



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL**

**Aplicación de estrategias de gestión administrativa para mejorar
la calidad de los servicios en la empresa Transport Mengoar
S.A.C., 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO
EMPRESARIAL**

AUTOR:

Acosta Uceda, Jesús Antonio (ORCID: 0000-0002-7005-8676)

Mendoza Chirre, Jheik Anghelo (ORCID: 0000-0002-8474-6672)

ASESOR:

Mg. Rodríguez Alegre, Lino (ORCID: 0000-0002-9993-8087)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Estrategia y Planeamiento

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, quien me da inteligencia para cumplir las metas trazadas. A mi esposa, por apoyarme en todo, a mi linda hija quien es motor y motivo para mí. A mis padres, por siempre darme consejos para conseguir mejores cosas y obtener un mejor futuro. Gracias a todos en general, son un soporte para mí y mi carrera.

Agradecimiento

A Dios, por brindarme sabiduría y fortaleza en cada reto y así terminar mi carrera profesional. A la Universidad Cesar Vallejo por brindarme conocimientos académicos importantes. A mis familiares por ser un apoyo enorme, por brindarnos aliento y tranquilidad. También agradecer a nuestro asesor Ing. Lino Rodríguez, por su paciencia y brindarme conocimientos para poder culminar de mejor manera mi tesis.

Índice de contenido	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño.....	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	31
3.7. Aspectos éticos.....	31
IV. RESULTADOS	32
V. DISCUSIÓN.....	54
VI. CONCLUSIONES.....	57
VII. RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS.....	59
ANEXOS.....	62

Índice de tablas

Tabla 1: Juicios de expertos	15
Tabla 2: Fiabilidad del instrumento Estrategias de gestión administrativa.....	16
Tabla 3: Fiabilidad del instrumento Calidad de servicio	16
Tabla 4: Análisis Pareto de la empresa TRANSPORT MENGOAR SAC.....	23
Tabla 5: Pretest Estrategias de Gestión Administrativa	32
Tabla 6: Pretest Calidad de los servicios.....	33
Tabla 7: Pretest Elementos Tangibles	34
Tabla 8: Pretest Fiabilidad	35
Tabla 9: Pretest Capacidad de Respuesta	36
Tabla 10: Pretest Seguridad	37
Tabla 11: Pretest Empatía	38
Tabla 12: Postest Estrategias de Gestión Administrativa.....	39
Tabla 13: Postest Calidad de los Servicios.....	40
Tabla 14: Postest Elementos Tangibles	41
Tabla 15: Postest Fiabilidad.....	42
Tabla 16: Postest Capacidad de Respuesta.....	43
Tabla 17: Postest Seguridad.....	44
Tabla 18: Postest Empatía.....	45
Tabla 19: Prueba de normalidad de calidad de los servicios	46
Tabla 20: Prueba wilcoxon calidad de los servicios	47
Tabla 21: Prueba de normalidad de elementos tangibles	47
Tabla 22: Prueba wilcoxon elementos tangibles.....	48
Tabla 23: Prueba de normalidad de fiabilidad	48
Tabla 24: Prueba wilcoxon fiabilidad.....	49
Tabla 25: Prueba de normalidad de capacidad de respuesta	50
Tabla 26: Prueba wilcoxon capacidad de respuesta	50
Tabla 27: Prueba de normalidad de seguridad.....	51
Tabla 28: Prueba wilcoxon seguridad.....	51
Tabla 29: Prueba de normalidad de empatía.....	52
Tabla 30: Prueba wilcoxon empatía.....	53

Índice de figuras

Tabla 1: Juicios de expertos	15
Tabla 2: Fiabilidad del instrumento Estrategias de gestión administrativa.....	16
Tabla 3: Fiabilidad del instrumento Calidad de servicio	16
Tabla 4: Análisis Pareto de la empresa TRANSPORT MENGOAR SAC.....	23
Tabla 5: Pretest Estrategias de Gestión Administrativa	32
Tabla 6: Pretest Calidad de los servicios.....	33
Tabla 7: Pretest Elementos Tangibles	34
Tabla 8: Pretest Fiabilidad	35
Tabla 9: Pretest Capacidad de Respuesta	36
Tabla 10: Pretest Seguridad	37
Tabla 11: Pretest Empatía	38
Tabla 12: Postest Estrategias de Gestión Administrativa.....	39
Tabla 13: Postest Calidad de los Servicios.....	40
Tabla 14: Postest Elementos Tangibles	41
Tabla 15: Postest Fiabilidad.....	42
Tabla 16: Postest Capacidad de Respuesta.....	43
Tabla 17: Postest Seguridad.....	44
Tabla 18: Postest Empatía.....	45
Tabla 19: Prueba de normalidad de calidad de los servicios	46
Tabla 20: Prueba wilcoxon calidad de los servicios	47
Tabla 21: Prueba de normalidad de elementos tangibles	47
Tabla 22: Prueba wilcoxon elementos tangibles.....	48
Tabla 23: Prueba de normalidad de fiabilidad	48
Tabla 24: Prueba wilcoxon fiabilidad.....	49
Tabla 25: Prueba de normalidad de capacidad de respuesta	50
Tabla 26: Prueba wilcoxon capacidad de respuesta	50
Tabla 27: Prueba de normalidad de seguridad.....	51
Tabla 28: Prueba wilcoxon seguridad.....	51
Tabla 29: Prueba de normalidad de empatía.....	52
Tabla 30: Prueba wilcoxon empatía.....	53

Resumen

La presente investigación titulada “Aplicación de estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de los servicios en la empresa Transport Mengoar S.A.C., 2021” tuvo como objetivo general determinar como la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad de los servicios de la empresa Transport Mengoar.

Respecto al diseño metodológico, la investigación fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, con nivel explicativo y diseño pre experimental. La población de estudio fue 540 clientes y la muestra fue 124 clientes que usan frecuentemente el servicio. La técnica fue la encuesta y el instrumento cuestionario. Los resultados en el pretest de calidad de servicio el 48.4% de clientes consideró en nivel bajo y el 51,6% en nivel medio. Después de la mejora, en el posttest de la calidad de servicio, el 85.5% de clientes consideró en nivel medio y el 14,5% en nivel alto. Asimismo, en la prueba de wilcoxon se tuvo la significancia de 0,000 inferior a 0,05. De tal modo, se rechazó la hipótesis nula. Concluyendo que la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio de la empresa Transport Mengoar S.A.C.

Palabras clave: Estrategias de gestión administrativa, Calidad de servicio, Seguridad, Capacidad de respuesta-

Abstract

The present research entitled "Application of administrative management strategies to improve the quality of services in the company Transporte Mengoar SAC, 2021" had the general objective of determining how the application of administrative management strategies improves the quality of service of the company Transporte Mengoar

Regarding the methodological design, the research was of an applied type, with a quantitative approach, with an explanatory level and a pre-experimental design. The study population was 540 clients and the sample was 124 clients who regularly use the service. The technique was the survey and the questionnaire instrument. The results in the service quality pretest were 48.4% of clients considered low level and 51.6% medium level. After the improvement, in the service quality post-test, 85.5% of customers considered medium level and 14.5% high level. Likewise, in the wilcoxon test the significance of 0.000 was lower than 0.05. Thus, the null hypothesis was rejected. Concluding that the application of administrative management strategies improves the quality of the service of the company Transport Mengoar S.A.C.

Keywords: Administrative management strategies, Quality of service, Security, Responsiveness-

I. INTRODUCCIÓN

Ante el crecimiento del sector industrial y comercial a causa de la globalización, diferentes países han optado por desarrollar una serie de actividades que optimicen el servicio de transporte para cumplir con las exigencias de la demanda nacional e incluso internacional, no obstante, se registra una gama de desafíos a enfrentar en los servicios de calidad.

En América Latina se evidencia una diversidad de retos sustanciales en las empresas logísticas porque el sector transporte por vía terrestre se caracteriza por ineficiencia, por ende, existen dificultades en conseguir camiones, problemas de capital, seguridad, entre otras deficiencias que afectan la gestión de la organización y la calidad del servicio. (Salas, et al 2020)

Asimismo, las deficiencias en infraestructura en cuestión de cantidad y calidad en América Latina y El Caribe, explican los altos tiempos de acceso, elevada congestión, deficiente calidad del servicio, baja productividad e incremento de costos operativos que afectan a las empresas prestadoras del servicio de transporte logístico (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2019)

Diferentes empresas del Ecuador dedicadas a la prestación del servicio de transporte registran deficiencias en el control de los tiempos de entrega, inadecuada organización de sus procesos, escasa seguridad en el traslado de mercadería, entre otros aspectos que han conllevado a reportar clientes insatisfechos y decrecientes rendimientos económicos (Factores que influyen en la calidad del servicio de transporte pesado en Guayaquil, 2018).

TRANSPORT MENGOAR SAC., es una organización del sector transporte, la cual está dedicada al transporte de carga, se ubica en Jr. Chasquis 115 Urb. Tahuantinsuyo – Independencia – Lima. Brinda sus servicios personalizados por los usuarios, a los cuales le ofrecemos seguridad y calidad en nuestros servicios, apoyándonos en la gama de profesionales que conforman nuestro equipo.

Estamos comprometidos netamente con cumplir con los requerimientos solicitados y así poder satisfacer las expectativas y necesidades de nuestros clientes brindando

un servicio de transporte de carga y almacenamiento contando con personal experimentado para realizar con la mayor eficiencia las funciones de la organización.

Transportamos todo tipo de carga por todo el país, contando siempre con los mejores estándares de calidad y con total seguridad para el servicio contratado. Contamos también con GPS a tiempo real de todos nuestros vehículos, lo cual nos permite hacer un seguimiento constante y en tiempo real, valga la redundancia, y así evitar cualquier imprevisto con la carga solicitada. Ya que, de presentarse algún inconveniente, contamos con el seguro de mercancía el cual nos da un valor agregado fortificando la seguridad en cada traslado. Sin embargo, se ha presentado el problema de una deficiencia en la calidad de servicios, lo que traía consecuencia de que los clientes optaban tener preferencia por la competencia.

En relación con la problemática expuesta, se formuló como problema general: ¿En qué medida la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad de los servicios de la empresa Transport Mengoar S.A.C., 2021?

Asimismo, se planteó los siguientes problemas específicos:

¿En qué medida la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a elementos tangibles de la empresa Transport Mengoar S.A.C., 2021?,

¿En qué medida la aplicación de estrategias gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a fiabilidad de la empresa Transport Mengoar S.A.C., 2021?,

¿En qué medida la aplicación de estrategias gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a capacidad de respuesta de la empresa Transport Mengoar S.A.C., 2021?,

¿En qué medida la aplicación de estrategias gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a seguridad de la empresa Transport Mengoar S.A.C., 2021?,

¿En qué medida la aplicación de estrategias gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a empatía de la empresa Transport Mengoar S.A.C., 2021?

La justificación fundamenta y describe las razones de una investigación, también el comportamiento de la prueba que se contribuye. (Hernández, Fernández y Baptista 2014)

Justificación económica, porque con el incremento de los servicios se incrementó los ingresos para la empresa, generando mayor utilidad y rentabilidad, así mismo se generó la inclusión de mayores ofertas al momento de solicitar los servicios de la empresa Transport Mengoar SAC. Justificación metodológicamente, se empleó instrumentos validados y confiables, así como, métodos apropiados en el desarrollo del estudio, lo cual, constituyó un referente en la realización de investigaciones próximas. Justificación práctica, el estudio concedió un conjunto de resultados que contribuyeron la aplicación de la gestión administrativas de la empresa Transport Mengoar para mejorar la calidad de servicio, lo cual, se tradujo mayores rendimientos económicos y creciente productividad.

En ese sentido, el estudio estableció como objetivo general: Determinar como la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad de los servicios de la empresa Transport Mengoar S.A.C., 2021.

Por otro lado, se planteó los siguientes objetivos específicos:

Determinar como la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a elementos tangibles de la empresa Transport Mengoar S.A.C., 2021.

Determinar como la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a fiabilidad de la empresa Transport Mengoar S.A.C., 2021.

Determinar como la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a capacidad de respuesta de la empresa Transport Mengoar S.A.C., 2021.

Determinar como la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a seguridad de la empresa Transport Mengoar S.A.C., 2021.

Determinar como la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a empatía de la empresa Transport Mengoar S.A.C., 2021.

Por consiguiente, se formuló como hipótesis general: La aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora de forma significativa la calidad de los servicios de la empresa Transport Mengoar S.A.C., 2021.

Seguidamente, se planteó las siguientes hipótesis específicas:

La aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a elementos tangibles de la empresa Transport Mengoar S.A.C., 2021.

La aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a fiabilidad de la empresa Transport Mengoar S.A.C., 2021.

La aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a capacidad de respuesta de la empresa Transport Mengoar S.A.C., 2021.

La aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a seguridad de la empresa Transport Mengoar S.A.C., 2021.

La aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a empatía de la empresa Transport Mengoar S.A.C.

II. MARCO TEÓRICO

(Espinoza 2019), tuvo como objetivo determinar como la gestión administrativa influye en la calidad de servicio. La investigación fue cuantitativa, diseño experimental, nivel explicativo y aplicada. La población fueron los clientes que adquirirían el servicio de la empresa MOLINO, se tomó una muestra de 125 clientes, lo cual se les aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Los resultados fueron que antes la calidad de servicio los 44% encuestados mencionaban que estaba en un nivel bajo y el 56% estimaba en nivel medio. Después de la aplicación de gestión administrativa se tuvo en la calidad de servicio que el 36% estimaba nivel medio y el 64% estimaba en nivel alto. Se concluyó que los procesos administrativos generan aporte de solución para la toma de decisiones y una buena calidad de servicio.

(Rivera 2019), estableció como objetivo estrategias administrativas para la calidad de servicio de la empresa Greenandes Ecuador. La metodología fue aplicada, cuantitativa, diseño experimental y explicativa. La población fueron los clientes que se encontraban en la base de datos de la empresa, la muestra fue los 200 clientes. Se aplicó la encuesta y el instrumento del cuestionario mediante la escala de Likert. Los resultados fueron que los 41,5% de los clientes mencionaron que se encuentra en un nivel regular y después de la mejora los 68,1% de los encuestados dijeron que la calidad de servicio está en un nivel alto. Además, el 42% mencionó que los elementos tangibles estuvieron en un nivel medio y después de la mejora el 68% mencionó que estaba en un nivel alto. Por último, se concluyó que hubo una mejora significativa en la calidad de servicio manipulado por la gestión administrativa.

(Rocafuerte 2019), quien propuso que la cooperativa de robo "Mar Azul" de la Parroquia Anconcito, esquina Salinas, provincia de Santa Elena. Evaluar el compromiso administrativo que incide en la especie de ministerio. Para ello, se basó en una metodología de nivel correlacional, aplicándose entrevistas y cuestionarios. Con ello se obtuvo como resultados que, en la fiabilidad del servicio el 39,8% mencionó que se encontraba en un nivel no adecuado, después con la aplicación de gestión administrativa el 68,5% manifestaron que la calidad del servicio estuvo

en nivel adecuado. Se concluyó que se mejoró la satisfacción de los clientes, teniendo un servicio optimizado.

(López 2018) planteó como objetivo determinar como las estrategias administrativas influyen en la calidad del servicio. La metodología fue aplicada, alcance explicativo y enfoque cuantitativo. La muestra fue 365 clientes que se le aplicaron la técnica de la encuesta e instrumento cuestionario. Los resultados en la seguridad de servicio indicaron que el 69.9% de los encuestados están total de acuerdo, el 29.9% parcial de acuerdo y el 2% una posición intermedia. Después de la mejora los encuestados el 81% indicó altamente de acuerdo y el 19% en un parcial de acuerdo. Se concluyó que la aplicación de estrategias administrativas mejora el servicio de la empresa cumpliendo los estándares requeridos por los clientes.

(Reyes 2016) tuvo como objetivo principal analizar de qué manera la gestión administrativa mejora la calidad de servicio en la asociación SHARE, por ello, se optó por una investigación cuantitativo, de nivel aplicada y diseño experimental. La muestra fue los 200 clientes, se le aplicó la encuesta y entrevista personal. Los resultados fueron que 43% de los clientes consideraron que el servicio antes era de un nivel medio y después de la mejora fue 57%. Asimismo, en la capacidad de respuesta fue que antes era de 49% y después fue de 77% considerando en nivel alto. Se concluyó que la gestión administrativa mejoró la calidad de servicio, coordinando y optimizando los procesos de las labores administrativas.

(Gaytan, 2019), En su estudio buscó una explicación sobre el servicio de autobuses urbanos basados en las opiniones de los usuarios. Para ello, se basó en un estudio con enfoque cuantitativo, bajo un esquema no empírico de diseño transversal, aplicándose un cuestionario a 385 personas. Con las cuales, se llegó a obtener que, el nivel de calidad de servicio percibido resultó ser medio, identificándose para las dimensiones de elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y fiabilidad, en niveles medios. Demostrándose que, la calidad del servicio en este tipo de transporte resultó ser media, por lo cual hace falta mejorar. En los resultados, el 37% consideró que la empatía en el servicio estaba en un nivel bajo y el 63% en nivel medio, después de la mejora, el 54% consideró que estaba en

nivel medio y el 46% en un nivel alto. Se concluyó que la empatía en el servicio fue considerable para tratar a los clientes como parte de la empresa conociendo sus gustos y preferencias.

(Saavedra, 2019) En su estudio determino el listado entre calidad del servicio y ocupación adicionando el ajuste administrativo en a la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal. Para lo cual, se sustentó en un estudio con nivel bajo un diseño no experimental, aplicándose una investigación a 33 colaboradores. Como resultados se obtuvo que, la gestión administrativa se mostró para un 42.42% que, la calidad de servicio, se verificó en forma deficiente. Con lo cual, se llegó a concluir que, la lista entre las dos variables de restaurante fue directa y significativa en un 72.1%.

(Castañeda, 2019), en su investigación planteó realizar una propuesta de Gestión administrativa para mejorar Rentabilidad en Empresa MICHIPLOT S.A.C. Chiclayo – 2018. Par tal fin, se basó en una metodología descriptiva, bajo diseño no experimental, aplicándose un cuestionario a 14 colaboradores. Llegándose a obtener como resultados que, los niveles encontrados en la gestión administrativos se ubicaron en nivel bueno. Detallándose que, al incrementarse la gestión administrativa se mejorará la rentabilidad de la empresa.

(Bernal, 2020) en su estudio buscó vincular la gestión empresarial y la calidad de los servicios de la empresa de transporte Huacho Carquín S.A., 2019; para ello se basó en una metodología de nivel descriptiva con correlacional, basado en un diseño no experimental, aplicándose un cuestionario a 138 individuos con 20 colaboradores de la empresa. Con ellos, se logró obtener como resultados que, existe relacion directa de 67.9% de la planificación, de 68.8% de la organización, de la direccion con 70.3% y el control de 61.6%, todos ellos asociados con la calidad del servicio.

(Alegría, 2019), En su estudio buscó identificar las diferencias que existe al momento de aplicar estrategias administrativas a las empresas de transporte. Para lo cual, se basó en un estudio de tipo descriptivo, bajo enfoque cuantitativo, aplicándose un cuestionario a 100 colaboradores. Con los cuales, se logró obtener

como resultados que, la gestión administrativa de las empresas de transporte es buena; mientras que para las de depósito temporal, fue regular.

(Ramos, 2020), en su estudio planteó “desarrollar la influencia de la calidad de servicio en la fidelización de los clientes de la empresa de transporte Cueva S.A.C., año 2019.” Para lo cual, se empleó una metodología de tipo básica, con enfoque cuantitativo bajo nivel descriptivo y a la vez correlacional, basado en un diseño no experimental, aplicándose un cuestionario a 132 clientes. Con los cuales la calidad del servicio se encontró en nivel medio, manifestado por un 65.15%. Detallándose que, si se aumenta los niveles de calidad de servicio, se aumentarán la fidelización de los clientes.

Seguidamente, se definió las variables y dimensiones de la investigación:

Para las **estrategias de gestión administrativas**, las teorías de gestión siguen avanzando con ideas extra incluidas por innovadores en la materia. Henry Mintzberg está asociado con algunos casos en los que los jefes eran personas notorias que se relajaban en sus lugares de trabajo, se sentaban y pensaban en pensamientos amplios. Mintzberg resultó que la administración era un trabajo difícil. Los jefes tenían prisa yendo a reuniones, atendiendo emergencias y colaborando con contactos internos y externos.(Lloyd, y otros, 2020).

Asimismo, la gestión administración es un ciclo de marco amplio que incluye y conecta toda la actividad en general (Lafley et al., 2013). Sus capacidades son de organización, asociación, dirección y control, estas se pueden utilizar en otras regiones comerciales, como contabilidad, publicidad, tareas de los ejecutivos y RR.HH.

Siendo las **dimensiones**; la planificación, es la interacción dinámica deliberada sobre los destinos y ejercicios lo que la asociación busca (Bateman, et al., 2013). La administración que organiza la capacidad se considera habitualmente la fase inicial de la administración. Organizar requiere premonición y, de una forma u otra, anticipar lo que vendrá. Sin embargo, en realidad lo que está por venir es oscuro y misterioso, lo que implica que organizar es deambular por un mundo inexplorado.

La organización, es el método involucrado con el evento social y la distribución de los activos humanos, monetarios, físicos, esclarecedores y diferentes importantes para lograr los objetivos. La motivación detrás del trabajo de ordenar es exactamente eso, dar vida a los productos del sistema de organización (Bateman, et al., 2013)

La dirección, está animando la presentación del desempeño de los individuos de la asociación. Este trabajo es conseguir que personas de la asociación se unan a su acuerdo. En general, esto implica interactuar con subordinados directos o colegas a nivel individual. Obtener lo que impulsa a las personas dentro del grupo permite que un director planifique procedimientos para persuadir, impulsar, preparar y estimular el deseo de contribuir (Bateman, et al., 2013)

Finalmente, el control, es introducir ciclos para dirigir al grupo hacia los objetivos y proyectar la ejecución hacia los objetivos. La motivación detrás del trabajo de control es garantizar que la asociación avance hacia los objetivos establecidos. El control finaliza durante el ciclo de ejecución, mientras que el jefe revisa y despliega las mejoras esenciales. A fin de cuentas, el trabajo de control de la administración está firmemente entrelazado con la etapa de organización. Las reglas que utilizan los jefes para garantizar el progreso y los sistemas utilizados para evaluar el progreso son regiones que necesitan un pensamiento directo antes de que comience la ejecución del acuerdo (Bateman, et al., 2013).

En la **calidad del servicio**, Trabajar en lo que está por venir se caracteriza, la impresión del cliente con una presentación digna del emprendimiento. Un empleo estable incita a la lealtad del consumidor y, en consecuencia, las organizaciones son más serias en el almacén. Se puede lograr el máximo calibre de la administración reconociendo los problemas de administración y caracterizando las medidas para la ejecución y los resultados de la administración, así como el grado de lealtad del consumidor. Además, la naturaleza de la administración se puede caracterizar inspeccionando los contrastes entre la ayuda normal y la asistencia aparente.(Customer satisfaction analysis based on service quality: case of local credit provider in Bali, 2019)

La calidad del servicio es un aspecto intangible y se ve como un aspecto complejo, esta parte reconoce y esquematiza los diversos elementos de SQ que conducen a la inquebrantabilidad de un banco. Ha habido muchos tipos de exámenes identificados con la estimación de CS en Arabia Saudita y en todo el planeta y se ha observado que SQ se identifica con la idea de cumplimiento e impulsa una perspectiva edificante que provoca la inquebrantabilidad del cliente. SQ no solo es importante en los bancos, también es importante en las tiendas minoristas (Suciatawati et al. 2019).

La percepción de la calidad es un asunto emocional y esta interacción es de naturaleza dinámica. Se considera que la calidad surge del hueco que surge entre la asistencia normal y la ayuda prestada. Esto provocó la situación de que $SQ = P - E$. Esta parte del valor surge de las suposiciones del cliente y la cosmovisión de la desconfirmación. La calidad es "un nivel anticipado de consistencia y confiabilidad a un precio mínimo y razonable para el mercado" (Hossain et al., 2020).

La medición de SQ es una prueba ahora como lo fue ayer. Las cuatro P de la publicidad, que se utilizan como mezcla de exhibición, no eran apropiadas para las administraciones y, de esta manera, Booms y Bitner para 1981 propusieron siete P para caracterizar la combinación de promoción de las administraciones. A la luz de las siete P de la mezcla de promoción de la asistencia, Parasuraman et al. (1988) fomentaron una escala para medir SQ. Esta escala se conoció como la escala SERVQUAL. Esta escala fue utilizada por numerosos especialistas para medir SQ, sin embargo, esta escala no ha estado libre de fallas. SQ por su tendencia es una idea selectiva y teórica, que se ha caracterizado según puntos de vista y direcciones alternados.

Dimensiones. El SERVQUAL, es un instrumento creado para cuantificar la CS en función de la información recopilada de los encuestados que son clientes de un elemento o administración (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1991). Esta encuesta contiene 22 cosas reunidas en 5 aspectos. En vista de la auditoría de redacción, se creó un modelo para mostrar la conexión entre SQ, disposición, cumplimiento y expectativas de confiabilidad

Los tangibles son las cosas que se identifican con la parte real del banco (Siddiqi, 2011). Este punto de vista hace que la parte teórica del SQ de un banco sea sustancial. La aparición real de los bancos desde el sentimiento inicial a los clientes; de esta manera, estos son el principal punto de encuentro entre los clientes y el banco. En consecuencia, actúa como un instrumento de tiempo limitado para el banco. Incorpora elementos como desarrollo, estructura, mobiliario, materiales por tiempo limitado y RR.HH. (representantes bancarios). Estas cosas asumen una parte esencial para fomentar una visión del comprador sobre la naturaleza de un banco.

Fiabilidad. La confiabilidad en el área financiera se identifica con el grado de confianza que los clientes tienen en el banco. Cuanto mayor es la confianza en el banco, mayor es el SQ (Siddiqi, 2011). El efectivo no es un negocio de broma; en consecuencia, la confianza es el principal impulso vital. Suponiendo que el banco se mantenga fiel a sus obligaciones y haga lo que dice, hará confiabilidad en las personalidades de los clientes. La coherencia en mantener las garantías a lo largo de un período de tiempo indefinido construye confiabilidad en los bancos.

Capacidad de respuesta. En el momento en que el banco ofrece una asistencia según las necesidades del cliente, impulsa la mejora de la sensación de capacidad de respuesta. Los clientes que obtuvieron respuestas satisfactorias e ideales para sus inquietudes durante un período de tiempo indefinido dieron la impresión de ser receptivos. Esta conducta del cliente es más inconfundible en la edad más joven cuando eligen un banco que depende del grado de capacidad de respuesta del banco (Zeng y Wu, 2020). Asimismo, incorpora aspectos como ayudar a los clientes cuando ingresan a las instalaciones del banco, iniciar la contribución de las administraciones y solicitar examinar cualquier asunto o administración de los clientes a los que el banco pueda atender.

Seguridad. La idea de una afirmación positiva por parte de las asociaciones que busca dar confianza se ve como una garantía (Taap et al., 2011). En el área financiera, se incorporan factores, por ejemplo, banca individual, privacidad de los intercambios bancarios, información competente y habilidades para tratar

adecuadamente las protestas de los clientes. La juventud de los clientes anticipa estas habilidades en los trabajadores bancarios (Zeng y Wu, 2020).

Empatía. El SQ descrito por la empatía muestra la capacidad financiera para comprender las sensaciones de los clientes y las circunstancias en las que se encuentran para recibir ayuda. Se ve que numerosos científicos se han referido a que la empatía en el apoyo al cliente genera un nivel más significativo de lealtad del consumidor (Derksen et al., 2013). La propiedad de la empatía requiere una inclinación en la conducta personalizada para centrarse en la consideración con los clientes. Asimismo, también cubre el grado de comunicación individual que el personal paga a los clientes por sus solicitudes y quejas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño

La investigación aplicada contempla los parámetros existentes que son llevados a la práctica (Hernández y Mendoza 2018). El presente trabajo fue de tipo aplicada porque otorgó la solución del problema evidenciado en la calidad de los servicios de la empresa Transport Mengoar S.A.C a través de la aplicación de estrategias de gestión administrativa.

El nivel explicativo determina la relación de causa y efecto donde una independiente manipula a la dependiente (Díaz y Calzadilla 2016). Fue explicativo, pues su objetivo fue determinar los efectos de la gestión administrativa en la calidad de servicio.

El enfoque cuantitativo establece el análisis de los datos con el uso de la estadística de las características (Cadena 2017). La investigación fue cuantitativa ya que se realizó la medición numérica y se procesó estadísticamente para probar las hipótesis.

El diseño pre experimental establece la comparación de grupos antes y después manipulado por una variable para observar el comportamiento. (Hernández y Mendoza 2018). Fue pre experimental, dado que, se ejecutó un pre test a un grupo antes de la implementación y un post test al mismo grupo seleccionado manipulada por la variable estrategias de gestión administrativa.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Estrategias de gestión administrativa

Definición conceptual: Son estrategias de todo el sistema que involucra y vincula a toda la operación en conjunto (Lafley et al., 2013).

Definición operacional: Medimos las fases del proceso administrativo, que comprende las siguientes dimensiones: planificación, organización, dirección y control.

Escala: Ordinal

Variable dependiente: Calidad de servicio

Definición conceptual: Cumplir las expectativas del cliente con el desempeño de un buen servicio (Suciptawati et al., 2019).

Definición operacional: Se encuentra medido a través del modelo SERVQUAL que alberga las siguientes dimensiones: fiabilidad, tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Escala: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Es la parte total de elementos o personas con características que son involucrados en una investigación (Arias, Villasís y Miranda 2016). Para el estudio la población fueron los usuarios o clientes de la empresa Transport Mengoar S.A.C. En el periodo enero - junio del 2021 se han registrado en la base de datos a 540 clientes.

Criterios de inclusión: Se tomó a los clientes que adquirirían el servicio entre los días de lunes a viernes.

Criterios de exclusión: No se tomaron en cuenta a los clientes que adquirieron del servicio en los días sábados y domingos.

Muestra

Es una parte del conjunto total de los elementos u personas que se toman para analizar el comportamiento en una investigación (Romero 2020). Para el estudio la muestra fueron los 124 clientes registrados ente los meses de enero – junio del 2021 que han hecho uso de los servicios de manera frecuente de la empresa Transport Mengoar S.A.C.

Muestreo

Grupo que pertenece a una investigación con la finalidad de hallar las características (Gómez 2020) Por lo tanto, el muestreo corresponde a no probabilístico intencional pues se seleccionará un subconjunto de la población acorde con los criterios establecidos por el investigador.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Son procesos metodológicos con dicha información para resolver preguntas en una investigación (Gauchi 2017). La técnica que se aplicó fue la encuesta para la recolección de datos de la variable estrategias de gestión administrativa y calidad de servicio.

Instrumento

Son recursos que extraen información sobre un fenómeno determinado (Gauchi 2017). El instrumento para la investigación fue el cuestionario conformado por ítems relacionados a las variables, asimismo se extraerá los datos mediante la escala de Likert.

Validez

Es la medida de precisión del instrumento de un estudio cuantitativo quiere medir (López, et al 2019). Para la validez de la investigación se contó con 3 juicios de expertos en la materia, dando la aprobación de la consistencia del instrumento de ambas variables. (ver anexo 6, 7 y 8)

Tabla 1: Juicios de expertos

Nombres y Apellidos	Título	Aplicable
Zafra Flores, David	Doctor	Si
Zela Ramos, José	Magíster	Si
Benítez, Rodríguez, Leónidas	Magíster	Si
Total		Si

Fuente: Elaboración propia.

Confiabilidad

Es la estabilidad de los datos obtenidos medidos por una estadística de fiabilidad para dar consistencia a los instrumentos de medición (Márquez, et al 2018). En la investigación se recopiló los datos de una prueba piloto de 30 clientes y se procesó por la estadística del alfa de Cronbach para hallar la fiabilidad de los instrumentos.

Tabla 2: Fiabilidad del instrumento Estrategias de gestión administrativa.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,741	14

Fuente: Estadística SPSS

Tabla 3: Fiabilidad del instrumento Calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,848	22

Fuente: Estadística SPSS

Los instrumentos son consistentes y fiables para la investigación, si el coeficiente es mayor a 0.70, caso contrario no son aptas para la medición (Márquez, et al 2018). Por ende, los coeficientes de ambos instrumentos son superiores a 0,70, lo cual son fiables para el proceso de medición. (ver anexo 5)

3.5. Procedimientos

Los procedimientos involucrados en la recopilación de datos correspondieron a lo siguiente:

-Se consiguió la autorización de la empresa Transport Mengoar S.A.C. para la aplicación de los cuestionarios dirigidos a los colaboradores de la institución y clientes concurrentes.

-Se desarrolló una coordinación con los colaboradores y clientes de la empresa Transport Mengoar S.A.C. antes de la aplicación de los cuestionarios.

-Se desarrolló un cuestionario (pre test) con el fin de que los clientes ayuden a conocer cuáles son las deficiencias, para luego solucionarlas con las estrategias administrativa y volverles a realizar un “post test”, el cual fue el mismo cuestionario, con la intención de satisfacer las necesidades de estos.

Luego de aplicar las técnicas de recolección de datos se realizó los siguientes pasos:

-Recopilación y clasificación de los resultados de las encuestas.

-Ingreso de los resultados a base de datos y procesamiento de SPSS.

-Obtención de resultados descriptivo e inferencial.

-Interpretación y análisis de los resultados obtenidos.

-Discusión, conclusiones y recomendaciones.

Breve información de la empresa

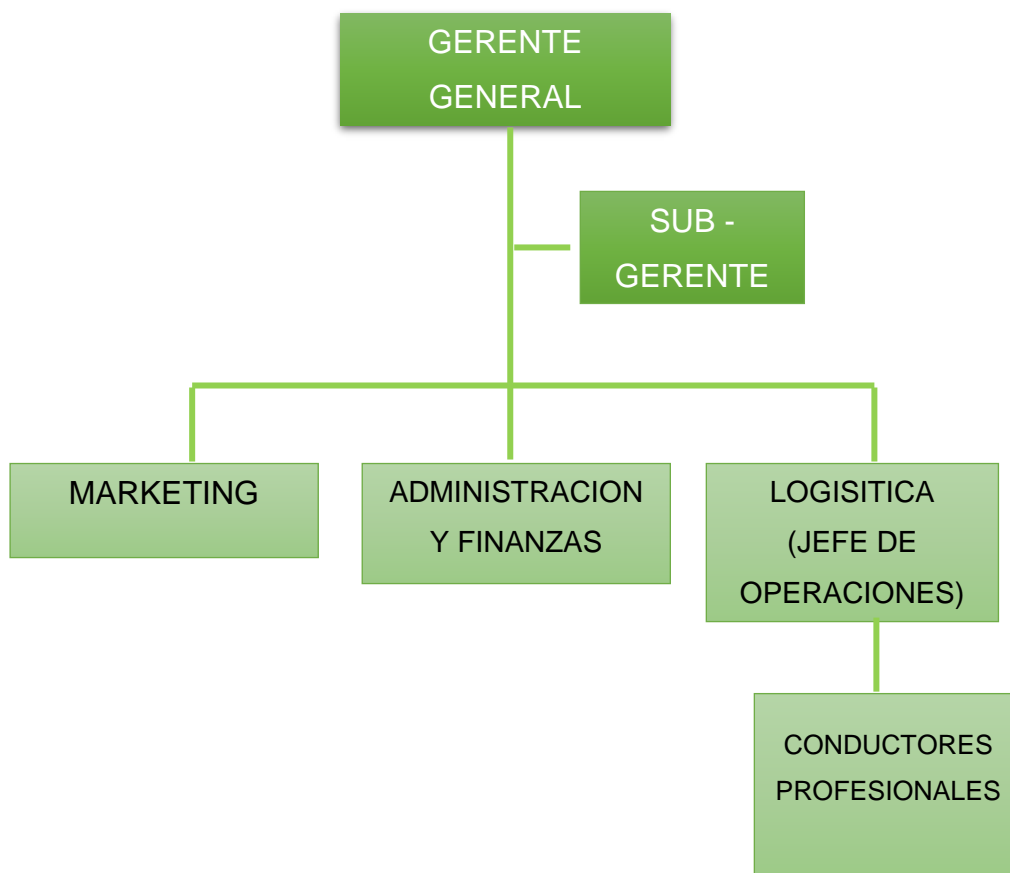
TRANSPORT MENGOAR SAC. Es una organización dedicada al ramo del transporte de carga por vía calle ubicada en Jr. Chasquis 115 Urb. Tahuantinsuyo - Independencia - Lima. Ofrecemos nuestras administraciones ajustadas a la necesidad de cada cliente, esforzándonos por brindar calidad y bienestar, de manera consistente con la ayuda de nuestro grupo de expertos.

Estamos enfocados en abordar las necesidades y supuestos para nuestro transporte de carga y administración de capacidad que incluye personal con gran

experiencia e innovación adecuada para seleccionar y controlar tareas. Transportamos todo tipo de carga a nivel local y nacional, con altos estándares de seguridad y calidad de servicio.

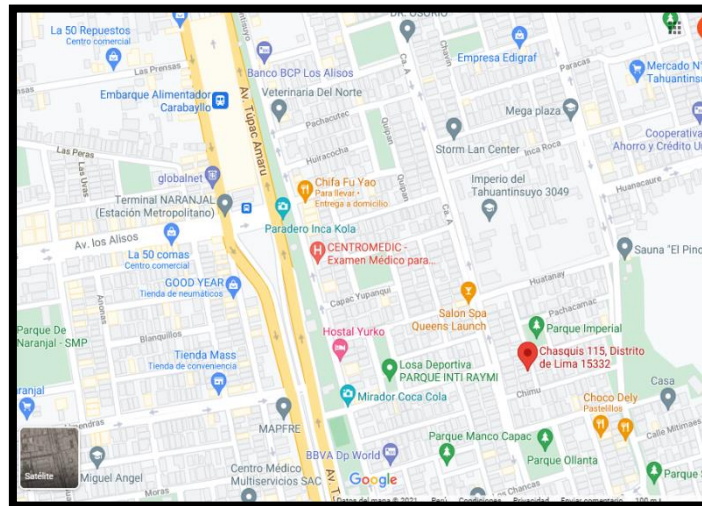
Se realiza seguimiento a nuestras unidades a través de un marco satelital "GPS", que nos permite decidir el área específica de nuestra armada y el producto que transportamos para una mejora de la asistencia ideal.

Figura 1: Organigrama de la empresa TRANSPORT MENGOAR SAC



Fuente: Elaboración propia

Figura 2: Mapa de ubicación de la empresa TRANSPORT MENGOAR SAC



Fuente: Google Maps

En la figura 1, podemos observar el organigrama de la empresa, el cual cuenta con un equipo muy unido y responsable, dispuesto a mejorar con el paso del tiempo y conseguir la rentabilidad deseada. También, en la figura 2 se observa la ubicación de la empresa Transport Mengoar SAC y en la figura 3 las referencias legales de la empresa.

Figura 3: Ficha RUC de la empresa TRANSPORT MENGOAR SAC

Número de RUC:	20607712264 - TRANSPORT MENGOAR S.A.C.		
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA CERRADA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	25/03/2021	Fecha de Inicio de Actividades:	01/04/2021
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	JR. CHASQUIS NRO. 115 URB. TAHUANTINSUYO LIMA - LIMA - INDEPENDENCIA		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4923 - TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA		
	Secundaria 1 - 7710 - ALQUILER Y ARRENDAMIENTO DE VEHÍCULOS AUTOMOTORES		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	NINGUNO		

Fuente: Elaboración propia

Misión.

Desarrollar y brindar administraciones de coordinación de calidad para abordar los problemas y supuestos de los exportadores y comerciantes, para lograr el fortalecimiento empresarial y la autoridad con innovación, obligación, conciliación, franqueza y respeto.

Visión.

Buscamos la diferencia en brindar apoyo a las coordinaciones de las administraciones en la cadena de intercambio público, cumpliendo con los requisitos de los clientes y logrando la prosperidad de nuestros representantes, fomentando un clima en el que puedan mejorar y dominar.

Valores: Respeto, Responsabilidad, Compromiso, Trabajo en Equipo, Unión y Solidaridad

En la figura 4, se aprecia el logo de la empresa Transport Mengoar, la cual tiene experiencia en el mercado por más de 10 años.

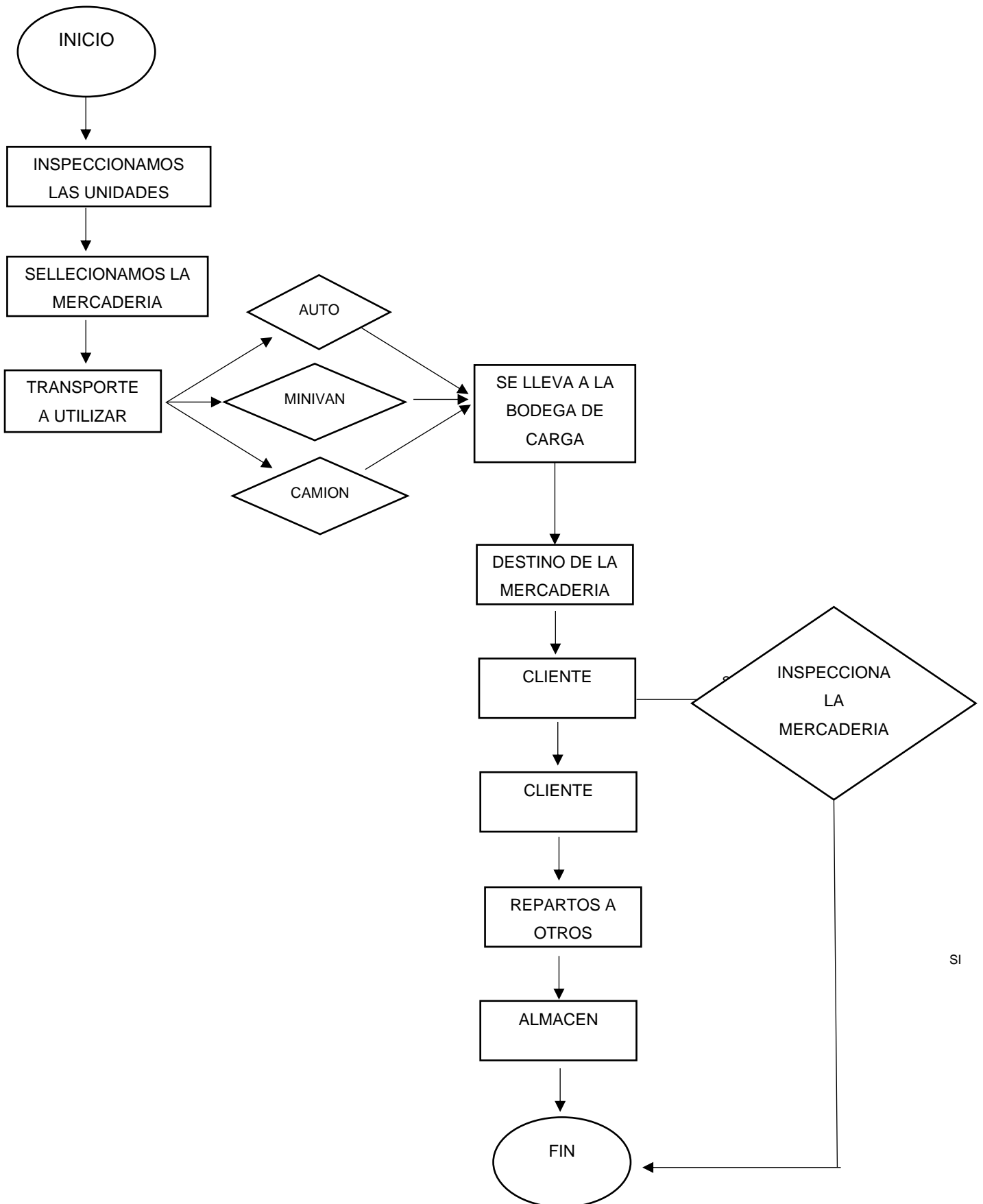
Figura 4: Logo de la empresa TRANSPORT MENGOAR SAC



Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presenta el diagrama de flujo de operaciones de carga, en el cual esta detallado el procedimiento de los servicios realizados, así como el tipo de unidades que se cuenta para la clasificación de la mercadería, y poder llevarla al destino requerido

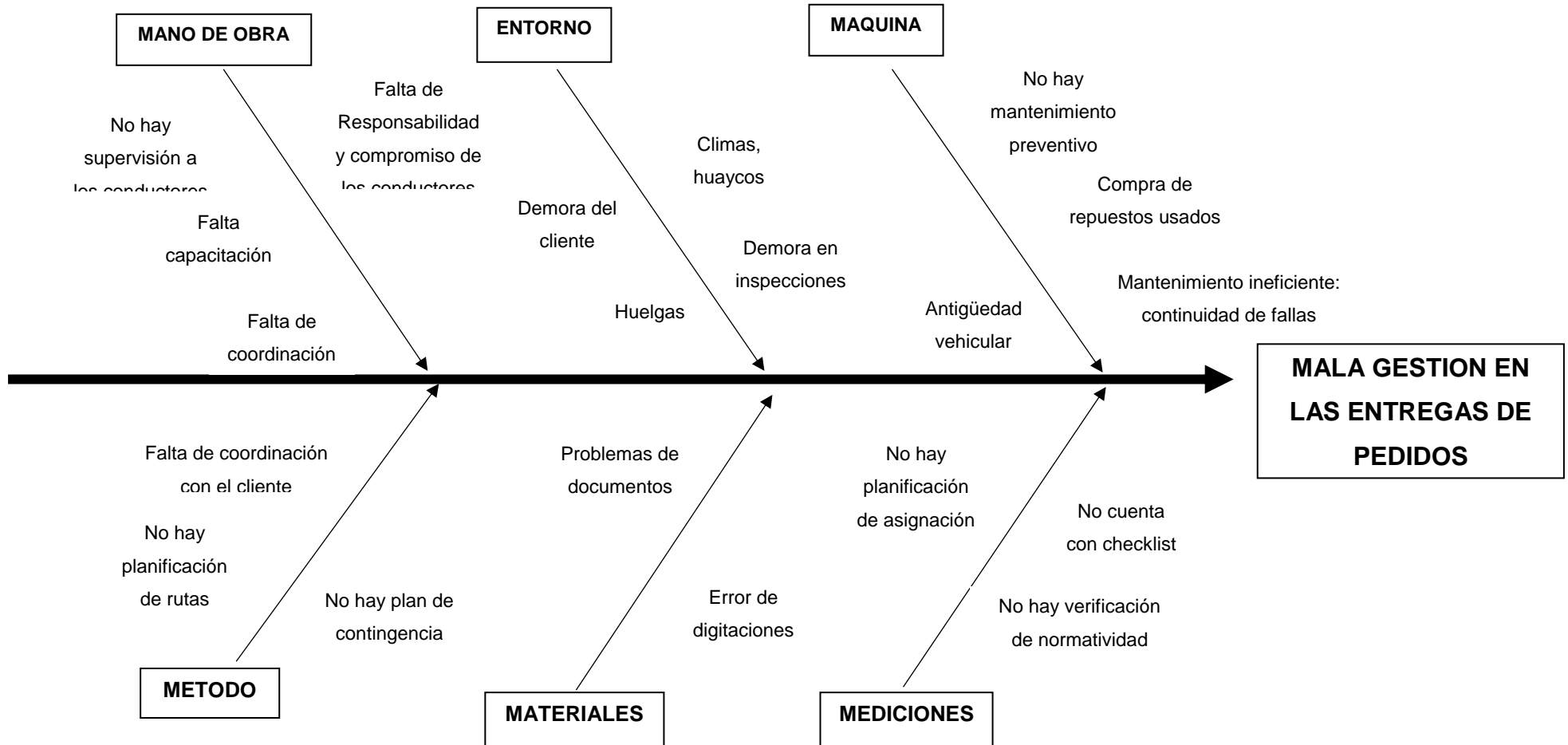
Figura 5: Diagrama de flujo de operaciones de carga



SI

Situación actual de la empresa

Figura 6: Diagrama de Ishikawa de la Empresa TRANSPORT MENGOAR



En el diagrama de Ishikawa de analiza la mala gestión en los pedidos, lo cual hace que haya una deficiencia en la calidad del servicio, se observa los factores de influencia como la mano de obra, entorno, maquinaria, materiales, métodos y mediciones, obteniendo como resultado que la causa identificada es una de las principales causas que están afectando el proceso de la entrega de pedidos. Por ende, se prosiguió a desarrollar el Pareto con datos de las sugerencias y quejas de nuestros clientes más frecuentes por medio de mensajes o correo.

Tabla 4: Análisis Pareto de la empresa TRANSPORT MENGOAR SAC

ITEM	CAUSAS	SERVICIOS NO REALIZADOS	% ACUMULADA	FRECUENCIA ACUMULADA	80-20
C1	PRODUCTOS NO LLEGAN A TIEMPO	31	21%	31	80%
C2	DOCUMENTACION NO COINCIDE CON EL PRODUCTO	26	39%	57	80%
C5	MALA COORDINACIÓN ENTRE EL VENDEDOR Y CLIENTE	22	54%	79	80%
C7	FALTA DE BASE DE DATOS DE CLIENTES Y VIAJES	19	67%	98	80%
C6	MERCADERIA EN MAL ESTADO	13	76%	111	80%
C8	CARENCIA DE ORDEN DE LA DOCUMENTACION	11	84%	122	80%
C10	FALTA DE CONFIANZA DE CLIENTES A COLABORADORES	8	89%	130	80%
C4	FALTA DE ADAPTACIÓN A NUEVO ENTORNO LABORAL	6	93%	136	80%
C9	REDUCIDA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL	5	97%	141	80%
C3	MOBILIDADES DESFASADAS	5	100%	146	80%

Fuente: Elaboración propia

Figura 7: Gráfico de barras de acuerdo a las leyes 20-80.



Fuente: Elaboración propia.

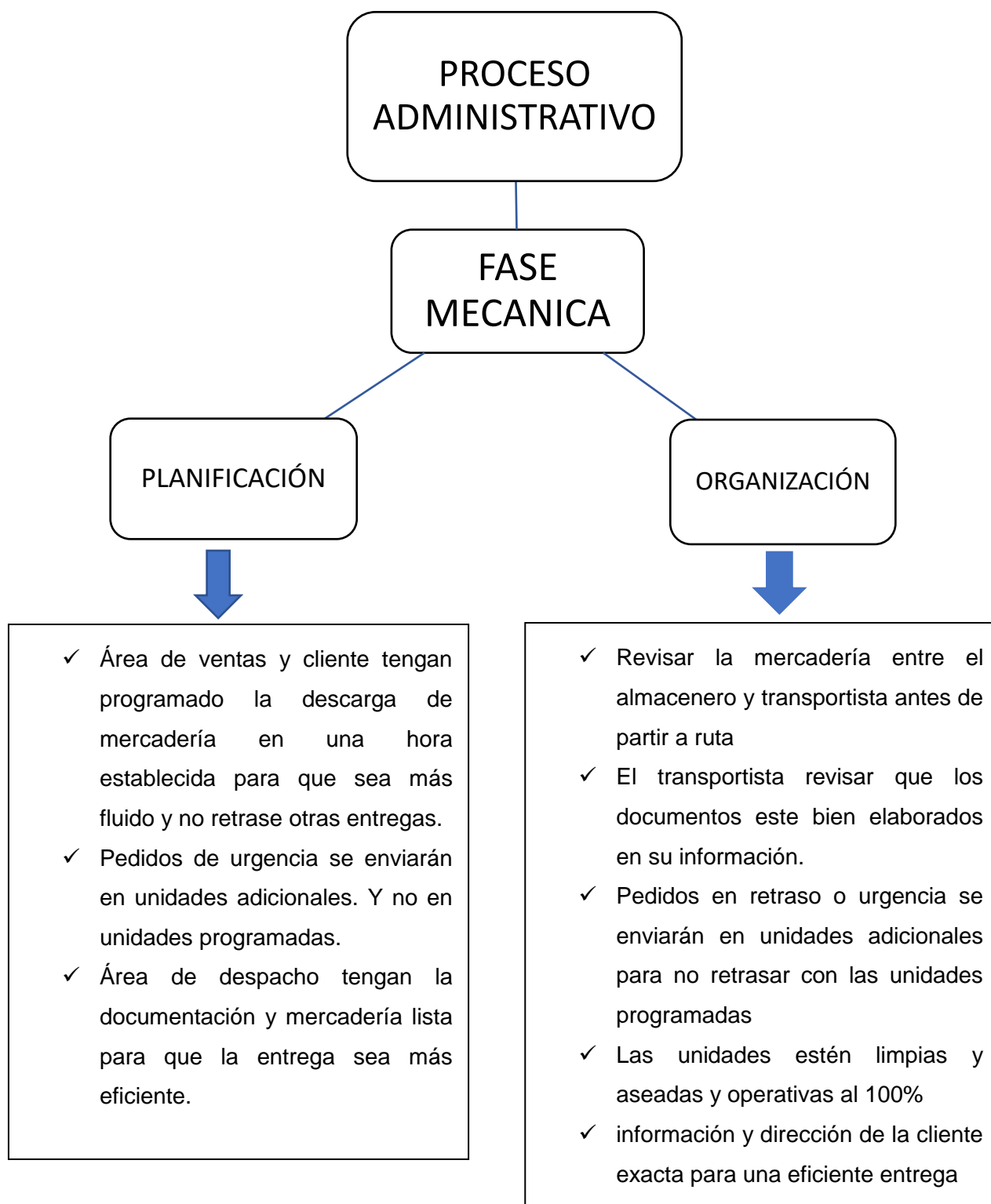
Se observa el gráfico de barras 80- 20 de Pareto, la cual, en la parte izquierda de la línea verde, 5 son las causas a las cuales se les tiene que dar solución inmediata para poder mejorar el problema suscitado por la empresa TRANSPORT MENGOAR SAC. Es así que, de darle solución a estas, se eliminaría el 80% de las causas que generan la problemática en la empresa.

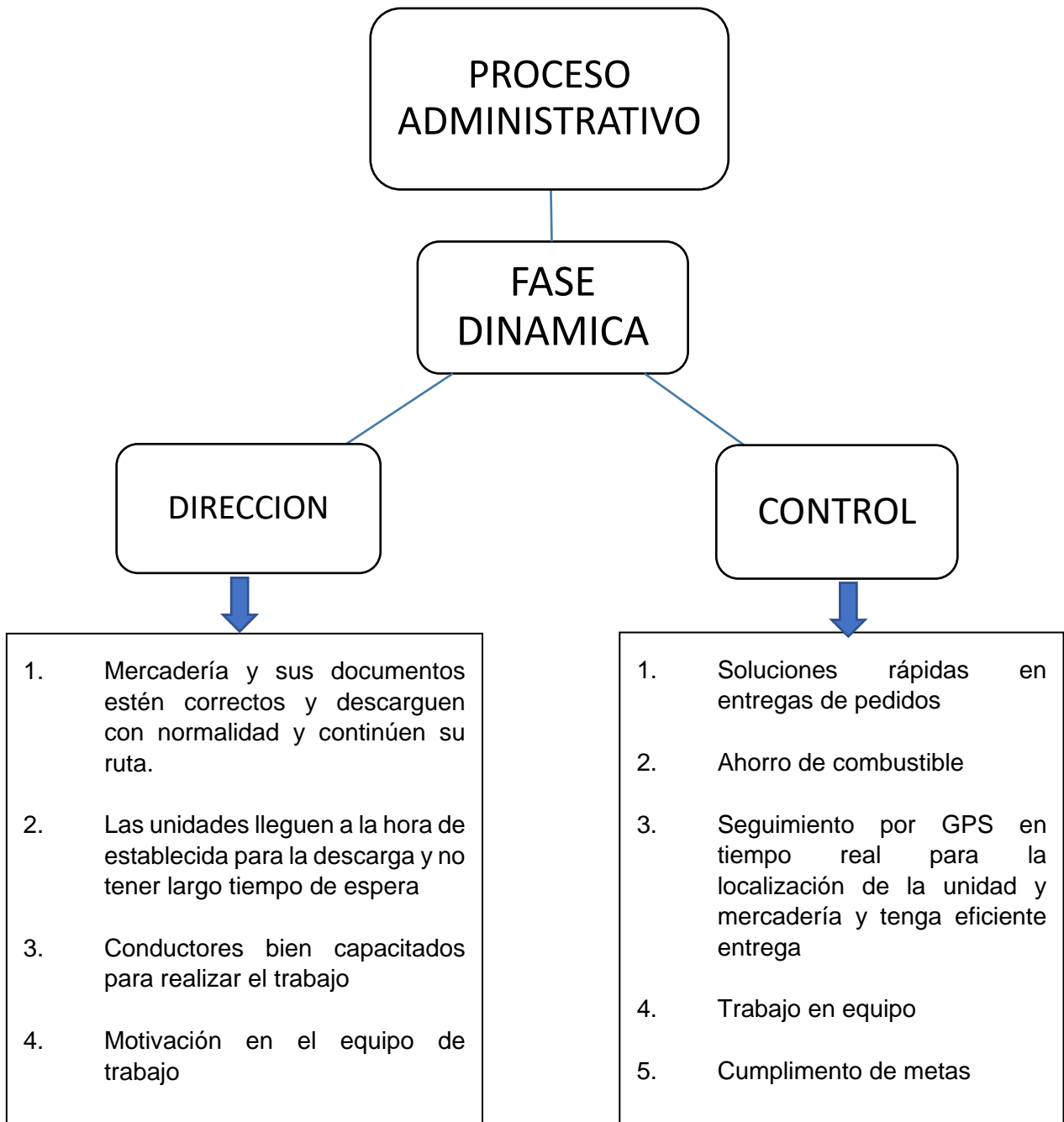
Por otro lado, en la actualidad la situación problemática en la empresa a quien damos servicios es la mala gestión en el área de ventas y almacén, tanto con los objetos, guías de remisión, certificado y facturas pedidos a última hora por consiguiente esto genera un retraso y desorden en la distribución de mercadería y que no haya unidades para repartir.

La solución para evitar estos tipos de inconvenientes.

- Revisar la mercadería cantidades antes de partir a ruta
- Revisar los documentos que estén correctos en su información
- Si hay pedidos en retraso que lo envíen en los siguientes turnos
- Coordinación entre el vendedor y cliente para que el descargo de mercadería sea más fluido y no retrase otros pedidos

Implementación de la propuesta





Planeación

Estrategia: Capacitación a los trabajadores

Primera capacitación: Misión, visión y valores de la empresa (aspectos generales)

En esta capacitación se inculcó y detalló a los trabajadores la información general de la empresa, dando a conocer la misión, visión y valores de la empresa. Además, se tomó una evaluación de conocimientos de los aspectos de la empresa.

Segunda capacitación: Se explicó los procesos de las funciones de cada área para evitar errores o desconocimientos. También, se capacitó de manera individual a los jefes de cada área para que monitoreen los procesos y tomen soluciones frente a cualquier problema presentado.



Organización

Estrategia: Asignación de responsables

Se asignó a personales responsables que asuman cargo personalizado en la gestión de la calidad de servicio, especificándoles las funciones de cada área: Los encargados tuvieron que asumir con:

- ✓ Revisión de mercaderías entre el almacenero y transportista antes de partir a ruta.
- ✓ El transportista revisar que los documentos este bien elaborados en su información.
- ✓ Pedidos en retraso o urgencia se enviarán en unidades adicionales para no retrasar con las unidades programadas
- ✓ Las unidades estén limpias y aseadas y operativas al 100%
- ✓ información y dirección de la cliente exacta para una eficiente entrega



Dirección

Estrategia: Liderazgo en el proceso del servicio

En esta fase los trabajadores de la empresa expresaban sus conocimientos y trabajo en equipo en el proceso del servicio, dirigido por un líder democrático. Los trabajadores opinaban y daban soluciones las veces que sea necesario, ya que también su aporte de prácticas es fundamental, todo tipo de comentarios era anotados por el líder.

El objetivo en esta fase fue mejorar la comunicación de los trabajadores entre las áreas para ejercer un proceso de servicio adecuado a los clientes, evitar problemas y construir soluciones.



Control

Estrategia: Monitoreo de los estándares del cumplimiento de la empresa.

En este punto el jefe de cada área controlaba que se cumplan las políticas de la empresa que encaminen a un solo objetivo, control sobre los procedimientos que detallan de manera exacta las actividades, control del personal que cumplan con sus labores de manera oportuna, el control sobre las existencias que tienen que estar dispuestas para cualquier pedido y todo esté completo sin desconformidades y control de las ventas, que todo el flujo de caja cuadre en los temas de ingresos para no perjudicar a la empresa.



3.6. Método de análisis de datos

Análisis descriptivo

Describe las tendencias de los datos obtenidos basadas en preguntas de investigación, también realiza síntesis de la información. (Ochoa y Yunkor 2020). Los resultados obtenidos en la investigación fueron ordenados, interpretados y analizados mediante tablas y gráficos.

Análisis Inferencial

Son análisis estadísticos que evalúan la contrastación de las hipótesis de la investigación (Ramírez y Polack 2020). La investigación utilizó la estadística de wilcoxon para analizar las hipótesis de la investigación.

3.7. Aspectos éticos

La investigación tuvo confidencialidad en la información otorgada por cada participante durante todo el proceso de investigación, con el objetivo de alcanzar todo lo propuestos. Además, se respetó los lineamientos metodológicos señalados por la universidad en la realización del estudio en términos de formato y fondo, asimismo, se citó varios contenidos, figuras y tablas en concordancia con lo establecido por las normas ISO, con el fin de respetar la propiedad intelectual dada por terceros.

IV. RESULTADOS

Análisis Descriptivo

Pretest

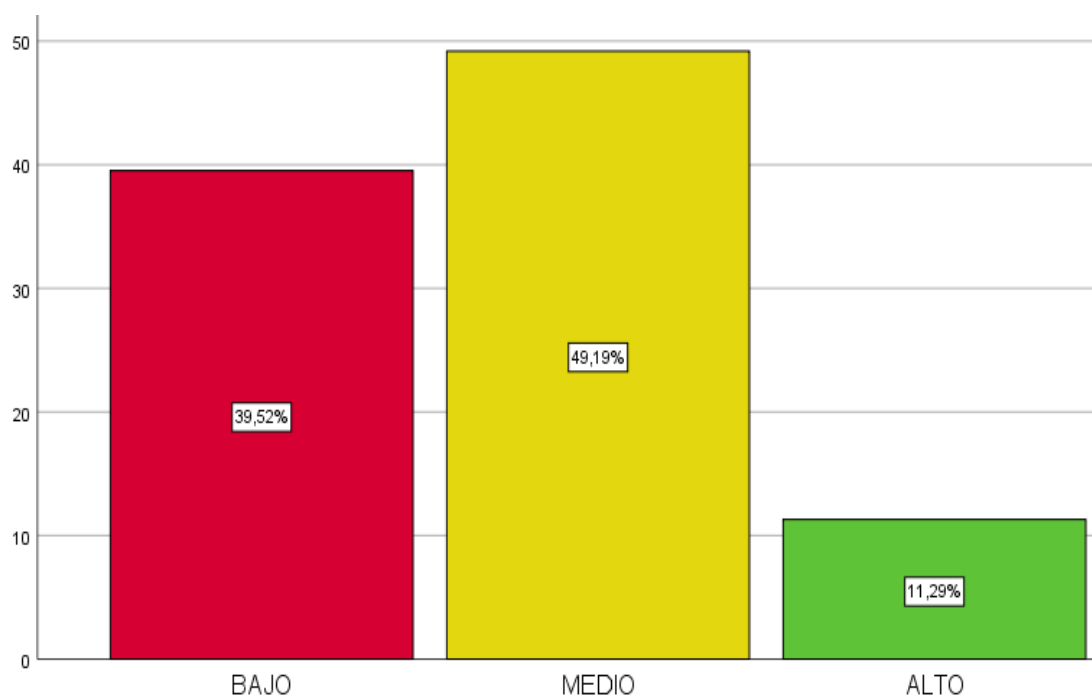
En el pretest de estrategias de gestión administrativa se observa de los 124 encuestados, el 39,5% (49) de clientes considera que está en un nivel bajo, el 49,2% (61) de clientes considera en un nivel medio y el 11,3% (14) de clientes considera que está en un nivel alto.

Tabla 5: Pretest Estrategias de Gestión Administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	49	39,5	39,5	39,5
	MEDIO	61	49,2	49,2	88,7
	ALTO	14	11,3	11,3	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Estadística SPSS

Figura 8: Pretest Estrategia de Gestión Administrativa



Fuente: Estadística SPSS

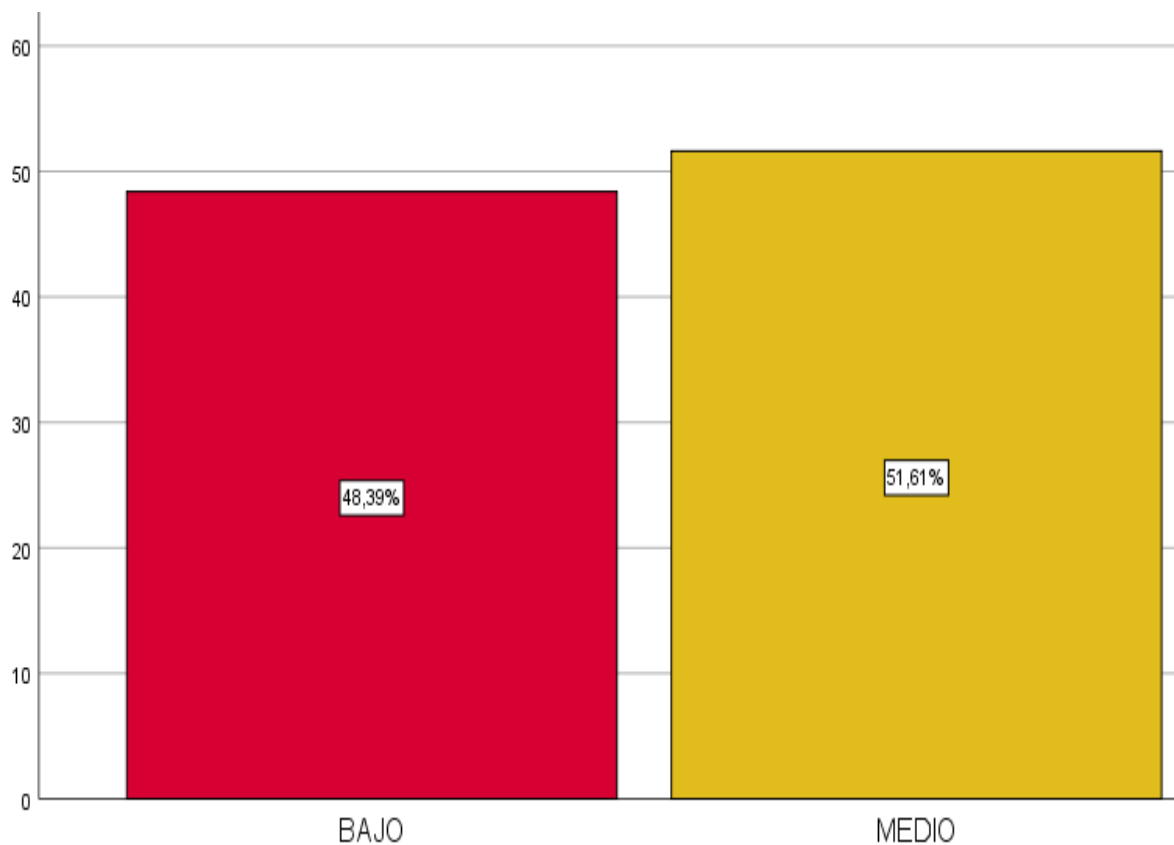
En el pretest de calidad de los servicios se aprecia de los 124 encuestados, el 48.4% (60) de clientes considera que está en un nivel bajo y el 51,6% (64) clientes considera que está en un nivel medio.

Tabla 6: Pretest Calidad de los servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	60	48,4	48,4	48,4
	MEDIO	64	51,6	51,6	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Estadística SPSS

Figura 9: Pretest Calidad de los servicios



Fuente: Estadística SPSS

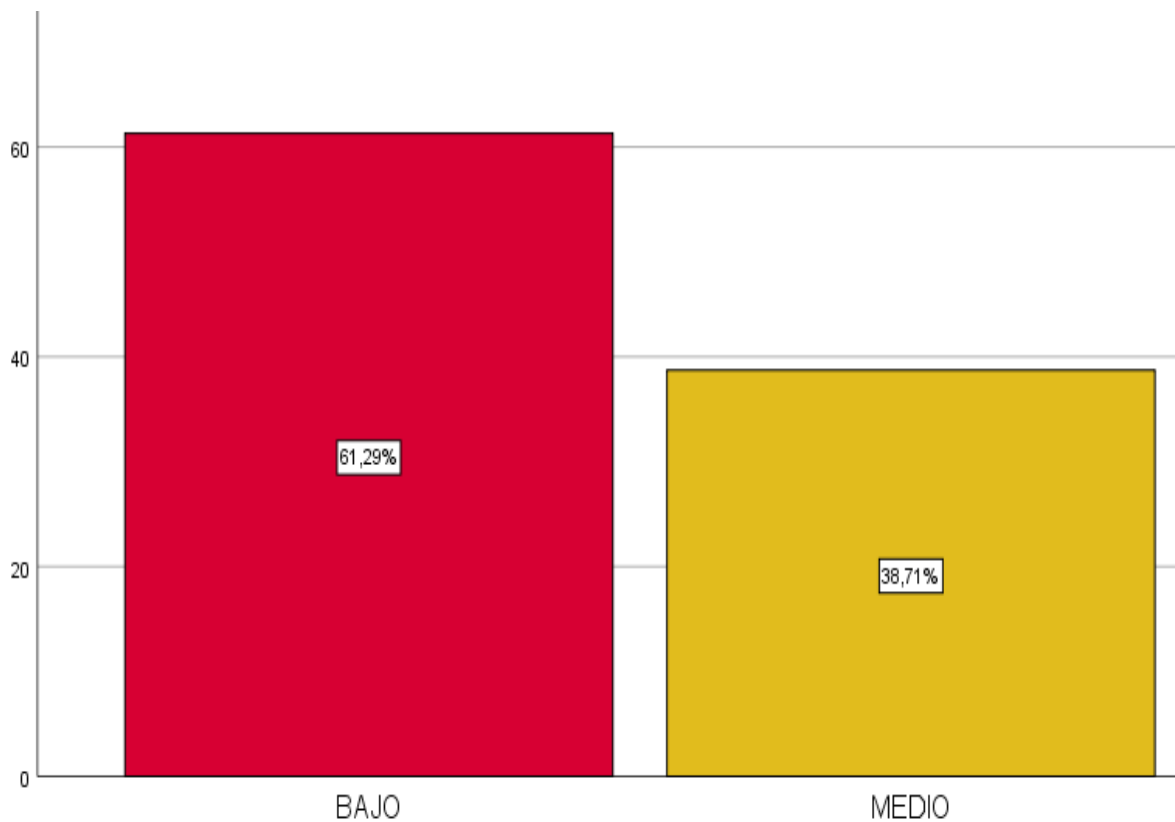
En el pretest de elementos tangibles se analiza de los 124 encuestados, el 61.3% (76) de clientes considera que está en un nivel bajo y el 38,7% (48) clientes considera que está en un nivel medio.

Tabla 7: Pretest Elementos Tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	76	61,3	61,3	61,3
	MEDIO	48	38,7	38,7	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Estadística SPSS

Figura 10: Pretest Elementos Tangibles



Fuente: Estadística SPSS

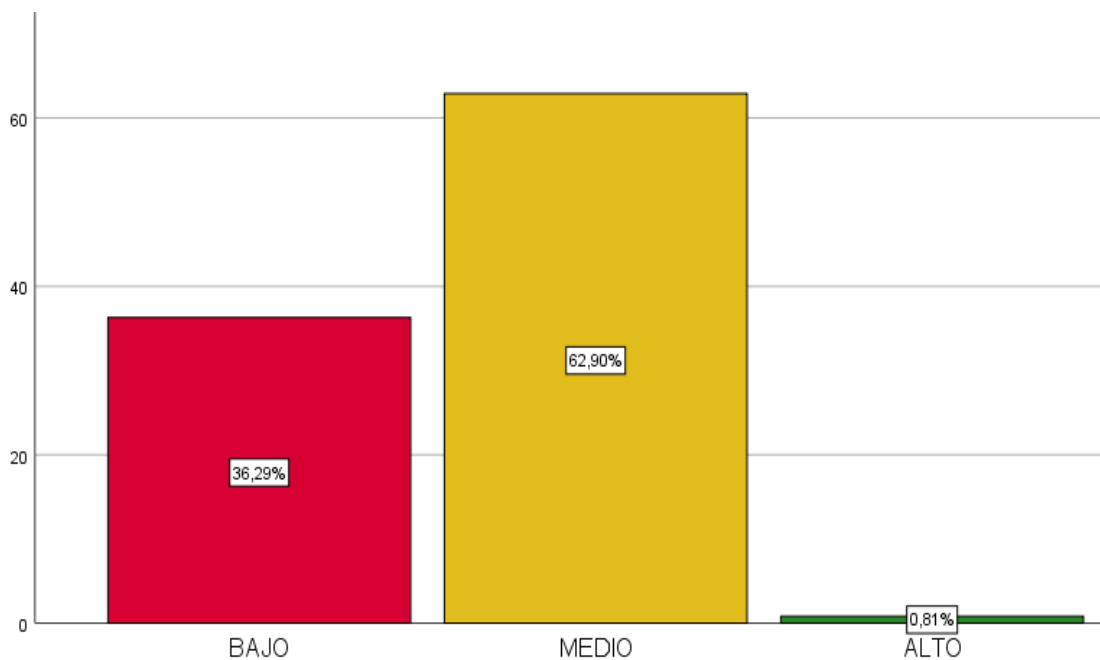
En el pretest de fiabilidad se observa de los 124 encuestados, el 36.3% (45) de clientes considera que está en un nivel bajo, el 62,9% (78) de clientes considera en un nivel medio y el 0,8% (1) de clientes considera que está en un nivel alto.

Tabla 8: Pretest Fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	45	36,3	36,3	36,3
	MEDIO	78	62,9	62,9	99,2
	ALTO	1	,8	,8	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Estadística SPSS

Figura 11: Pretest Fiabilidad



Fuente: Estadística SPSS

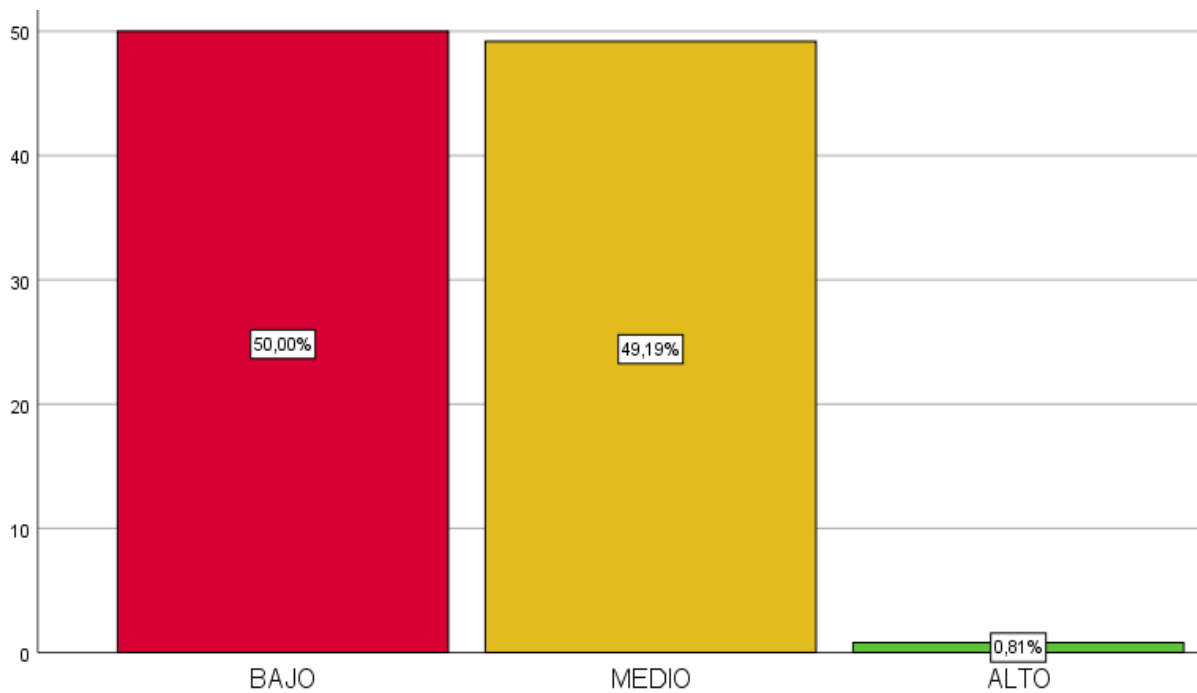
En el pretest de capacidad de respuesta se aprecia de los 124 encuestados, el 50.0% (62) de clientes considera que está en un nivel bajo, el 49,2% (61) de clientes considera en un nivel medio y el 0,8% (1) de clientes considera que está en un nivel alto.

Tabla 9: Pretest Capacidad de Respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	62	50,0	50,0	50,0
	MEDIO	61	49,2	49,2	99,2
	ALTO	1	,8	,8	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Estadística SPSS

Figura 12: Pretest Capacidad de Respuesta



Fuente: Estadística SPSS

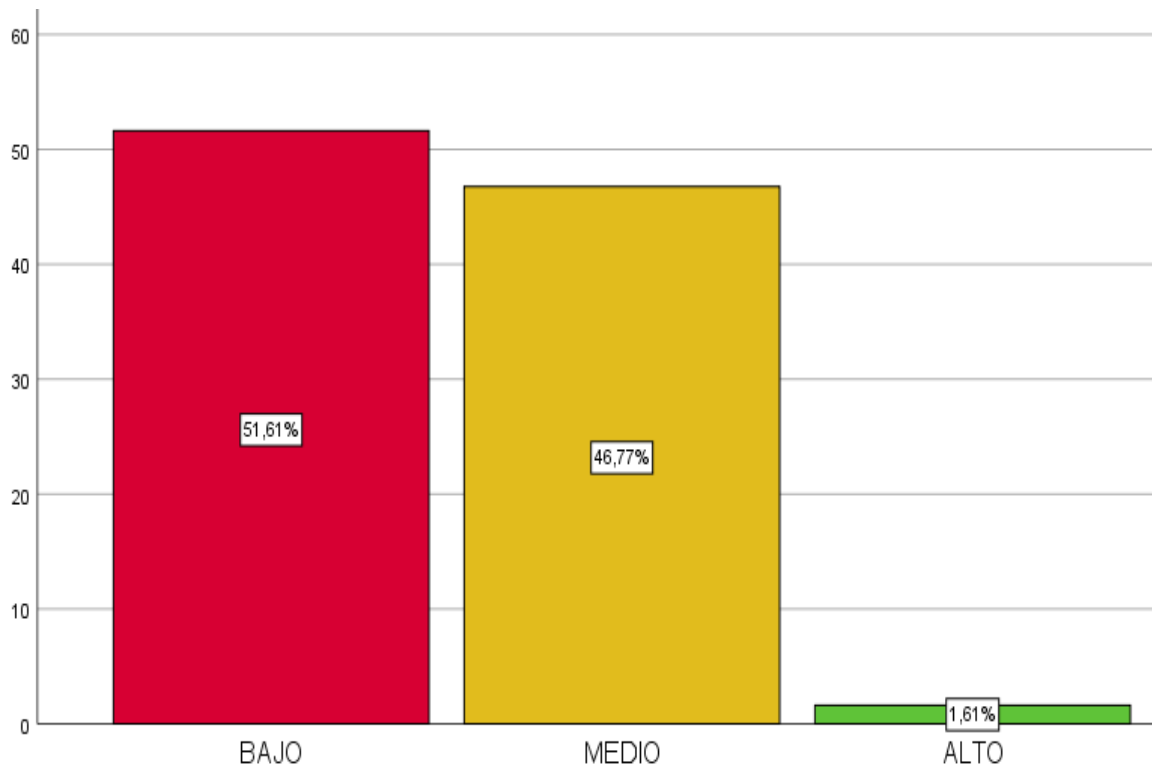
En el pretest de seguridad se corrobora de los 124 encuestados, el 51.6% (64) de clientes considera que está en un nivel bajo, el 46,8% (58) de clientes considera en un nivel medio y el 1,6% (2) de clientes considera que está en un nivel alto.

Tabla 10: Pretest Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	64	51,6	51,6	51,6
	MEDIO	58	46,8	46,8	98,4
	ALTO	2	1,6	1,6	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Estadística SPSS

Figura 13: Pretest Seguridad



Fuente: Estadística SPSS

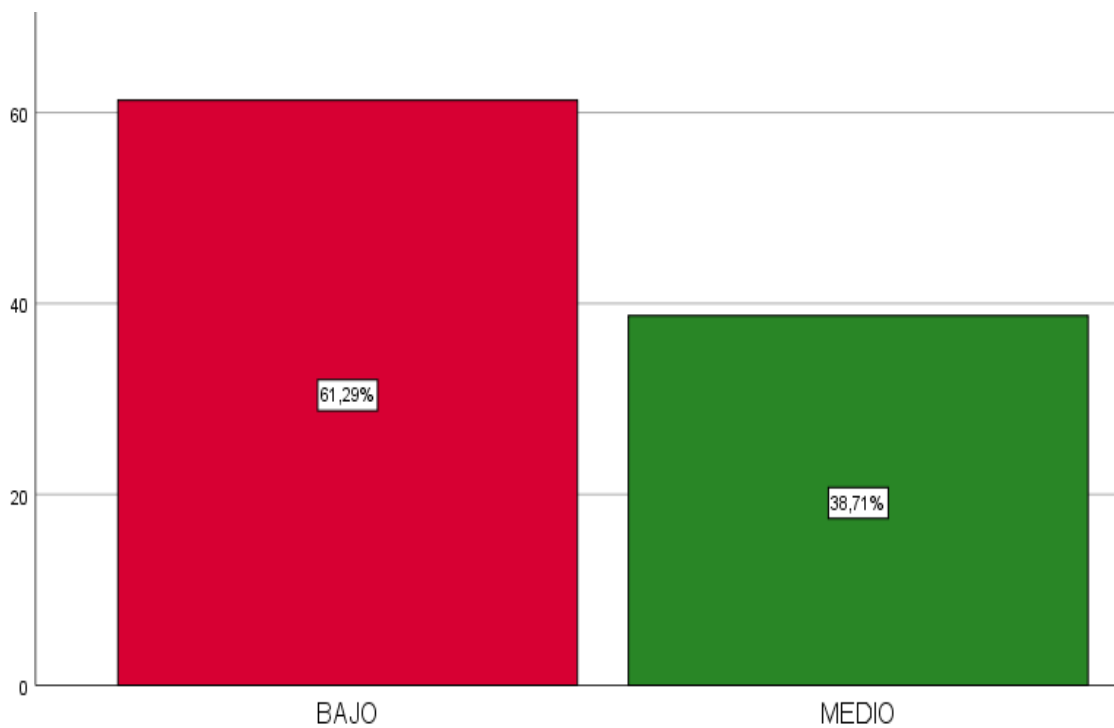
En el pretest de empatía se analiza de los 124 encuestados, el 61.3% (76) de clientes considera que está en un nivel bajo y el 38,7% (48) clientes considera que está en un nivel medio.

Tabla 11: Pretest Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	76	61,3	61,3	61,3
	MEDIO	48	38,7	38,7	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Estadística SPSS

Figura 14: Pretest Empatía



Fuente: Estadística SPSS

Postest

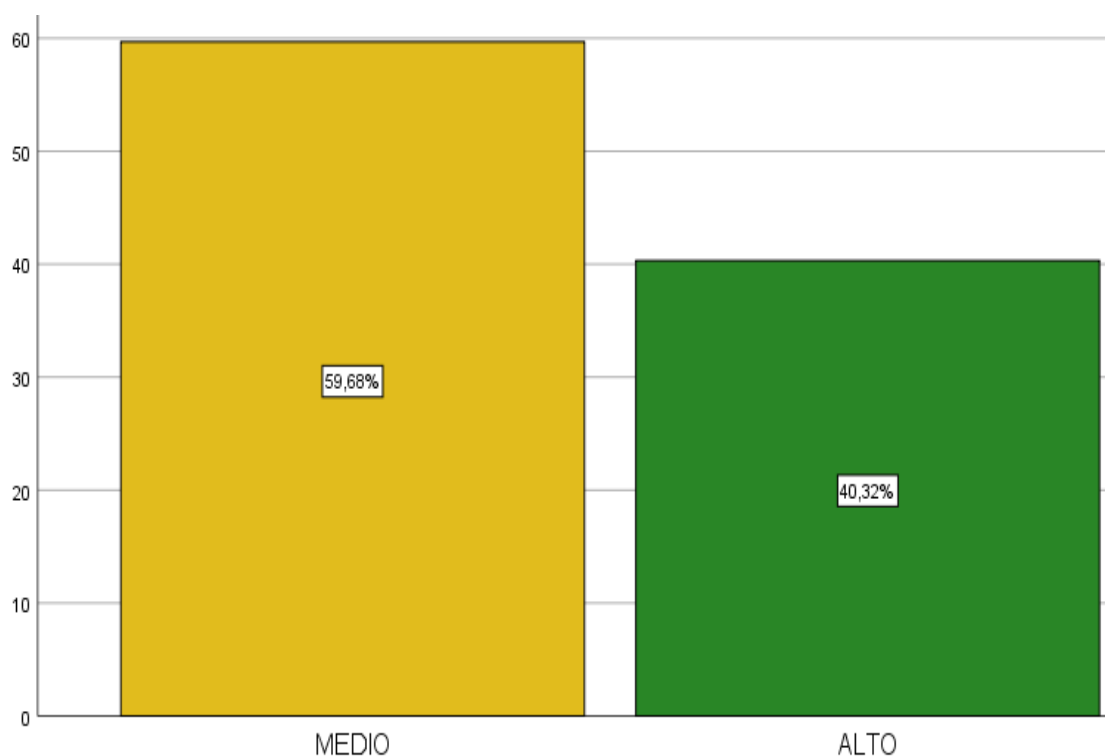
En el postest de estrategias de gestión administrativa se observa de los 124 encuestados, el 59.7% (74) de clientes considera que está en un nivel medio y el 40,3% (50) de clientes considera que está en un nivel alto.

Tabla 12: Postest Estrategias de Gestión Administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	74	59,7	59,7	59,7
	ALTO	50	40,3	40,3	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Estadística SPSS

Figura 15: Postest Estrategias de Gestión Administrativa



Fuente: Estadística SPSS

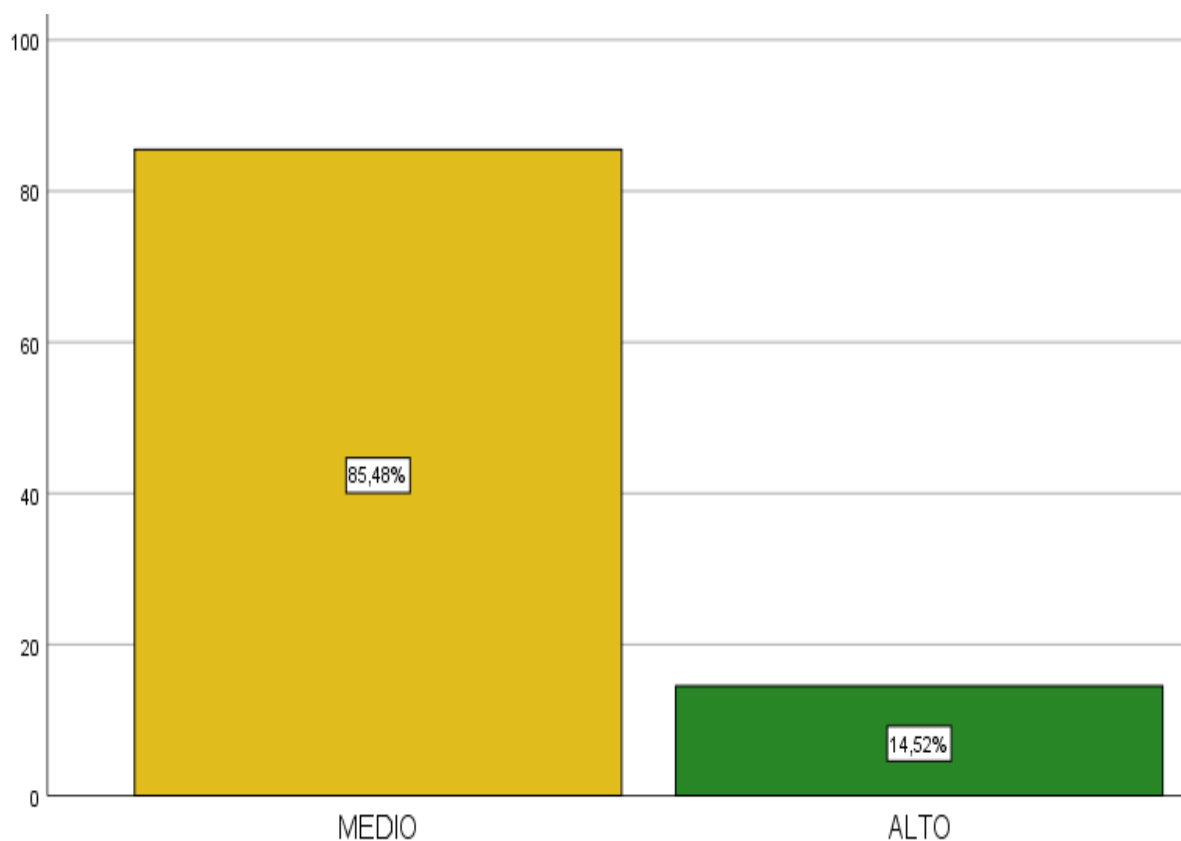
En el postest calidad de los servicios se aprecia de los 124 encuestados, el 85.5% (106) de clientes considera que está en un nivel medio y el 14,5% (18) de clientes considera que está en un nivel alto.

Tabla 13: Postest Calidad de los Servicios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	106	85,5	85,5	85,5
	ALTO	18	14,5	14,5	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Estadística SPSS

Figura 16: Postest Calidad de los Servicios



Fuente: Estadística SPSS

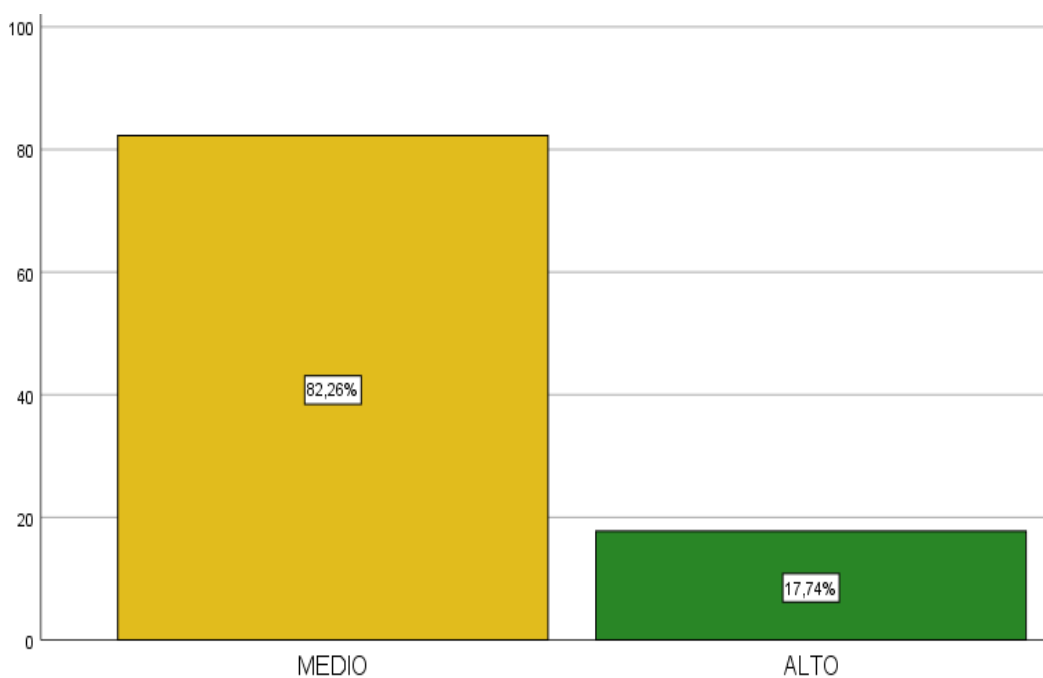
En el postest Elementos tangibles se aprecia de los 124 encuestados, el 82.3% (102) de clientes considera que está en un nivel medio y el 17,7% (22) de clientes considera que está en un nivel alto.

Tabla 14: Postest Elementos Tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	102	82,3	82,3	82,3
	ALTO	22	17,7	17,7	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Estadística SPSS

Figura 17: Postest Elementos Tangibles



Fuente: Estadística SPSS

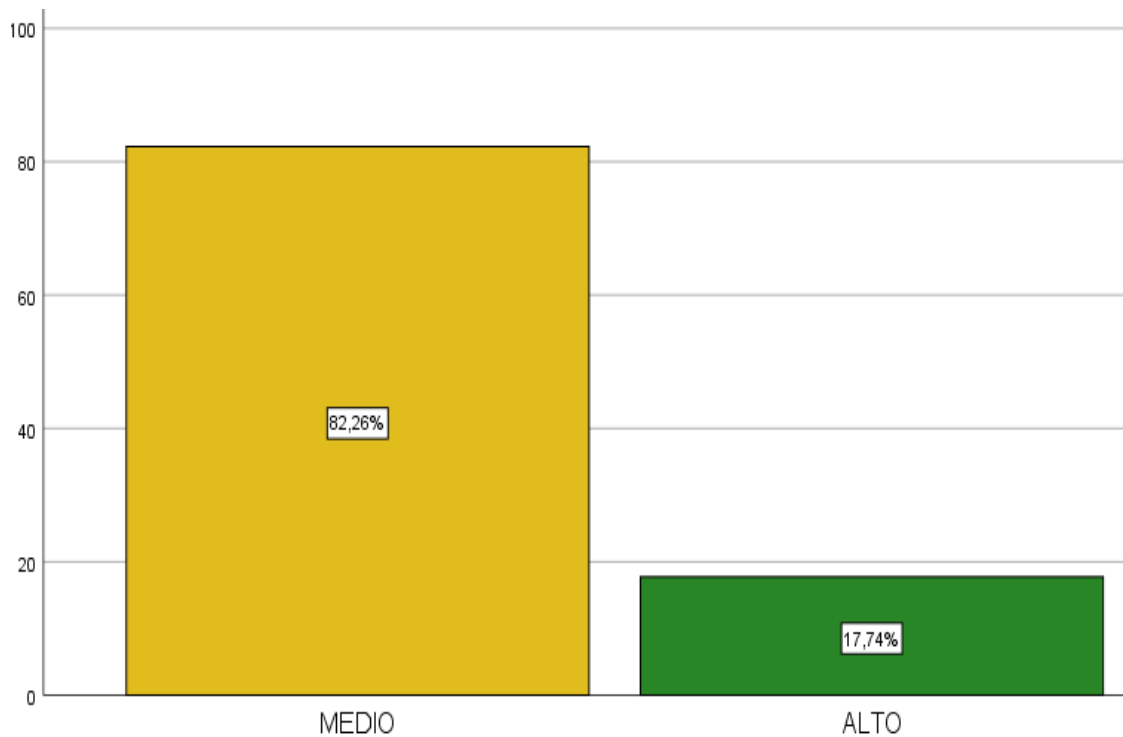
En el postest fiabilidad se corrobora de los 124 encuestados, el 82.3% (102) de clientes considera que está en un nivel medio y el 17,7% (22) de clientes considera que está en un nivel alto.

Tabla 15: Postest Fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	102	82,3	82,3	82,3
	ALTO	22	17,7	17,7	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Estadística SPSS

Figura 18: Postest Fiabilidad



Fuente: Estadística SPSS

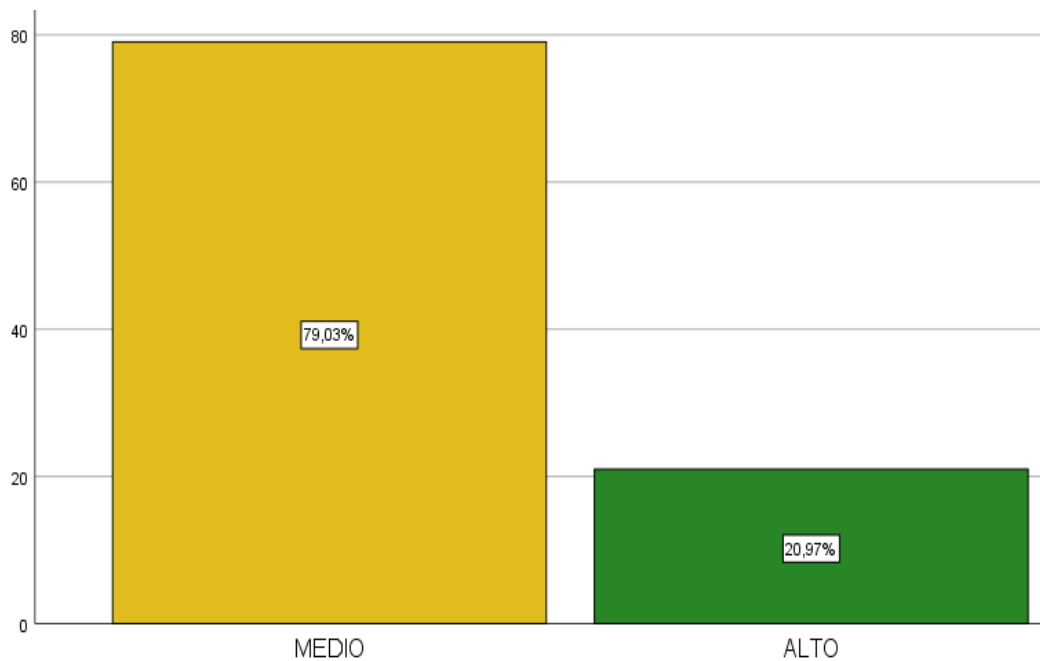
En el postest de capacidad de respuesta se corrobora de los 124 encuestados, el 79.0% (98) de clientes considera que está en un nivel medio y el 21,0% (26) de clientes considera que está en un nivel alto.

Tabla 16: Postest Capacidad de Respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	98	79,0	79,0	79,0
	ALTO	26	21,0	21,0	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Estadística SPSS

Figura 19: Postest Capacidad de Respuesta



Fuente: Estadística SPSS

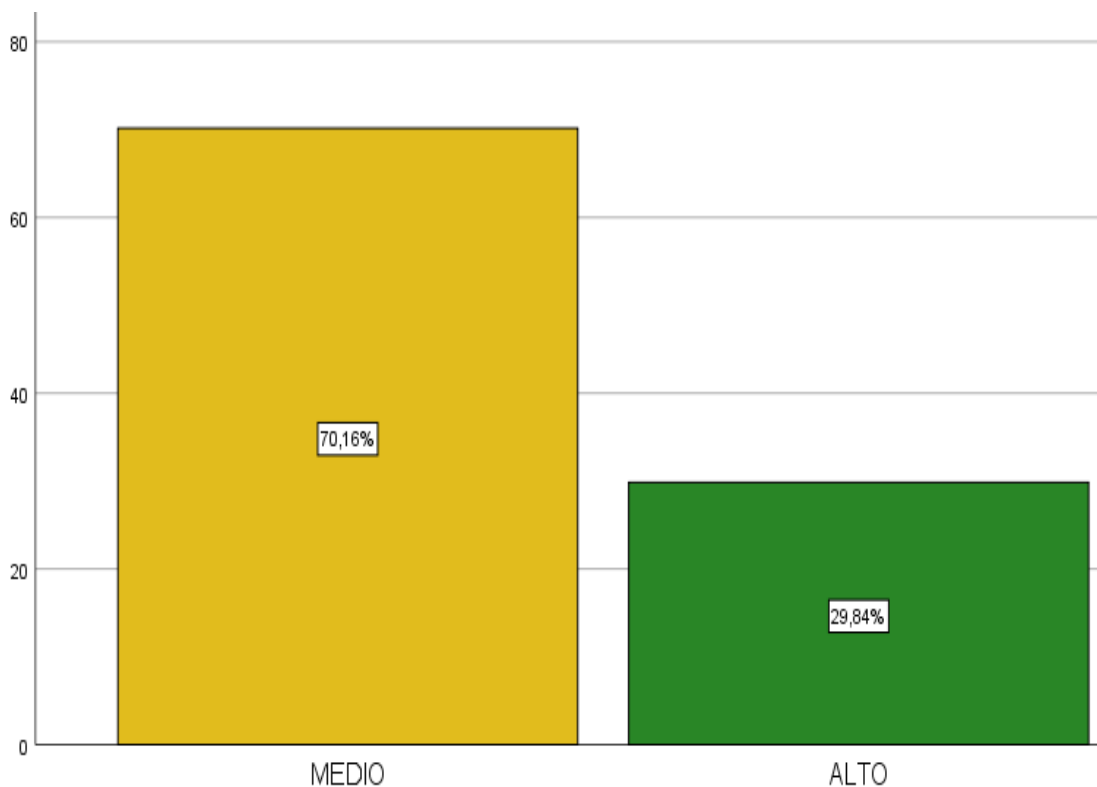
En el postest de capacidad de respuesta se analiza de los 124 encuestados, el 70.2% (87) de clientes considera que está en un nivel medio y el 29,8% (37) de clientes considera que está en un nivel alto.

Tabla 17: Postest Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	87	70,2	70,2	70,2
	ALTO	37	29,8	29,8	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Estadística SPSS

Figura 20: Postest Seguridad



Fuente: Estadística SPSS

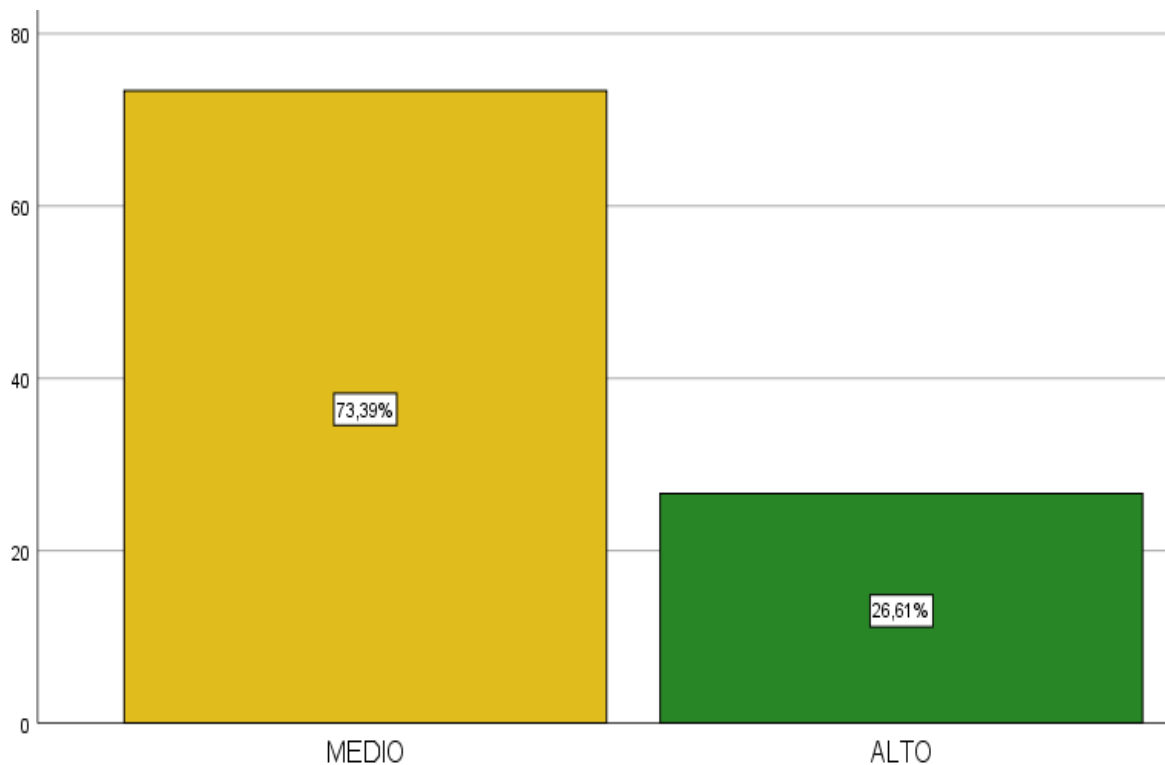
En el postest de empatía se analiza de los 124 encuestados, el 73.4% (91) de clientes considera que está en un nivel medio y el 26,6% (33) de clientes considera que está en un nivel alto.

Tabla 18: Postest Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MEDIO	91	73,4	73,4	73,4
	ALTO	33	26,6	26,6	100,0
	Total	124	100,0	100,0	

Fuente: Estadística SPSS

Figura 21: Postest Empatía



Fuente: Estadística SPSS

Análisis inferencial

Ha: La aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora de forma significativa la calidad de los servicios de la empresa Transport Mengoar S.A.C.

Regla de decisión:

Si $p\text{valor} \leq 0.05$, distribución no paramétrica.

Si $p\text{valor} > 0.05$, distribución paramétrica.

Tabla 19: Prueba de normalidad de calidad de los servicios

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PRE CALIDAD SERVICIO	,234	124	,000	,854	124	,000
POS CALIDAD SERVICIO	,108	124	,001	,894	124	,000

Fuente: Estadística SPSS

La prueba de normalidad es Kolmogorov ya que la muestra es mayor a 50. Asimismo, se obtiene una distribución no paramétrica, debido que el sig.0,001 menor a 0,05. Por ende, se utilizó el estadístico de wilcoxon para contrastar las hipótesis.

Contrastación de la hipótesis general

Ho: La aplicación de estrategias de gestión administrativa no mejora de forma significativa la calidad de los servicios de la empresa Transport Mengoar S.A.C

Ha: La aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora de forma significativa la calidad de los servicios de la empresa Transport Mengoar S.A.C

Regla de decisión:

Ho: $p\text{valor} \geq 0.05$

Ha: $p\text{valor} < 0.05$

Tabla 20: Prueba wilcoxon calidad de los servicios

CALIDAD DE LOS SERVICIOS	
Z	-7,869 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

Fuente: Estadística SPSS

En la prueba de wilcoxon de la calidad de los servicios la significancia es de 0,000 inferior a 0,05. De tal modo, se analiza que se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo que la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora de forma significativa la calidad de los servicios de la empresa Transport Mengoar S.A.C.

Ha: La aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad de servicio respecto a elementos tangibles de la empresa Transport Mengoar S.A.C.

Regla de decisión:

Si $p\text{valor} \leq 0.05$, distribución no paramétrica.

Si $p\text{valor} > 0.05$, distribución paramétrica.

Tabla 21: Prueba de normalidad de elementos tangibles

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PRE E. TANGIBLES	,273	124	,000	,798	124	,000
POS E. TANGIBLES 2	,208	124	,000	,910	124	,000

Fuente: Estadística SPSS

La prueba de normalidad es Kolmogorov ya que la muestra es mayor a 50. Asimismo, se obtiene una distribución no paramétrica, debido que el sig.0,000 menor a 0,05. Por ende, se utilizó el estadístico de wilcoxon para contrastar las hipótesis.

Contrastación la hipótesis específica 1

Ho: La aplicación de estrategias de gestión administrativa no mejora la calidad del servicio respecto a elementos tangibles de la empresa Transport Mengoar S.A.C.

Ha: La aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a elementos tangibles de la empresa Transport Mengoar S.A.C.

Regla de decisión:

Ho: $p\text{valor} \geq 0.05$

Ha: $p\text{valor} < 0.05$

Tabla 22: Prueba wilcoxon elementos tangibles

TANGIBLES	
Z	-7,706 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

Fuente: Estadística SPSS

En la prueba de wilcoxon de elementos tangibles la significancia es de 0,000 inferior a 0,05. De tal modo, se analiza que se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo que la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a elementos tangibles de la empresa Transport Mengoar S.A.C.

Ha: La aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a fiabilidad de la empresa Transport Mengoar S.A.C.

Regla de decisión:

Si $p\text{valor} \leq 0.05$, distribución no paramétrica.

Si $p\text{valor} > 0.05$, distribución paramétrica.

Tabla 23: Prueba de normalidad de fiabilidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PRE FIABILIDAD	,172	124	,000	,876	124	,000
POS FIABILIDAD	,171	124	,000	,874	124	,000

Fuente: Estadística SPSS

La prueba de normalidad es Kolmogorov ya que la muestra es mayor a 50. Asimismo, se obtiene una distribución no paramétrica, debido que el sig.0,000 menor a 0,05. Por ende, se utilizó el estadístico de wilcoxon para contrastar las hipótesis.

Contrastación la hipótesis específica 2

Ho: La aplicación de estrategias de gestión administrativa no mejora la calidad del servicio respecto a fiabilidad de la empresa Transport Mengoar S.A.C.

Ha: La aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a fiabilidad de la empresa Transport Mengoar S.A.C.

Regla de decisión:

Ho: pvalor \geq 0.05

Ha: pvalor $<$ 0.05

Tabla 24: Prueba wilcoxon fiabilidad

FIABILIDAD	
Z	-7,692 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

Fuente: Estadística SPSS

En la prueba de wilcoxon de fiabilidad la significancia es de 0,000 inferior a 0,05. De tal modo, se analiza que se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo que la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a fiabilidad de la empresa Transport Mengoar S.A.C.

Ha: La aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a capacidad de respuesta de la empresa Transport Mengoar S.A.C.

Regla de decisión:

Si pvalor \leq 0.05, distribución no paramétrica.

Si pvalor $>$ 0.05, distribución paramétrica.

Tabla 25: Prueba de normalidad de capacidad de respuesta

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PRE CAPACIDAD_R	,232	124	,000	,861	124	,000
POS CAPACIDAD_R	,174	124	,000	,916	124	,000

Fuente: Estadística SPSS

La prueba de normalidad es Kolmogorov ya que la muestra es mayor a 50. Asimismo, se obtiene una distribución no paramétrica, debido que el sig.0,000 menor a 0,05. Por ende, se utilizó el estadístico de wilcoxon para contrastar las hipótesis.

Contrastación la hipótesis específica 3

Ho: La aplicación de estrategias de gestión administrativa no mejora la calidad del servicio respecto a capacidad de respuesta de la empresa Transport Mengoar S.A.C.

Ha: La aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a capacidad de respuesta de la empresa Transport Mengoar S.A.C.

Regla de decisión:

Ho: pvalor \geq 0.05

Ha: pvalor $<$ 0.05

Tabla 26: Prueba wilcoxon capacidad de respuesta

CAPACIDAD_R	
Z	-7,324 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

Fuente: Estadística SPSS

En la prueba de wilcoxon de capacidad de respuesta la significancia es de 0,000 inferior a 0,05. De tal modo, se analiza que se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo que la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a capacidad de respuesta de la empresa Transport Mengoar S.A.C.

Ha: La aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a seguridad de la empresa Transport Mengoar S.A.C.

Regla de decisión:

Si $p_{valor} \leq 0.05$, distribución no paramétrica.

Si $p_{valor} > 0.05$, distribución paramétrica.

Tabla 27: Prueba de normalidad de seguridad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PRE SEGURIDAD	,271	124	,000	,791	124	,000
POS SEGURIDAD	,196	124	,000	,895	124	,000

Fuente: Estadística SPSS

La prueba de normalidad es Kolmogorov ya que la muestra es mayor a 50. Asimismo, se obtiene una distribución no paramétrica, debido que el sig.0,000 menor a 0,05. Por ende, se utilizó el estadístico de wilcoxon para contrastar las hipótesis.

Contrastación la hipótesis específica 4

Ho: La aplicación de estrategias de gestión administrativa no mejora la calidad del servicio respecto a seguridad de la empresa Transport Mengoar S.A.C.

Ha: La aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a seguridad de la empresa Transport Mengoar S.A.C.

Regla de decisión:

Ho: $p_{valor} \geq 0.05$

Ha: $p_{valor} < 0.05$

Tabla 28: Prueba wilcoxon seguridad

SEGURIDAD	
Z	-7,794 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

Fuente: Estadística SPSS

En la prueba de wilcoxon de seguridad la significancia es de 0,000 inferior a 0,05. De tal modo, se analiza que se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo que la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a seguridad de la empresa Transport Mengoar S.A.C.

Ha: La aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a empatía de la empresa Transport Mengoar S.A.C.

Regla de decisión:

Si $p_{valor} \leq 0.05$, distribución no paramétrica.

Si $p_{valor} > 0.05$, distribución paramétrica.

Tabla 29: Prueba de normalidad de empatía

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PRE EMPATÍA	,277	124	,000	,793	124	,000
POS EMPATÍA	,238	124	,000	,935	124	,000

Fuente: Estadística SPSS

La prueba de normalidad es Kolmogorov ya que la muestra es mayor a 50. Asimismo, se obtiene una distribución no paramétrica, debido que el sig.0,000 menor a 0,05. Por ende, se utilizó el estadístico de wilcoxon para contrastar las hipótesis.

Contrastación la hipótesis específica 5

Ho: La aplicación de estrategias de gestión administrativa no mejora la calidad del servicio respecto a empatía de la empresa Transport Mengoar S.A.C.

Ha: La aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a empatía de la empresa Transport Mengoar S.A.C.

Regla de decisión:

Ho: $p_{valor} \geq 0.05$

Ha: $p_{valor} < 0.05$

Tabla 30: Prueba wilcoxon empatía

EMPATÍA	
Z	-7,531 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

Fuente: Estadística SPSS

En la prueba de wilcoxon de empatía la significancia es de 0,000 inferior a 0,05. De tal modo, se analiza que se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo que la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a empatía de la empresa Transport Mengoar S.A.C.

V. DISCUSIÓN

En la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora de forma significativa la calidad de los servicios de la empresa Transport Mengoar S.A.C., se tuvo los resultados que antes en la calidad de servicio, el 48.4% de los clientes consideró nivel bajo y el 51,6% de los clientes consideró nivel medio, tras aplicar la mejora de las estrategias de gestión administrativa, el 85.5% de clientes consideró a la calidad de los servicios en nivel medio y el 14,5% en nivel alto. Asimismo, para evaluar las hipótesis se aplicó la prueba de wilcoxon y la significancia fue de 0,000 inferior a 0,05. De tal modo, se rechazó la hipótesis nula. Concluyendo que la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora de forma significativa la calidad de los servicios. Estos resultados tienen relación con la investigación de (Espinoza 2019), presentó que antes la calidad de servicio los 44% encuestados mencionaban que estaba en un nivel bajo y el 56% estimaba en nivel medio. Después de la aplicación de gestión administrativa se tuvo en la calidad de servicio que el 36% estimaba nivel medio y el 64% estimaba en nivel alto. También, aplicó la estadística de wilcoxon teniendo la significancia de 0,012 menor a 0,05, por ende rechazó la hipótesis nula. Se concluyó que los procesos administrativos generan aporte de solución para la toma de decisiones y una buena calidad de servicio.

En la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a elementos tangibles de la empresa Transport Mengoar S.A.C., se analizó en los resultados que antes de la mejora, el 61.3% de clientes consideró a los elementos tangibles en nivel bajo y el 38,7% consideró nivel medio. Después de aplicar las estrategias de gestión administrativa, el 82.3% de clientes consideró nivel medio y el 17,7% en nivel alto. De igual manera, en el resultado inferencial se aplicó la prueba de wilcoxon teniendo la significancia de 0,000 inferior a 0,05. De tal modo, se rechazó la hipótesis nula. Deduciendo que la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a elementos tangibles. Estos resultados son contrastables con la investigación de (Rivera 2019) donde el 42% de los clientes mencionaron que los elementos tangibles estuvieron en un nivel medio y después de la mejora el 68% mencionó que estaba en un nivel alto. Por último, se concluyó que hubo una mejora significativa en la calidad de servicio manipulado por la gestión administrativa. Además, en el análisis inferencial,

dicha investigación comprobó la significancia de 0,000 siendo menor a 0,05. Por ello, se rechazó la hipótesis nula.

En la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a fiabilidad de la empresa Transport Mengoar S.A.C., el 36.3% de clientes consideró a la fiabilidad del servicio en un nivel bajo, el 62,9% de clientes en un nivel medio y el 0,8% de clientes en un nivel alto. Después de la mejora de las estrategias de gestión administrativa, el 82.3% de clientes consideró un nivel medio y el 17,7% de clientes consideró un nivel alto. Seguidamente, se aplicó la prueba de wilcoxon teniendo una significancia de 0,000 inferior a 0,05. De tal modo, se rechazó la hipótesis nula. Interpretando que la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a fiabilidad. Estos resultados concuerdan con el estudio de (Rocafuerte 2019) obtuvo en la fiabilidad del servicio que el 39.8% de clientes mencionó que se encontraba en un nivel no adecuado, después con la aplicación de gestión administrativa el 68,5% manifestaron que la fiabilidad de la calidad del servicio estuvo en nivel adecuado. Para la comprobación de su hipótesis estableció la prueba de wilcoxon siendo la significancia 0,012 menor a 0,05, de tal manera se rechazó la hipótesis nula. Se concluyó que se mejoró la satisfacción de los clientes, teniendo un servicio optimizado.

En la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a capacidad de respuesta de la empresa Transport Mengoar S.A.C, antes de la mejora el 50.0% de clientes consideró a la capacidad de respuesta en un nivel bajo, el 49,2% en un nivel medio y el 0,8% en un nivel alto, tras aplicar la mejora de las estrategias de gestión administrativa el 79.0% de clientes consideró en nivel medio y el 21,0% de clientes consideró en nivel alto. Además, en la prueba de la estadística de wilcoxon la significancia fue de 0,000 inferior a 0,05. Por ello, se rechazó la hipótesis nula. Deduciendo que la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a capacidad de respuesta. Estos análisis guardan relación con la investigación de (Reyes 2016) que el 43% de los clientes consideró que la capacidad de respuesta antes era de 49% y después fue de 77% considerando en nivel alto. También, usó la estadística wilcoxon teniendo el resultado de significancia 0,042 menor a 0.05, lo

cual se rechazó la hipótesis nula. Se concluyó que la gestión administrativa mejoró la calidad de servicio, coordinando y optimizando los procesos de las labores administrativas.

En la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a seguridad de la empresa Transport Mengoar S.A.C., antes de la mejora el 51.6% de clientes consideró a la seguridad de servicio en un nivel bajo, el 46,8% en nivel medio y el 1,6% en nivel alto. Después de la mejora por medio de las estrategias de gestión administrativa el 70.2% de clientes consideró nivel medio y el 29,8% en nivel alto. Para la prueba de hipótesis se usó la estadística wilcoxon teniendo la significancia de 0,000 inferior a 0,05. De tal modo, se rechazó la hipótesis nula. Por ello, la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a seguridad. Estos resultados son contrastables con la investigación de (López 2018) indicó que el 69.9% de los encuestados están total de acuerdo, el 29.9% parcial de acuerdo y el 2% una posición intermedia. Después de la mejora, los encuestados el 81% indicó altamente de acuerdo y el 19% en un parcial de acuerdo. También, tuvo la significancia de 0.000 menor a 0.05 en la prueba de wilcoxon, de tal modo, se rechazó la hipótesis nula. Se concluyó que la aplicación de estrategias administrativas mejora el servicio de la empresa cumpliendo los estándares requeridos por los clientes.

En la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a empatía de la empresa Transport Mengoar S.A.C., antes de la mejora el 61.3% de clientes consideró a la empatía en el servicio que fue de nivel bajo y el 38,7% nivel medio. Después de la mejora, el 73.4% consideró nivel medio y el 26,6% consideró nivel alto. En la prueba de wilcoxon la significancia fue de 0,000 inferior a 0,05. De tal modo, se rechazó la hipótesis nula y la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a empatía. Estos resultados guardan relación con (Gaytán 2019) tuvo como resultado que, el 37% consideró que la empatía fue nivel bajo y el 63% nivel medio, después de la mejora, el 54% consideró nivel medio y el 46% en nivel alto. También, aplicó la prueba wilcoxon, teniendo significancia de 0,000, lo cual se rechazó la hipótesis nula. Se concluyó que la empatía en el servicio fue considerable para tratar a los clientes como parte de la empresa conociendo sus gustos y preferencias.

VI. CONCLUSIONES

Se concluyó, en la calidad de servicio que antes el 48.4% de los clientes consideró nivel bajo y el 51,6% nivel medio, después de la mejora el 85.5% consideró nivel medio y el 14,5% nivel alto. La significancia fue $0,000 < 0,05$. De tal modo, se rechazó la hipótesis nula. Por lo tanto, la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora de forma significativa la calidad de los servicios.

También, se concluyó en los elementos tangibles que antes el 61.3% de clientes consideró nivel bajo y el 38,7% nivel medio. Después de la mejora, el 82.3% consideró nivel medio y el 17,7% nivel alto. La significancia fue $0.000 < 0.05$, se rechazó la hipótesis nula. Por ello, la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a elementos tangibles.

Asimismo, se concluyó en la fiabilidad del servicio antes el 36.3% de clientes consideró nivel bajo, el 62,9% nivel medio y el 0,8% nivel alto. Después de la mejora, el 82.3% consideró nivel medio y el 17,7% nivel alto. La significancia fue $0,000 < 0,05$, se rechazó la hipótesis nula. Por ende, la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a fiabilidad.

Se concluyó en la capacidad de respuesta que antes el 50.0% de clientes consideró nivel bajo, el 49,2% nivel medio y el 0,8% nivel alto, tras aplicar la mejora, el 79.0% consideró nivel medio y el 21,0% nivel alto. La significancia fue de $0.000 < 0.05$, se rechazó la hipótesis nula. Por lo tanto, la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a la capacidad de respuesta.

En la seguridad de servicio se concluyó que antes el 51.6% de clientes consideró nivel bajo, el 46,8% nivel medio y el 1,6% nivel alto. Después de la mejora, el 70.2% consideró nivel medio y el 29,8% nivel alto. La significancia fue 0.000 inferior a 0.05 , se rechazó la hipótesis nula. Por ello, la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a seguridad

Por último, se concluyó en la empatía de servicio, antes el 61.3% de clientes consideró nivel bajo y 38,7% nivel medio. Después de la mejora, el 73.4% consideró nivel medio y el 26,6% nivel alto. La significancia fue de $0.000 < 0.05$, se rechazó la hipótesis nula y la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a empatía.

VII. RECOMENDACIONES

Para la calidad de servicio, se sugiere realizar capacitaciones a los personales de manera constante y darles a conocer las nuevas herramientas estratégicas que se emplean o se deben emplear para transformar las debilidades en oportunidades y todos los integrantes de la empresa trabajen en un enfoque sistémico.

Para lo elementos tangibles, se sugiere actualizar nuevos equipos y elementos de la empresa, para obtener un servicio más eficaz, además de dar una percepción adecuada y captar más clientes en beneficio a la empresa.

En la fiabilidad del servicio, se recomienda a la empresa contar con un supervisor de las áreas, para que el proceso del servicio no se siga cometiendo errores y dar una retroalimentación.

En la capacidad de respuesta, se recomienda evaluar las opiniones de los clientes, establecerles una encuesta para hallar el comportamiento y las características que sugieren, de cierta forma conocer lo que el cliente espera de la empresa.

Para la seguridad en el servicio, se sugiere establecer dispositivos o programas que velen por la calidad del servicio al cliente, además para dar confianza es necesario ofrecer garantías en el servicio.

Para la empatía en el servicio, se sugiere construir una relación con los clientes mediante la interacción por los medios digitales como las redes sociales, página web, entre otras, con la finalidad de escuchar al cliente y comprenderlos.

REFERENCIAS

ALEGRÍA, S. 2019. *Gestión Administrativa en las Empresas de Transporte de Carga y Depósito Temporal, Lima 2019*. Lima : Universidad Norbert Wiener, 2019.

ARIAS, J., VILLASÍS, M. y MIRANDA, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, vol. 63, núm. 2, abril-junio, pp. 201-206. ISSN: 0002-5151. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

BATEMAN, T. y SNELL, S. 2013. *M: Management*. New York : McGraw Hill / Irwin, 2013.

BERNAL, O. 2020. *Modelo de gestion empresarial para mejorar la calidad de los servicios de la Empresa de Transporte Huacho CARQUIN S.A. año 2019*. Huacho : Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2020.

CADENA, Pedro, 2017. Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Rev. Mex. Cienc. Agric.* [en línea]. Texcoco: Scielo, Vol. 8, nº7, pp. 1603-1617. ISSN: 2007-0934 Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-09342017000701603&lng=es&tlng=es

CASTAÑEDA, M. 2019. *Gestión administrativa para incrementar la rentabilidad en la empresa Michiplot S.A.C. Chiclayo 2018*. Pimentel : Universidad Señor de Sipán, 2019.

DÍAZ, Víctor y CALZADILLA, Aracelis, 2016. Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Rev. Cienc. Salud* [en línea]. Bogotá: Universidad del Rosario, Vol. 14, nº1, pp.115-121. ISSN 1692-7273

ESPINOZA, odalys, 2019. *La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente*. Universidad Nacional de Chimborazo. Disponible en:

<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5776/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0022.pdf>

GAUCHI, V. (2017). Estudio de los métodos de investigación y técnicas de recolección de datos utilizadas en bibliotecología y ciencia de la información. *Revista Española de Documentación Científica*, 40 (2): pp.175. Disponible en: <https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/979/1502>

GAYTAN, K. 2019. *Calidad del servicio de transporte urbano basado en percepciones de los usuarios, Trujillo – 2018*. Trujillo : Universidad Cesar Vallejo, 2019.

GILMORE, A. 2003. *Services Marketing and Management*. London : Sage, 2003.

GÓMEZ, G. (2020). Métodos y técnicas de investigación utilizados en los estudios. *Revista mediterránea de comunicación*, vol. 12, núm. 1. ISSN: 1989-872x. Disponible en: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/111189/1/ReMedCom_12_01_09_esp.pdf

HERNÁNDEZ, R. y MENDOZA, C. 2018. *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México : Editorial Mc Graw Hill Education, 2018.

LÓPEZ, Daniela, 2018. Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del en una empresa de servicios de Guayaquil. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>

LÓPEZ, R., et al. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Artículo científico de ciencias*, Vol. 48, No. 2. ISSN: 1561-3046. Disponible en: <http://www.revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/331>

MÁRQUEZ, H., et al. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Rev Alerg Mex*, 65(4):414-421. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v65n4/2448-9190-ram-65-04-414.pdf>

OCHOA, J. y YUNKOR, Y. (2020). El estudio descriptivo en la investigación científica. Acta jurídica peruana, artículo científico, Vol.2, Núm. 2 Disponible en: <http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/224/191>

RAMÍREZ, A. y POLACK, A. (2020) Estadística inferencial. Elección de una prueba estadística no paramétrica en investigación científica. Horizonte de la Ciencia, vol. 10, núm. 19, pp. 191-208. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5709/570962992015/html/>

RAMOS, M. 2020. *Efecto de la calidad de servicio sobre la fidelización de los clientes de la Empresa de Transporte Cueva S.A.C Año 2019*. Lima : Universidad Tecnológica del Perú, 2020.

REYES, S. (2016). Calidad del Servicio para Aumentar la Satisfacción del Cliente de la Asociación Share, Sede Huehuetenango. Guatemala. Recuperado el 26/10/2016 de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>

RIVERA, Sillvia, 2019. La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>

ROMERO, (2020). Importancia de la sección Materiales y métodos. Revista comunicar, Vol. 24, núm. 4. Disponible en: <https://www.revistacomunicar.com/wp/escuela-de-autores/importancia-de-la-seccion-materiales-y-metodos-en-los-articulos-cientificos/>

SAAVEDRA, J. 2019. *La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018*. Lima : Universidad Peruana De Las Americas, 2019.

SALAS, C. y MULVILLE, G. 2020. América Latina y el Caribe tiene un problema con los camiones, pero la solución viene en camino. [En línea] 02 de Octubre de 2020. <https://idbinvest.org/es/blog/transporte/america-latina-y-el-caribe-tiene-un-problema-con-los-camiones-pero-la-solucion.>

ANEXOS

Anexo 1: Cuadro de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica / instrumento	Escala de medición	Escala de valoración
Estrategias de gestión administrativa	Son estrategias de todo el sistema que involucra y vincula a toda la operación en conjunto (Lafley, Martin, & Riel, 2013).	Se mide a través de las fases del proceso administrativo.	Planeación	Metas, Acciones, Planes	Encuesta-cuestionario	Ordinal	Alto (3) Medio (2) Bajo (1)
			Organización	Trabajo en equipo, Estructura organizacional			
			Dirección	Liderazgo, Comunicación y Motivación			
			Control	Supervisión, Evaluación Medición de resultados			
Calidad del servicio	Es una comparación de las expectativas del cliente con el desempeño del servicio (Suciptawati, Paramita, & Aristayasa, 2019).	Se encuentra medido a través del modelo SERVQUAL	Tangibles	Equipos disponibles Tecnología	Encuesta-cuestionario	Ordinal	Alto (3) Medio (2) Bajo (1)
			Fiabilidad	Atención adecuada y Horario de atención			
			Capacidad de respuesta	Resolución de problemas Atención rápida			
			Seguridad	Confianza en el personal y Privacidad de la información			
			Empatía	Amabilidad y Respeto			

Anexo 2: Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General
¿En qué medida la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad de los servicios de la empresa Transport Mengoar S.A.C., 2021?	Determinar como la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad de los servicios de la empresa Transport Mengoar S.A.C., 2021.	La aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora de forma significativa la calidad de los servicios de la empresa Transport Mengoar S.A.C., 2021.
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas
¿En qué medida la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a elementos tangibles de la empresa Transport Mengoar S.A.C., 2021?	Determinar como la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a elementos tangibles de la empresa Transport Mengoar S.A.C., 2021.	La aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a elementos tangibles de la empresa Transport Mengoar S.A.C., 2021.
¿En qué medida la aplicación de estrategias gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a fiabilidad de la empresa Transport Mengoar S.A.C., 2021?	Determinar como la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a fiabilidad de la empresa Transport Mengoar S.A.C., 2021.	La aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a fiabilidad de la empresa Transport Mengoar S.A.C., 2021.
¿En qué medida la aplicación de estrategias gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a capacidad de respuesta de la empresa Transport Mengoar S.A.C., 2021?	Determinar como la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a capacidad de respuesta de la empresa Transport Mengoar S.A.C., 2021.	La aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a capacidad de respuesta de la empresa Transport Mengoar S.A.C., 2021.
¿En qué medida la aplicación de estrategias gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a seguridad de la empresa Transport Mengoar S.A.C., 2021?	Determinar como la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a seguridad de la empresa Transport Mengoar S.A.C., 2021.	La aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a seguridad de la empresa Transport Mengoar S.A.C., 2021.
¿En qué medida la aplicación de estrategias gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a empatía de la empresa Transport Mengoar S.A.C., 2021?	Determinar como la aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a empatía de la empresa Transport Mengoar S.A.C., 2021.	La aplicación de estrategias de gestión administrativa mejora la calidad del servicio respecto a empatía de la empresa Transport Mengoar S.A.C.

Anexo 3: Encuesta de calidad de los servicios

Objetivo: Aplicar estrategias de gestión administrativas para mejorar la calidad del servicio de la empresa Transport Mengoar S.A.C., 2021.

Estimado cliente, las siguientes preguntas son realizadas para conocer la situación en relación a la calidad del servicio otorgada en la empresa Transport Mengoar S.A.C., Lima. Se le pide que responda con la mayor sinceridad posible.

Género: Femenino _____ Masculino_____

Edad: 18-30 años_____ 30-50 años _____ Más de 50 años _____

Lugar de residencia: _____

- Totalmente en desacuerdo: 1
- En desacuerdo: 2
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3
- De acuerdo: 4
- Totalmente de acuerdo: 5

	1	2	3	4	5
Tangibles					
P1: La empresa de servicios tiene equipos actualizados					
P2: Las instalaciones físicas son visualmente atractivas					
P3: Los empleados están bien vestidos y lucen pulcros.					
P4: La apariencia de las instalaciones físicas está acorde con el tipo de servicios prestados.					
Fiabilidad					
P5: Cuando los empleados prometen hacer algo en un momento determinado, lo hacen					
P6: El personal es comprensivo y servicial cuando los clientes tienen problemas.					
P7: Los empleados son confiables					
P8: Los empleados brindan sus servicios en el momento en que prometen hacerlo.					
P9: Los empleados mantienen sus registros con precisión					
Capacidad de respuesta					

P10: Se espera que los empleados le digan a los clientes exactamente cuándo se realizarán los servicios					
P11: Es realista que los clientes esperen un servicio rápido por parte de los empleados.					
P12: Se espera que los empleados siempre ayuden a los clientes					
P13: Es un problema si los empleados están demasiado ocupados para responder rápidamente a las solicitudes de los clientes					
Seguridad					
P14: Los clientes pueden confiar en los empleados.					
P15: Los clientes pueden sentirse seguros en sus transacciones con los empleados.					
P16: Los empleados son amables.					
P17: Los empleados deben obtener el apoyo adecuado de la dirección de la empresa de servicios para hacer bien su trabajo.					
Empatía					
P18: Los empleados prestan atención individual a los clientes.					
P19: Los empleados brindan a los clientes una atención personalizada.					
P20: Los empleados conocen las necesidades de sus clientes					
P21: Los empleados se preocupan por los mejores intereses de sus clientes.					
P22: Los empleados se muestran dispuestos para atender a todos sus clientes otorgando un tiempo significativo a cada uno.					

Anexo 4: Encuesta de estrategias de gestión administrativa

Objetivo: Aplicar estrategias de gestión administrativas para mejorar la calidad del servicio de la empresa Transport Mengoar S.A.C., 2021.

Estimado cliente, las siguientes preguntas son realizadas para conocer la situación en relación a las estrategias de gestión administrativas empleadas en la empresa Transport Mengoar S.A.C., Lima. Se le pide que responda con la mayor sinceridad posible.

Género: Femenino _____ Masculino _____

Edad: 18-30 años _____ 30-50 años _____ Más de 50 años _____

Lugar de residencia: _____

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

Afirmaciones	1	2	3	4	5
Planear					
1. La empresa presenta un plan de difusión anual sobre el servicio que brinda con respecto a la protección de datos personales.					
2. La empresa informa al cliente sobre el derecho a la protección de datos personales.					
3. La empresa realiza difusión por página web del reglamento y directivas relacionados con la protección de datos personales.					
4. La empresa cuenta con un número suficiente de personas para otorgar el servicio adecuadamente.					

Organizar					
5. La empresa muestra el organigrama					
6. El servicio que se brinda presenta un responsable					
7. Se brinda un adecuado asesoramiento en atención al cliente.					
8. Se cuenta con personal que muestra tener conocimiento sobre el servicio que se brinda					
Dirigir					
9. La orientación que recibe del servicio y del producto es precisa.					
10. Se entrega información oportuna cuando se solita los productos y servicios.					
11. Se dispone de formularios para poder brindar el servicio más rápido					
12. La empresa emite respuesta con argumentos sólidos a las consultas formuladas en materia del servicio y producto que brinda					
Controlar					
13. La empresa efectúa encuestas para medir la satisfacción.					
14. El impacto del servicio que recibe por parte de la empresa, es adecuado en cuanto a cantidad, tiempo y costo.					

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 5: Estadística de alfa de Cronbach

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Am

ultado
Registro
Fiabilidad
Título
Notas
Conjunto de datos activo
Escala: ALL VARIABLES
Título
Resumen de procesamie
Estadísticas de fiabilidad

```
RELIABILITY
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilidad

[ConjuntoDatos1]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	96,8
	Excluido ^a	1	3,2
Total		31	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,741	14

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Amp

ultado
Registro
Fiabilidad
Título
Notas
Conjunto de datos activo
Escala: ALL VARIABLES
Título
Resumen de procesamie
Estadísticas de fiabilidad

```
RELIABILITY
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilidad

[ConjuntoDatos1]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		30	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,848	22

Anexo 6: Validez de experto 1

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ESTRATEGIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	VARIABLE	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE INDEPENDIENTE: ESTRATEGIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA							
1	La empresa presenta un plan de difusión anual sobre el servicio que brinda con respecto a la protección de datos personales.	X		X		X		
2	La empresa informa al cliente sobre el derecho a la protección de datos personales	X		X		X		
3	La empresa realiza difusión por página web del reglamento y directivas relacionados con la protección de datos personales.	X		X		X		
4	La empresa cuenta con un número suficiente de personas para otorgar el servicio adecuadamente	X		X		X		
5	La empresa muestra el organigrama	X		X		X		
6	El servicio que se brinda presenta un responsable	X		X		X		
7	Se brinda un adecuado asesoramiento en atención al cliente.	X		X		X		
8	Se cuenta con personal que muestra tener conocimiento sobre el servicio que se brinda	X		X		X		
9	La orientación que recibe del servicio y del producto es precisa.	X		X		X		
10	Se entrega información oportuna cuando se solicita los productos y servicios	X		X		X		
11	Se dispone de formularios para poder brindar el servicio más rápido	X		X		X		
12	La empresa emite respuesta con argumentos sólidos a las consultas formuladas en materia del servicio y producto que brinda	X		X		X		
13	La empresa efectúa encuestas para medir la satisfacción	X		X		X		
14	El impacto del servicio que recibe por parte de la empresa, es adecuado en cuanto a cantidad, tiempo y costo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Flores Zafra David DNI: 41541647

Especialidad del validador: Ingeniero de proyectos e investigación

24 de junio del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



 Firma del Experto Informante.

Anexo 7: Validez de experto 2

Nº	VARIABLE	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO							
1	La empresa de servicios tiene equipos actualizados	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas	X		X		X		
3	Los empleados están bien vestidos y lucen pulcros.	X		X		X		
4	La apariencia de las instalaciones físicas está acorde con el tipo de servicios prestados.	X		X		X		
5	Cuando los empleados prometen hacer algo en un momento determinado, lo hacen	X		X		X		
6	El personal es comprensivo y servicial cuando los clientes tienen problemas.	X		X		X		
7	Los empleados son confiables	X		X		X		
8	Los empleados brindan sus servicios en el momento en que prometen hacerlo.	X		X		X		
9	Los empleados mantienen sus registros con precisión	X		X		X		
10	Se espera que los empleados les digan a los clientes exactamente cuándo se realizarán los servicios	X		X		X		
11	Es realista que los clientes esperen un servicio rápido por parte de los empleados.	X		X		X		
12	Se espera que los empleados siempre ayuden a los clientes	X		X		X		
13	Es un problema si los empleados están demasiado ocupados para responder rápidamente a las solicitudes de los clientes	X		X		X		
14	Los clientes pueden confiar en los empleados.	X		X		X		
15	Los clientes pueden sentirse seguros en sus transacciones con los empleados.	X		X		X		
16	Los empleados son amables.	X		X		X		
17	Los empleados deben obtener el apoyo adecuado de la dirección de la empresa de servicios para hacer bien su trabajo.	X		X		X		
18	Los empleados prestan atención individual a los clientes.	X		X		X		
19	Los empleados brindan a los clientes una atención personalizada.	X		X		X		
20	Los empleados conocen las necesidades de sus clientes	X		X		X		
21	Los empleados se preocupan por los mejores intereses de sus clientes.	X		X		X		
22	Los empleados se muestran dispuestos para atender a todos sus clientes otorgando un tiempo significativo a cada uno.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Zela Ramos José DNI: 40338891

Especialidad del validador: Ingeniero industrial.....

24 de junio del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Anexo 8: Validez de experto 3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ESTRATEGIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	VARIABLE	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE INDEPENDIENTE: ESTRATEGIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA							
1	La empresa presenta un plan de difusión anual sobre el servicio que brinda con respecto a la protección de datos personales.	X		X		X		
2	La empresa informa al cliente sobre el derecho a la protección de datos personales	X		X		X		
3	La empresa realiza difusión por página web del reglamento y directivas relacionados con la protección de datos personales.	X		X		X		
4	La empresa cuenta con un número suficiente de personas para otorgar el servicio adecuadamente	X		X		X		
5	La empresa muestra el organigrama	X		X		X		
6	El servicio que se brinda presenta un responsable	X		X		X		
7	Se brinda un adecuado asesoramiento en atención al cliente.	X		X		X		
8	Se cuenta con personal que muestra tener conocimiento sobre el servicio que se brinda	X		X		X		
9	La orientación que recibe del servicio y del producto es precisa.	X		X		X		
10	Se entrega información oportuna cuando se solicita los productos y servicios	X		X		X		
11	Se dispone de formularios para poder brindar el servicio más rápido	X		X		X		
12	La empresa emite respuesta con argumentos sólidos a las consultas formuladas en materia del servicio y producto que brinda	X		X		X		
13	La empresa efectúa encuestas para medir la satisfacción	X		X		X		
14	El impacto del servicio que recibe por parte de la empresa, es adecuado en cuanto a cantidad, tiempo y costo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Leónidas R Benites Rodríguez DNI: 08109709

Especialidad del validador: Ingeniero industrial.....

25 de junio del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.