesis nula (H_0); por tanto, se concluye que si existe relación significativa ($p < 0,05$) entre la gestión de alquileres y la satisfacción de los transportistas en la empresa Sisa Tours S.A.C., provincia de El Dorado, 2018.

- 5.2. En cuanto al análisis de la variable gestión de alquileres en la empresa de Transportes Sisa Tours S.A.C., provincia de El Dorado. El 43% de encuestados indicaron que es “regular”, el 35% indicaron que es “malo” y el 23% indicaron que es “bueno”, ante ello también se puede demostrar en sus dimensiones de planeación indicaron que es “regular” y “bueno” el 36% mientras que solo el 28% indicaron que es “malo”, por otro lado en el análisis de la dimensión de organización indicaron que es “regular” en un 43%, en un 41% indicaron que es “malo” y solo un 16% indicaron que es “bueno”, y por último al analizar en su dimensión de control indicaron que el 45% es “regular”, en un 31% indicaron que es “malo”, y solo un 24% indicaron que es “bueno”.

- 5.3. En cuanto al análisis de la variable satisfacción de transportistas en la empresa de Transportes Sisa Tours S.A.C., provincia de El Dorado. El 40% de encuestados indicaron que es “medio”, el 31% indicaron que es “alto” y el 29% indicaron que es “bajo”, a su vez se realizaron análisis en cada una de sus dimensiones, tal es el caso de la dimensión de factores higiénicos indicaron que es “bajo” en un 41%, en un 32% indicaron que es alto y solo un 27% indicaron que es “medio”, a su vez en la dimensión de factores motivacionales, indicaron que es “medio en un 48%, el 29% indicaron que es “alto, mientras que solo el 23% indicaron que es “bajo”.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** Al gerente general de la empresa Sisa Tours S.A.C., provincia El Dorado, a través de su administrador debe fomentar las relaciones con los transportistas mediante la implementación de medidas que puedan mejorar su calidad de vida, porque ellos son la clave de toda empresa puesto que, sin ellos, muchas veces, estás perdido en quehaceres que por sí mismo no van a salir adelante.

- 6.2.** Al gerente general de la empresa de transportes Sisa Tours S.A.C, provincia El Dorado debe proponer herramientas de gestión administrativa que ayuden a contribuir a la solución de problemas dentro de la empresa.

- 6.3.** Al gerente general de la empresa Sisa Tours S.A.C., provincia El Dorado, debería iniciar una transformación de la gestión de las actividades dentro de la empresa, para el bien tanto de los propietarios, trabajadores y lo más importante sus clientes.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2016). Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Ediciones Granica. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=4536605&query=Direcci%C3%B3n+Estrat%C3%A9gica+de+Recursos+Humanos%3A+Gesti%C3%B3n+por+Competencias#>
- Álvarez, E. (2015). Planeación para la administración de una flotilla de autobuses de transporte público. (Tesis Posgrado). Instituto Politécnico Nacional, México D.F., México. Recuperado de: <http://148.204.210.201/tesis/1457541986709TESISESTELAAL.pdf>
- Balvín, F. (2017). Gestión administrativa del servicio alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos del COP. La Atarjea de Sedapal – El Agustino, en el año 2016. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14530/Balv%C3%ADn_HFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Blandez, M. (2016). Proceso Administrativo. Editorial Digital UNID. https://play.google.com/store/books/details/Proceso_Administrativo?id=TYHDCwAAQBAJ&hl=es_NI
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación (3a ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Bordas, M. (2016). Gestión estratégica del clima laboral (1a ed.). Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=4508007&query=clima+laboral>
- Caldas, M., Herráez, R., & Heras, A. (2017). Empresa e iniciativa emprendedora (1ra ed.). España: Editorial EDITEX. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=Wu0kDwAAQBAJ&pg=PA55&dq=Caldas,+M.,+Carri%C3%B3n,+R.,+Heras,+A.,+\(2017\).+Empresa+e+Iniciati](https://books.google.com.pe/books?id=Wu0kDwAAQBAJ&pg=PA55&dq=Caldas,+M.,+Carri%C3%B3n,+R.,+Heras,+A.,+(2017).+Empresa+e+Iniciati)

va+Emprendedora.+Espa%C3%B1a&hl=es-
419&sa=X&ved=0ahUKEwi3o5_oj6zeAhVDi1kKHV2NDqkQ6AEIKDAA#v
=onepage&q&f=false

Chiang, M., Martín, M., & Núñez, A. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. España: Universidad Pontificia Comillas. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=4776121&query=satisfacci%C3%B3n+laboral>

Coulter, M., & Robbins, S. (2010). Administración (Décima ed.). México: Pearson Educación.

Delgado, J. y Carrasco, H. (2015). Evaluación de los niveles de calidad de la empresa de TRANSPORTES LINEA en el área de carga y encomiendas - Chiclayo 2014. (Tesis de maestría). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú. Rescatado de: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/169/1/TL_DelgadoGonzalesJose_CarrascoCajaleanHenry.pdf

El Comercio. (2017). Perú es uno de los peores países para conducir. Obtenido de Diario El Comercio: <https://elcomercio.pe/tecnologia/empresas/peru-peores-paises-conducir-noticia-474447>

Gómez, M. (2009). Introducción a la metodología de la investigación científica. Córdoba: Editorial Brujas. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3185747&query=metodologia+de+investigacion+cientifica>

Gonzales, A. (2017). Gestión del riesgo empresarial en la atención del cliente: Caso de la empresa de transportes Mi Chaperito, 2016. (Tesis maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9787/GONZALEZ_GARCIA_GESTION_DEL_RIESGO_EMPRESARIAL_EN_LA_ATENCION_DEL_CLIENTE.pdf?sequence=1

Gordón, R. (2013). La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán. (Tesis maestría).

Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Tulcán, Ecuador. Recuperado de:
<http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/151/1/159%20LA%20GESTI%C3%92N%20ADMINISTRATIVA%20Y%20LA%20SATISFACCI%C3%92N%20DE%20LOS%20CLIENTES%20DEL%20SERVICIO%20DE%20TRANSPORTE%20PESADO%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20TULC%C3%80N%20-%20GORDON%2C%20ROBERTH.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://metodologiaecs.wordpress.com/2016/01/31/libro-metodologia-de-la-investigacion-6ta-edicion-sampieri-pdf/>

ITProjects. (04 de Noviembre de 2015). Waze califica el nivel de satisfacción del conductor venezolano como “miserable”. Obtenido de itp-rojects.com: <http://itp-projects.com/waze-califica-el-nivel-de-satisfaccion-del-conductor-venezolano-como-miserable/>

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). Administración. Una perspectiva global y empresarial (14ava ed.). México D.F.: McGrawHill.

León, Y. y Palacios, J. (2015). Influencia del clima organizacional en la motivación de los trabajadores de la empresa de transporte ROYAL PALACE’S AGENCIA CAJAMARCA 2013. (Tesis de Maestría). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Recuperado de:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1447/1/Leon_Yuli_Influencia_Organizacional_Motivacion.pdf

Lobato, F. (2009). Empresa e iniciativa emprendedora (1ra ed.). España: Macmillan Iberia, S.A. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3194938&query=Empresa+e+iniciativa+emprendedora>

Marco, F., & Loguzzo, H. (2016). Gestión y administración en las organización (2da ed.). Argentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche. Obtenido de <http://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>

- Ortiz, L. (2014). Estudio de la satisfacción al cliente en el marco de una empresa de transporte terrestre dentro de la comunidad andina específicamente Ecuador, Colombia y Perú. (Tesis Posgrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/6939/2.39.001843.pdf;sequence=4>
- Pérez, M. (2010). Diccionario de administración (6ta ed.). Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Perusmart. (2 de Noviembre de 2017). Los mejores y peores países para ser conductor, de acuerdo a Waze. Obtenido de perusmart.com: <http://www.perusmart.com/mejores-peores-paises-conductor-segun-waze/>
- Ramírez, C. (2009). Fundamentos de administración (3ra ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3193356&query=administraci%C3%B3n#>
- Rivera, M. (2017). Gestión municipal de transporte Urbano y la satisfacción del usuario en Lima Cercado en el año 2016. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Rescatada de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14530/Balv%C3%ADn_HFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional (13ra ed.). México: Pearson Educacion. Obtenido de https://www.academia.edu/14013625/comportamiento_organizacional_robbins_15_edicion
- Rubio, P. (2008). Introducción a la gestión empresarial. Madrid: Instituto Europeo de Gestión empresarial. Obtenido de http://www.adizesca.com/site/assets/g-introduccion_a_la_gestion_empresarial-pr.pdf
- Salinas, J., Gándara, J., & Alonso, A. (2013). Empresa e iniciativa emprendedora (1ra ed.). Madrid: McGraw-Hill España. Obtenido de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3212492&query=Empresa+e+iniciativa+emprendedora#>

Serna, C., García, J., & Flórez, O. (2016). Análisis de Rutas de Transporte de Pasajeros Mediante la Herramienta Network Analyst de Arcgis. Caso Aplicado en la Ciudad de Medellín. *Ingenierias USBMed*, VII(2), 89-95. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6007708.pdf>

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título: Gestión de alquiler de líneas de transporte y satisfacción en transportistas de Sisa Tours S.A.C, provincia de El Dorado, 2018.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos		
<p>Problema general: ¿Existe relación entre la gestión de alquiler de líneas de transporte y la satisfacción en transportistas de Sisa Tours S.A.C, provincia de El Dorado, 2018?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión del alquiler de líneas de transporte en Sisa Tours S.A.C, provincia de El Dorado, 2018? ¿Cuál es el nivel de satisfacción en transportistas de Sisa Tours S.A.C, provincia de El Dorado, 2018?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión de alquiler de líneas de transporte y la satisfacción en transportistas de Sisa Tours S.A.C, provincia de El Dorado, 2018.</p> <p>Objetivos específicos Determinar el nivel de gestión de alquiler de la línea de transporte Sisa Tours S.A.C, provincia de El Dorado, 2018. Determinar el nivel de satisfacción en los transportistas de Sisa Tours S.A.C, provincia de El Dorado, 2018.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación entre la gestión de alquiler de líneas de transporte y la satisfacción en transportistas de Sisa Tours S.A.C, provincia de El Dorado, 2018.</p> <p>Hipótesis específicas H1: El nivel de gestión de alquileres de líneas de transporte en Sisa Tours S.A.C, provincia de El Dorado, 2018, es bueno. H2: El nivel de satisfacción en transportistas de Sisa Tours S.A.C, provincia de El Dorado, 2018, es alto.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Documento de encuesta con ítems o enunciados medidos por una escala ordinal.</p>		
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones			
<p>Diseño descriptivo correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --- O1 M --- O2 O1 --- r O2 --- r </pre> </div> <p>Dónde: M : transportistas de Sisa Tours SAC O1: Gestión de alquileres O2: Satisfacción de transportistas r: Coeficiente de Correlación</p>	<p>Población: N = 75 transportistas</p> <p>Muestra: 100% de la población. n = 75 transportistas</p>	Variables	Dimensiones	Indicadores	
		Gestión de alquiler	Planeación	Metas u objetos	Estrategias
			Organización	División del trabajo	Jerarquización
				Control	Medición de resultados
		Satisfacción del transportista	Factores higiénicos	Políticas de la empresa	Normas y procedimientos
				Factores motivacionales	Logros

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario sobre la gestión de alquiler de líneas de transporte

El presente cuestionario tiene como objetivo principal establecer la relación entre la gestión de alquiler de líneas de transporte y la satisfacción en transportistas de Sisa Tours S.A.C, provincia de El Dorado, 2018.

Marque con un aspa (x) la opción que crea represente su elección de acuerdo a la pregunta.

Tomar en cuenta la siguiente escala de acuerdo al valor mostrado.

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

GESTIÓN DE ALQUILER DE LÍNEAS DE TRANSPORTE	Escalas				
Dimensión: Planeación	1	2	3	4	5
1. La empresa Sisa Tours. S.A.C. cuenta con un cronograma de salida en cuanto a sus rutas asignadas.					
2. La empresa Sisa Tours S.A.C. cumple con las expectativas de los conductores en cuanto al cumplimiento del cronograma de rutas asignadas.					
3. La empresa Sisa Tours. S.A.C. cuenta con algún tipo de medida correctiva para que los conductores cumplan con el cronograma de rutas asignadas.					
4. La empresa Sisa Tours S.A.C. proporciona medios necesarios para que el transportista logre sus objetivos. (Habilitación de terminales, infraestructura, afluencia de pasajeros).					
Dimensión: Organización	1	2	3	4	5
5. La empresa Sisa Tours S.A.C. distribuye las rutas adecuadas para cada transportistas tomando en cuenta criterios como el tiempo o la distancia entre un lugar a otro.					
6. La línea de transporte que le otorga la empresa Sisa Tours S.A.C., es una ruta que le permite generar ingresos.					
7. En algún momento ha tenido un altercado con algún directivo de la empresa Sisa Tours S.A.C. por un problema en cuanto a la organización del trabajo.					
8. Las decisiones de la directiva de la empresa Sisa Tours S.A.C. afecta positivamente al cumplimiento de las actividades.					
Dimensión: Control	1	2	3	4	5
9. La gerencia de la empresa Sisa Tours S.A.C. cuenta con los medios para medir los resultados obtenidos por los conductores.					
10. Se registra mensualmente los ingresos que generan los conductores.					
11. La empresa Sisa Tours S.A.C. realiza capacitaciones para todos sus transportistas con el fin de mejorar sus servicios.					
12. Ha recibido retroalimentación por parte del Gerente de la empresa Sisa Tours S.A.C. para mejorar sus actividades y cumplir con los objetivos que le plantearon.					

Fuente: Instrumento adaptado a la teoría de Blandez (2014).

Cuestionario sobre la satisfacción del transportista

El presente cuestionario tiene como objetivo principal establecer la relación entre la gestión de alquiler de líneas de transporte y la satisfacción en transportistas de Sisa Tours S.A.C, provincia de El Dorado, 2018.

Marque con un aspa (x) la opción que crea represente su elección de acuerdo a la pregunta. Tomar en cuenta la siguiente escala de acuerdo al valor mostrado.

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

SATISFACCIÓN DEL TRANSPORTISTA	Escala				
Dimensión: Factores higiénicos	1	2	3	4	5
1. La empresa Sisa Tours S.A.C. considera al transportista al momento de establecer políticas adecuadas con el fin de lograr un ambiente más agradable entre todos los trabajadores.					
2. Las políticas de la empresa Sisa Tours S.A.C. se ajustan a las actividades de los trabajadores.					
3. Las normas de la empresa Sisa Tours S.A.C. son respetadas y cumplidos por los trabajadores.					
4. El Gerente de la empresa Sisa Tours S.A.C. da a conocer las normas y/o procedimientos que deben seguir los trabajadores.					
5. En la empresa Sisa Tours S.A.C. el ambiente físico del trabajo es agradable.					
6. En la empresa Sisa Tours S.A.C. los transportistas se sienten contentos con la forma en que realiza su trabajo.					
Dimensión: Factores motivacionales	1	2	3	4	5
7. La empresa Sisa Tours S.A.C. trata de alcanzar los logros que le establece la empresa respecto a su ruta de transporte.					
8. Se siente motivado cuando la empresa Sisa Tours S.A.C. cumple con sus objetivos.					
9. La empresa Sisa Tours S.A.C. cumple responsablemente con las actividades que se programa de acuerdo a su ruta.					
10. En la empresa Sisa Tours S.A.C. los compañeros de trabajo tienen una actitud responsable frente a las actividades de la empresa.					
11. En la empresa Sisa Tours S.A.C. se dan mejores oportunidades de desarrollo.					
12. En la empresa Sisa Tours S.A.C. existe una relación de Gerente - Transportista.					
13. En la empresa Sisa Tours S.A.C. se tiene capacidad para decidir autónomamente.					
14. En la empresa Sisa Tours S.A.C. reconoce los logros obtenidos por parte de los transportistas.					

Fuente: Instrumento adaptado a la teoría de Robbins y Judge (2013).

Validación de expertos

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mtra. Martell Alfaro Karla Patricia
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Administradora
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión de alquiler.
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Lucía del Carmen Luna Pezo

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

NUNCA (1) CASI NUNCA (2) AVECES (3) CASI SIEMPRE (4) SIEMPRE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Gestión de alquiler en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de alquiler.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión de alquiler de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de alquiler.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 03 de Noviembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

5



Lic. Adm. Mg. Karla Patricia Martell Alfaro
 CLAVO N° 07119

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mtra. Martell Alfaro Karla Patricia
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Administradora
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Satisfacción de transportistas.
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Lucía del Carmen Luna Pezo

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

NUNCA (1) CASI NUNCA (2) AVECES (3) CASI SIEMPRE (4) SIEMPRE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción de transportistas en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de transportistas.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción de transportistas de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción de transportistas.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 03 de Noviembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

5



 Lc. Adm. Mg. Karla Patricia Martell Alfaro
 CLAE N° 07119

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mtra. Arévalo Alva Lady Diana
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Administradora
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión de alquiler.
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Lucía del Carmen Luna Pezo

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

NUNCA (1) CASI NUNCA (2) AVECES (3) CASI SIEMPRE (4) SIEMPRE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Gestión de alquiler en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de alquiler.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión de alquiler de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de alquiler.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

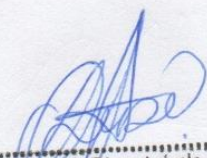
OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 03 de Noviembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

5



 Lic. Adm. Mg. Lady Diana Arévalo Alva
 CLADN° 7120

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mtra. Arévalo Alva Lady Diana
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Administradora
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Satisfacción de transportistas.
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Lucía del Carmen Luna Pezo

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

NUNCA (1) CASI NUNCA (2) AVECES (3) CASI SIEMPRE (4) SIEMPRE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción de transportistas en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de transportistas.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción de transportistas de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción de transportistas.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

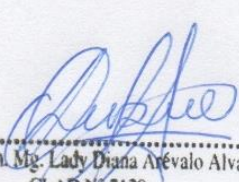
OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 03 de Noviembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

5



 Lic. Adm. Mg. Lady Diana Arévalo Alva
 CLAD N° 7120

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Encomenderos Bancallán Ivo Martín
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Gestión de alquiler.
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Lucía del Carmen Luna Pezo

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

NUNCA (1) CASI NUNCA (2) AVECES (3) CASI SIEMPRE (4) SIEMPRE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Gestión de alquiler en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión de alquiler.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Gestión de alquiler de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión de alquiler.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

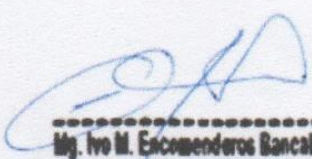
OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 03 de Noviembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

5



Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
ECONOMISTA
Reg. #134 - CELAM

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Mg. Encomenderos Bancallán Ivo Martín
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Docente de investigación
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Satisfacción de transportistas.
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Lucía del Carmen Luna Pezo

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

NUNCA (1) CASI NUNCA (2) AVECES (3) CASI SIEMPRE (4) SIEMPRE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable Satisfacción de transportistas en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción de transportistas.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción de transportistas de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción de transportistas.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Tarapoto, 03 de Noviembre de 2018

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

5



Mg. Ivo M. Encomenderos Bancallán
ECONOMISTA
Reg. 9134 - CELAM

Índice de confiabilidad

Alfa de cronbach – gestión de alquiler de líneas de transporte

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,860	12

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. La empresa Sisa Tours. S.A. planea sus actividades en cuanto a sus salidas de cada uno de las rutas	39,40	76,711	-,605	,894
2. La empresa Sisa Tours cumple con las expectativas de cada uno de los choferes en cuanto al cumplimiento de las rutas pactadas y el pago de la línea	39,40	67,600	,041	,884
3. La empresa Sisa Tours. S.A. cuenta algún tipo de medida para que los choferes cumplan la ruta asignada sin cometer alguna infracción	38,70	69,789	-,050	,884
4. La empresa Sisa Torus S.A. propone los medios necesarios que le permitan al transportista lograr sus objetivos	39,00	53,556	,890	,823

5. La empresa Sisa Torus S.A. distribuye las rutas adecuadas para cada transportistas tomando en cuenta criterios como el tiempo o la distancia entre un lugar a otro	39,10	52,544	,945	,818
6. La línea de transporte que le otorga la empresa Sisa Tours, es una ruta que le permite generar ingresos por el transporte de pasajeros	39,00	51,111	,969	,814
7. En algún momento ha tenido un altercado con el Gerente de la empresa Sisa Tours S.A. por un problema en cuanto a la organización del trabajo	39,10	61,433	,505	,851
8. Las decisiones del Gerente de la empresa Sisa Tours S.A. afecta positivamente al cumplimiento de las actividades	38,90	60,989	,493	,852
9. El Gerente de la empresa Sisa Tours S.A. cuenta con los medios para medir los resultados obtenidos por los transportistas	39,40	55,378	,701	,836
10. Se registra mensualmente los ingresos que generan los transportistas	39,30	55,567	,747	,834
11. La empresa Sisa Tours S.A. realiza capacitaciones para todos sus transportistas con el fin de mejorar sus servicios	39,40	57,600	,799	,834
12. Ha recibido retroalimentación por parte del Gerente de la empresa Sisa Tours S.A. para mejorar sus actividades y cumplir con los objetivos que le plantearon	39,00	52,667	,868	,823

Alfa de cronbach – satisfacción del transportista

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,985	13

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. La empresa Sisa Tours S.A. considera al transportista al momento de establecer políticas adecuadas con el fin de lograr un ambiente más agradable entre todos los trabajadores.	43,60	136,489	,969	,983
2. Las políticas de la empresa Sisa Tours se ajustan a las actividades de los trabajadores	43,70	147,789	,839	,985
3. Las normas de la empresa Sisa Tours S.A. son respetadas y cumplidos por los trabajadores	43,80	147,067	,760	,986
4. El Gerente de la empresa Sisa Tours S.A. da a conocer las normas y/o procedimientos que deben seguir los trabajadores	44,00	142,667	,943	,983
5. En la empresa Sisa Tours el ambiente físico del trabajo es agradable	43,60	146,711	,920	,984

6. En la empresa Sisa Tours S.A. los transportistas se sienten contentos con la forma en que realiza su trabajo	43,90	139,656	,969	,983
7. La empresa Sisa Tours S.A. trata de alcanzar los logros que le establece la empresa respecto a su ruta de transporte	43,90	140,100	,952	,983
8. Cuándo la empresa Sisa Tours S.A. cumple con sus objetivos se siente motivado para continuar laborando en la empresa	43,60	147,156	,899	,984
9. La empresa Sisa Tours S.A. cumple responsablemente con las actividades que le programa la empresa de acuerdo a su ruta	43,60	146,711	,920	,984
10. En la empresa Sisa Tours S.A. los compañeros de trabajo tienen una actitud responsable frente a las actividades de la empresa	43,90	139,656	,969	,983
11. En la empresa Sisa Tours S.A. se dan mejores oportunidades de desarrollo.	43,80	143,289	,917	,984
12. En la empresa Sisa Tours S.A. existe una relación de Gerente - Transportista	43,80	139,289	,910	,984
13. En la empresa Sisa Tours S.A. se dan reconocimiento que recibe del Gerente	43,60	147,156	,899	,984

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



EMPRESA DE TRANSPORTES SISA TOURS S.A.C.

"TURISMO SISA"

DONDE BRINDAMOS UN TRATO CORDIAL Y PREFERENCIAL
Y NOS INTERESAMOS POR SU SEGURIDAD Y COMODIDAD

"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL"

CONSTANCIA

EL Gerente General de la empresa de Transportes Sisa Tours S.A.C. con RUC: 20489091675, ubicado en el jr. Comercio cuadra 6 – San José de Sisa, provincia de El Dorado, departamento de San Martín.

Hace constar:

Que la estudiante **Br. Lucia del Carmen Luna Pezo**, de la maestría en Administración de Negocios – MBA, de la Universidad Cesar Vallejo, sede Tarapoto, realizó la investigación de su tesis titulada: "**Gestión de Alquiler De Líneas De Transporte Y Satisfacción En Transportistas De Sisa Tours S.A.C. Provincia De El Dorado, 2018**", en el año en que se menciona el título del mismo.

Se expide la presente constancia, a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

San Jose de Sisa, 31 de Noviembre del 2018

EMPRESA DE TRANSPORTES SISA TOURS S.A.C.

Turismo Sisa

Lic. Adm. *Alfredo Acosta Davila*

GERENTE GENERAL



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

..... LUNA PEZO LUCÍA DEL CARMEN
D.N.I. : 45214668
Domicilio : ALFONSO UGARTE N° 754
Teléfono : Fijo : Móvil : 942090505
E-mail : lucia-luna4@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestría en Administración de Negocios
Mención : Maestría en Administración de Negocios

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

..... Luna Pezo Lucía Del Carmen
.....

Título de la tesis:

..... "Gestión de Alquiler de líneas de transportes y satisfacción
de transportistas de Sisa Tours S.A.C., provincia El Dorado, 2018"

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

22-02-2019

Informe de originalidad

Feedback Studio - Google Chrome
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1061203246&ls=3&lang=es&u=1050948850

feedback studio Lucía Del Carmen Luna Pezo | Gestión de alquiler de líneas de transporte y satisfacción en t /0 < 9 de 15 > ?

Resumen de coincidencias X

20 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	11 % >
2	www.repositorioacade... Fuente de Internet	1 % >
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 % >
4	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 % >
5	cybertesis.unmsm.edu... Fuente de Internet	<1 % >

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Gestión de alquiler de líneas de transporte y satisfacción en transportistas de Sisa Tours S.A.C, provincia de El Dorado, 2018"

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios

AUTOR:

Br. Lucía del Carmen Luna Pezo

ASESOR:

Mg. Tvo Martín Encarnación Barcoallán

Página: 1 de 64 | Número de palabras: 11108 | Text-only Report | High Resolution **Activado**

09:45
24/02/2019

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán, he revisado la tesis del(la) estudiante Br. LUNA PEZO LUCÍA DEL CARMEN, titulada “Gestión de alquiler de líneas de transporte y satisfacción en transportistas de Sisa Tours S.A.C., Provincia El Dorado, 2018” constato que la misma tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de originalidad del programa TURNITIN.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 22 de febrero de 2019



.....
Mg. Ivo Martín Encomenderos Bancallán
Escuela de Posgrado
UCV-TARAPOTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Lucía Del Carmen Luna Pezo

INFORME TÍTULADO:

“Gestión de alquiler de líneas de transporte y satisfacción en transportistas de Sisa Tours S.A.C., provincia de El Dorado, 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

SUSTENTADO EN FECHA: 18 de enero de 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad



Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN,
UCV - TARAPOTO