



**Universidad César Vallejo**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA  
EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de  
transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Administración de Negocios – MBA**

**AUTOR:**

Castillo Vera, Olegario (ORCID: 0000-0003-4963-4146)

**ASESOR:**

Dr. Mendívez Espinoza, Yván Alexander (ORCID: 0000-0002-7848-7002)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y herramientas gerenciales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

A mis hijos Eduardo & Dylan, por ser mi motor y motivo los cuales me permiten seguir creciendo cada día, por ser mi fuerza cada mañana.

### **Agradecimiento**

A Jehová Dios, por permitir, que siga estudiando, por darme la vida, salud, por darme fuerza suficiente para perseguir mis sueños, y por ser mi motor en todo momento.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. MÉTODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización .....	15
3.3. Población, muestra y muestreo .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos .....	18
3.6. Métodos de análisis de datos .....	19
3.7. Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES .....	40
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS .....	60

## Índice de tablas

Tabla 1 Datos de los expertos.....	18
Tabla 2 Frecuencia con datos agrupados de gestión administrativa e indicadores .....	21
Tabla 3 Frecuencia con datos agrupados de calidad de servicios e indicadores .	22
Tabla 4 Tabla cruzada de gestión administrativa y calidad de servicio .....	23
Tabla 5 Correlación entre la gestión administrativa y calidad de servicio .....	24
Tabla 6 Tabla cruzada de la planificación y calidad de servicio .....	25
Tabla 7 Correlación entre la planificación y calidad de servicio .....	26
Tabla 8 Tabla cruzada de la organización y calidad de servicio.....	27
Tabla 9 Correlación entre la organización y calidad de servicio.....	28
Tabla 10 Tabla cruzada de la dirección y calidad de servicio .....	29
Tabla 11 Correlación entre la dirección y calidad de servicio.....	30
Tabla 12 Tabla cruzada del control y calidad de servicio .....	31
Tabla 13 Correlación entre el control y calidad de servicio .....	32

## Resumen

Esta investigación tiene como su principal finalidad determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022. Por ello se llevó a cabo un estudio de tipo básica, cuantitativo, correlacional, no experimental, transversal. Como instrumento se aplicó dos cuestionarios para las dos variables. La población y la muestra fueron los 12 colaboradores para la variable gestión administrativa y 80 clientes para la variable calidad de servicio, mediante el muestreo censal, representativa con un nivel de confianza del 97%. Se analizó mediante la estadística descriptiva inferencial, con el Software Estadístico SPSS versión 27. Se aplicó la prueba de coeficientes de correlación de Pearson para la contrastación y análisis de la hipótesis. Se concluyó que según el coeficiente de Pearson fue de 0.451 el cual se demuestra que es una correlación positiva moderada entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio, con un grado significativo de ( $p=0.141 < 0.05$ ), llevando a rechazar la hipótesis  $H_1$  y aceptar la hipótesis  $H_0$ : No existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022.

**Palabras clave:** calidad, control, dirección, gestión, organización, planificación.

## Abstract

This research has as its main purpose to determine the relationship between administrative management and quality of service in a heavy cargo transport company on the Sullana - Lima - Sullana route, 2022. For this reason, a basic, quantitative, correlational study was carried out, non-experimental, transversal. As an instrument, two questionnaires were applied for the two variables. The population and the sample were 12 collaborators for the administrative management variable and 80 clients for the quality-of-service variable, through census sampling, representative with a confidence level of 97%. It was analyzed using inferential descriptive statistics, with the SPSS Statistical Software version 27. Pearson's correlation coefficient test was applied for contrasting and analysis of the hypothesis. It was concluded that according to the Pearson coefficient, it was 0.451, which is shown to be a moderate positive correlation between the variable's administrative management and quality of service, with a significant degree of ( $p=0.141 < 0.05$ ), leading to rejecting the H1 hypothesis and accept hypothesis H0: There is no significant relationship between administrative management and quality of service in a heavy cargo transport company on the Sullana - Lima - Sullana route, 2022.

**Keywords:** quality, control, direction, management, organization, planning.

## I. INTRODUCCIÓN

Según, Ruíz (2020) señala que hace tiempo a nivel mundial, las empresas han considerado importante crear tácticas que permitan introducirse grandemente en el control administrativo y como consecuencia de ello lograr resultados eficientes. Del mismo modo Perez et al. (2022) afirma que la gestión administrativa ha sido cambiado con el paso del tiempo, sin embargo, todos esos cambios surgieron con la única finalidad de optimizar la clase de los servicios que viene ofreciendo la empresa.

En América Latina, Zamora (2019) menciona que los grados de calidad de servicio acerca del transporte de carga pesada presentan errores en su estructura organizacional en cuanto a niveles táctico, estratégico y operacional. Claramente, las reglas de transporte de carga pesada son oportunas para dirigir el desarrollo y la sustentabilidad en el área empresarial para beneficio de todos los clientes. Aliaga y Alcas (2021) afirman que existe falta de intervención pública que posibilitan la regularización de los servicios y lograr resultados de calidad.

Además, debido a la competencia existente, es esencial dar una alternativa optima a lo que solicitan los consumidores, con un correcto estudio de los problemas que impactan negativamente, con el objetivo de potenciar y consolidar su imagen a través de la presentación de un nuevo concepto en el servicio de transportes (Heredia, 2020). También, se ha presentado una gran dificultad, ya que cuando el cliente presenta reclamo le responde después de tiempo generando insatisfacción y por ende una mala reputación empresarial (Cajo, 2018).

Del mismo modo, Córdova et al. (2022) manifiestan que los colaboradores están de acuerdo en que hay una buena gestión administrativa, en las empresas estatales del Perú, y que mayormente resalta el control que llevan éstas empresas, sin embargo, algunos afirman que la organización de la empresa es pésima.

Asimismo, las empresas peruanas con excelente control y calidad de servicio son escasas, generalmente estas laboran jerárquicamente o según acciones y responsabilidades estructuradas, y existe la creencia que esta es la forma óptima de trabajar (Zárate, 2019). Por otro lado, los funcionarios desconocen



la situación de la organización, lo que hace que el personal no tenga claras sus actividades diarias, el cual está afectando la calidad de servicio (Soto, 2018).

Se puede visualizar que las empresas sufren deficiencias en la planificación ya que no cuenta con un plan de acción bien definido para poner en marcha al momento en que se presentan imprevistos. Y, se caracteriza por la desorganización existente porque, aunque existe una jerarquía determinada, en reiteradas ocasiones las partes interesadas quieren pasar por encima de sus encargados (Romero, 2021). Además, la organización tiene problemas con los servicios que brinda y esto se puede deducir viendo la inconformidad de los usuarios. Lo que desfavorece, debido al tiempo que hacen esperar a las personas para poder atenderlos; también carece de fiabilidad ya que actualmente en las noticias se muestran situaciones negativas como accidentes de tránsito (Mejías et al., 2018).

Por lo tanto, es necesario mencionar que la compañía transportista en el distrito de Sullana, tienen colaboradores con poca capacitación e ineficiente puesto que frecuentemente entregan los bienes fuera del tiempo establecido, y algunas veces los productos están deteriorados. Ellos desconocen las acciones y medidas que deben poner en práctica para evitar estos inconvenientes, además les afecta porque siempre que pasan por esto no saben a quién justificar, ya que existe demora porque no hay un procedimiento administrativo que vaya en busca de nuevas técnicas que ayude a contrarrestar esta problemática (Lun Pun, 2020).

Del mismo modo, Córdova (2020) se han podido observar quejas por parte de los clientes cuando no se les satisface debidamente, la inconformidad radica en las demoras al momento de brindar el servicio. Es crucial llevar a cabo una revisión en el control organizacional para poder medir y ver desde la perspectiva de los clientes, las transformaciones no solo impactan en la entidad, sino que también lo hace en cada uno de los usuarios que buscan complacer sus requerimientos a la hora del envío de su bien solicitado. Los bajos grados de capacidad de los servicios reconocidos en el departamento afectan a la compañía porque les genera inestabilidad, acompañado de desvinculación con los consumidores.

También, cuentan con deficiencias y errores que impactan en las actividades internas y externas. En cuanto a la parte interna de la empresa, se puede decir que en la alta dirección se encuentran personas con falta de capacitación y de conocimientos sobre esta función, que les posibilite planear,

organizar, guiar y administrar la entidad. La elección del gerente y administrador es simple, solo se toma en cuenta a los socios de la organización para tomar estos puestos. De la misma manera, el personal que desempeña dichas funciones no está capacitado (Morales y Paredes, 2020).

Así pues, se ve perjudicada la administración de la compañía y por ende la planeación de métodos que ayuden a ofrecer un buen servicio de calidad. De este modo, se puede disminuir la cartera de posibles compradores y ya existentes. La pérdida de cualquiera de esos consumidores puede impactar negativamente en los ingresos económicos empresariales. Además, carecen de un buen sistema de control administrativo, ya que existe falta de administración y gestión en la empresa de transporte de carga pesada. De allí nace la inquietud de plantear el problema: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022?

Por consiguiente, el presente estudio se justifica de manera teórica, ya que se evaluó los procedimientos, diseños lineamientos, políticas, prácticas y estrategias de control de la gestión administrativa (Cárdenas, 2021). Asimismo, se justifica de forma práctica, porque el impacto que generó la investigación, es de gran apoyo que va contribuir a determinar las medidas necesarias para avanzar los procedimientos de ambas variables en el menor plazo posible. Además, la investigación se justifica metodológicamente; porque se empleó la técnica de la encuesta, y el instrumento que empleó fue el cuestionario para ambas variables.

Por el cual tiene como su principal finalidad general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022. Y como objetivos específicos son: determinar la relación entre la planificación y calidad de servicio, determinar la relación entre la organización y calidad de servicio, determinar la relación entre la dirección y calidad de servicio, determinar la relación entre el control y calidad de servicio.

Y la hipótesis  $H_1$ : Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022.  $H_0$ : No existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Según, Abad (2022) ejecutó un análisis acerca de *calidad de atención y la dirección del personal*, con la única finalidad de establecer el vínculo existente entre los procedimientos de las variables. El diseño que empleó fue aquel que permite describir y relacionar los diversos factores pero que a la vez no hace posible la experimentación, obteniendo que hay un gran vínculo entre las variables, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman  $=,808$   $p=0.00<0.05$ . El grado de control administrativo observado por los trabajadores de la institución es regular en un aproximado de 83% y un 17% afirma que está en grado efectivo. El grado de calidad de los servicios observados por el personal de la institución está en un grado regular de un 90% y el 10% está en un grado efectivo. Por el cual guarda una relación positiva muy baja entre las variables en investigación que brinda la empresa

Aliatis (2022) llevó a cabo un estudio *calidad de atención y la dirección en una cooperativa*, que tuvo como propósito señalar de qué manera el control administrativo repercute en la calidad del servicio, para lo que el análisis tuvo una metodología inductiva, deductiva, y síntesis junto con algunos recursos tales como entrevista y encuesta, con lo cual llegó a la conclusión que la gestión dentro de esta asociación no era la correcta, dado que las actividades que deberían realizarse no se cumplen íntegramente, por consiguiente, el grado de calidad desde la perspectiva de los clientes es de forma deficiente. El nivel de la calidad desde la observación de los consumidores finales es regular, dados los problemas que existen.

Velasquez (2022) llevó a cabo una tesis *calidad de atención y la dirección en una organización de transportes*, que tuvo como meta principal señalar el vínculo existente entre ambas variables, para el cual empleó el método cuantitativo, descriptivo, correlacional, básica; no experimental de corte transversal, llegando a la conclusión que hay una relación entre las variables. ( $\alpha=0,05$ ;  $p\_valor$  0, 000;  $rs= 0,650$ ), asimismo existe correlación entre la planificación y la calidad del servicio en la organización. ( $\alpha=0,05$ ;  $p\_valor$  0, 000;  $rs= 0,589$ ), del mismo modo hay tal correlación entre la entidad y la calidad de los servicios. ( $\alpha=0,05$ ;  $p\_valor$  0, 000;  $rs= 0,658$ ); Hay una conexión entre la dirección y la calidad de los servicios en la organización. ( $\alpha=0,05$ ;  $p$  valor 0,004;  $rs= 0,531$ ); y también existe correlación

significativamente entre la dirección y calidad de servicio en la empresa. ( $\alpha=0,05$ ;  $p\_valor$  0, 000;  $rs= 0,531$ ).

Acosta y Mendoza (2021) desarrollaron un análisis *sobre las tácticas de dirección para mejorar la calidad de la atención en una organización de transportes*, cuyo fin era establecer la razón por la que el uso de tácticas de control administrativo optimiza la calidad de los servicios organizacionales, para el cual se utilizó el tipo de estudio aplicada, cuantitativo, explicativo y pre experimental; el cual arrojó que el 48% de los individuos cree que el nivel de calidad ofrecido es bajo, un poco más del 51% considera que tiene un grado medio, luego de la optimización el 85% creyó que era nivel medio y el 14% grado elevado. La significancia fue  $0,000 < 0,05$ . De esta manera, se denegó la hipótesis nula. Así pues, la utilización de técnicas de control optimiza significativamente la calidad de los servicios, los elementos tangibles que antes el 61% de usuarios consideró nivel bajo y el 38% niveles medios.

Carrasco y Quiroz (2021) realizaron un estudio sobre un plan de mejora en la *dirección para la fidelización de los consumidores en un restaurante*, que tuvo como fin crear una estrategia de control que permita captar la atención y fidelizar a los consumidores en la empresa; el método usado fue aplicada, el grado de estudio fue descriptiva y no experimental, presentando un enfoque cualitativo, en relación al trabajo se pudo verificar que el control empresarial y administrativo es eficiente, sin embargo pese a ello presenta problemas, de este modo, es crucial la implantación de una mejor gestión administrativa a fin de orientar a que los clientes lleguen a ser fieles a la organización.

Díaz y Mendoza (2021) ejecutaron un estudio sobre la *calidad de atención y la dirección en una organización de transportes de taxi*, cuya finalidad fue dar a conocer el impacto que tiene entre variables, para el cual empleó un análisis de tipo correlacional, explicativa, no experimental, transaccional, concluyendo que las variables control y calidad se relacionan grandemente, se ha podido determinar una relación de Pearson de 0.971 de gran relevancia positiva ya que tiene una aproximación a 1 y a la vez es significativa por el  $p < 0.05$  lo que señala que mientras más elevada sea la gestión organizacional, mayor será la calidad de servicio, y la repercusión del control administrativo en la calidad de los servicios, se obtuvo un

R cuadrado de Pearson de 0.942 lo que significa que la primera variable causa un efecto de 94.2% en la calidad de los servicios.

García (2021) llevó a cabo una tesis de los *procedimientos administrativos para que la organización de transportes tenga una guía en la calidad de servicio*, el análisis buscó establecer la aplicación del proceso administrativo para garantizar un servicio óptimo por parte de la compañía; el cual tuvo un estudio de diseño no experimental, transeccional y descriptivo, el cual determinó que las acciones de control, seguimiento y evaluación no se realizan debidamente. Por otro lado, con respecto a la optimización constante es eficiente, pero, es necesario continuar mejorando varios aspectos que benefician a la asociación, sin embargo, en relación con el servicio ofrecido no es tan eficiente como se esperaba.

Montes et al. (2021) en su investigación sobre un *plan estratégico para el control administrativo en una empresa de transportes*, el cual tuvo como finalidad entender la incidencia de un plan estratégico sobre la optimización de las herramientas en la empresa, para el cual utilizó un método mixto, cualitativo y cuantitativa; para conseguir datos de fuentes primarias y secundarias a través del uso de la investigación de campo, descriptiva y bibliográfica, con el cual se infiere que posibilitó la comprensión de la esencialidad de un buen control administrativo; puesto que, permite que la organización pueda complacer los requerimientos de los usuarios. Además, se deduce que la gestión adecuada y la estructura orgánica funcional se relacionan demasiado.

Pazos (2021) desarrolló una investigación sobre la *calidad de atención y el control administrativo en un centro para cuidado de personas adultas*, se llevó a cabo con la única finalidad de señalar el vínculo que puede existir entre las dos variables de la investigación; el modelo de investigación usado fue correlacional, cuantitativo y transversal; no experimental, en cuanto al análisis realizado se determina que no hay asociación entre gestión administrativa y fiabilidad en los Centros Integrales. ( $r = 0.028$ ;  $p=0.865 > 0.05$ ), no existe relación entre control y capacidad de respuesta en los Centros Integrales ( $r = .073$ ;  $p=0.656 >0.01$ ); sin embargo, si hay una relación entre gestión administrativa y seguridad, conforme a coeficiente  $r = ,694^{**}$  y un p valor  $=.000 <0.01$ ); se asocia con el control y la empatía en los Centros Integrales, de acuerdo a un coeficiente  $r = ,371^*$  y un p valor  $=.019 <0.01$ ).

Venturo y Lizarraga (2021) realizaron un estudio acerca de *la calidad de atención y el control administrativo en una organización de transportes*, llegando a ser su principal meta señalar la correlación entre las dos variables antes mencionado, para la que se empleó un análisis aplicado, de grado descriptivo; correlacional, no experimental, el método utilizado fue por medio de deducciones; llegando a determinar que existe una correlación entre las 2 variables, también el coeficiente que se obtuvo de rho es 0.650, esto señala que si hay una conexión eficiente entre la primera dimensión que es la planificación y la calidad de los servicios, de esta manera se aceptó la conjetura, los datos que se viene utilizando el coeficiente de rho que es 0.798, muestra que hay relación entre la variable organización y la calidad de los servicios, por consiguiente fue válida la hipótesis, mediante los expertos.

Lozada (2020) en su análisis sobre el *control administrativo y su incidencia en calidad de atención en una empresa de transportes*, el cual tuvo como finalidad optimizar el control de la compañía de transportes, para el cual se empleó una metodología analítica, descriptiva, deductiva y bibliográfica, concluyendo que el 66% de los accionistas aseguraron que la empresa tiene un ejemplo de control estructurado en procedimientos, que es crucial para un buen crecimiento organizacional eficiente y efectivo. Y el 90% de los individuos a los que aplicó la encuesta dicen que la organización no tiene una misión, visión, metas y políticas cruciales, además el 60% de los encuestados creen que la entidad no cuenta con una lista de procesos administrativos.

Medina (2020) desarrolló un análisis acerca de un *modelo de control administrativo para la optimización de la atención en el instituto*, tuvo como principal objetivo dar a conocer un modelo eficaz que haga posible ofrecer un mejor servicio en el área de educación en la institución. Debido a ello, el tipo de análisis se basó en la descripción, además se caracterizó por su campo bibliográfico - documental, deduciendo que los padres de los alumnos no forman parte de las actividades desarrolladas dentro de este ámbito. Del mismo modo se presentan problemas en la dimensión administrativa que corresponde al soporte institucional, se observa que el control no mejora sus herramientas de gestión, y no cuenta con documentos que muestre el perfil docente de la especialidad.

Rocafuerte (2019) llevó a cabo un análisis sobre *el control administrativo y su repercusión en calidad de atención en la empresa de transportes*, cuyo fin fue estimar la gestión administrativa que impacta sobre la calidad de los servicios de la empresa, usó la estrategia correlacional, documental y de campo; utilizando los métodos que permiten inducir, deducir y analizar, de lo cual infirió que la gestión dentro de esta asociación es inadecuada, dado que los procesos administrativos son ejecutados dejando de lado la integridad, como producto de ello el nivel de calidad considerada por los clientes es ineficiente. En la cooperativa Mar Azul no cumplen debidamente los procedimientos del área de administración. Por otro lado, según los compradores, la calidad que reciben es regular, pues al atender hacen esperar, y los usuarios se sienten inseguros. Por medio de la prueba estadística del Chi Cuadrado se pudo verificar que existe un gran vínculo entre las dos variables.

Chuquimioque (2018) desarrolló un análisis sobre la *calidad de atención y el control administrativo en la empresa de transportes*, el cual tuvo como finalidad determinar la asociación que existe entre las dos variables, quien empleó el método no experimental, descriptivo, que hizo posible la comprensión y determinación de un vínculo significativo, determinada por medio de una R de Pearson de 0,596\*\*a un grado de significancia de 0,000, que es menor a 0,05 entre las variables.

De tal manera, se considera que existe cierta cantidad de información sobre las teorías de gestión administrativa; Chiavenato (2011) hace referencia a la organización del recurso humano, utilización correcta de los bienes, a la seguridad, y a la comunicación de la información, al cumplimiento de normativas, y seguimiento. Asimismo, Calle y Ortiz (2018) señalan que el control administrativo se encarga de recopilar información, procesarla, y repartirla al personal responsable de decidir qué es lo mejor para la empresa, de manera que puedan desempeñar sus responsabilidades correctamente y potencien el crecimiento empresarial eficaz. Asimismo, es importante mencionar que la gestión administrativa corresponde a una serie de actividades que posibilitan a los altos mandos realizar sus tareas por medio del seguimiento de cuatro etapas, las cuales son: planificar, organizar, dirigir, y controlar.

En esa misma línea Pashanasi et al. (2021) indicaron que este aspecto administrativo organizacional posee las siguientes cualidades: en primer lugar es dependiente, el control va a ir de la mano con la utilización y prestación adecuada

de los recursos con los que cuenta la entidad, estos pueden ser trabajadores, dinero, herramientas, entre otras. Respecto a planificación, Baque et al. (2019) señala que es un conjunto de fases que conllevan a la toma de decisiones adecuadas en una compañía, empleando los instrumentos esenciales para el alcance de metas de forma eficaz y con el menor gasto posible.

Y, sobre objetivos y metas, Navarro (2014) asegura que detallan el alcance de una meta específica de una asociación. Pero, los dos se distinguen por tres aspectos cruciales que todo directivo necesita saber: espacio, tiempo y efecto. Asimismo, estrategias, Martín (2015) indica que es un proceso cuyo objetivo es mejorar en cuanto a las decisiones tomadas y la forma de actuar ante una situación en específico. Esto, con la finalidad de conseguir los propósitos planteados desde un primer momento.

Además, respecto a compromiso del personal, Anchelia et al. (2021) afirman que es la preocupación de la empresa por sus trabajadores y porque éstos se sientan seguros y motivados dentro del lugar en que laboran. Asimismo, compromiso se basa también en velar por el bienestar del personal y asegurarse de que estos cumplan con sus responsabilidades de la mejor manera posible, reflejando siempre su entusiasmo y compromiso para con el logro de propósitos de la empresa. Por otro lado, organización, Koontz et al. (2012) señala que es la acción de establecer las labores fundamentales para el alcance de metas empresariales, reconocer y seleccionar a los trabajadores correctos para cada área, establecer el equipo de trabajo por medio del diseño de la entidad dibujado en el organigrama.

Mientras que estructura, el autor Brume (2019) se refiere a un sistema empleado crear una estructura jerárquica dentro de una compañía. Define cada puesto de trabajo, lo que hay que realizar. Esta estructura se determina para determinar cómo se desenvuelve una empresa y contribuir al cumplimiento de objetivos de la misma y garantizar un desarrollo positivo. Respecto a funciones, Schroeder et al. (2011) indican que son las labores y responsabilidades que una organización debe llevar a cabo para asegurar un desenvolvimiento eficiente. Es la realización de varias obligaciones y asignaciones cotidianas desde la perspectiva organizacional.

Y las responsabilidades, Jacóme et al. (2017) indican que es el acto de cumplir con las tareas asignadas y ser prudente al momento de tomar cualquier



decisión. Este elemento se fundamenta en ser responsable, es un valor que pocos tienen, pero es crucial en cualquier área de la vida de los seres humanos. Además, dirección Chávez et al. (2020) lo señalan como un procedimiento que engloba todos los niveles de la entidad y es una acción que se lleva a cabo cuando un individuo toma la figura de autoridad y por ende es responsable de dirigir y enseñar a todas las partes involucradas en el desarrollo y cumplimiento de metas empresariales.

Mientras que nivel jerárquico, Prado (2015) indica que es el lugar tomado dentro de una institución. Es el conjunto de tareas que se deben realizar en función al grado que se ocupa, hace referencia también a la distinción del peatonal con respecto a las habilidades que estos poseen y las responsabilidades que desempeñan. Y, liderazgo, Cañequé (2017) se relaciona con la serie de capacidades de un ser humano que le ayudan a desempeñar actividades como líder. Un líder es esa persona encargada de dirigir, motivar y enseñar a un grupo que necesita de dirección.

Por otro lado, la motivación, Zuta et al. (2018) determina que es el conjunto de actividades que repercuten en la motivación y perseverancia de un individuo por lograr sus propósitos. Y respecto a la última dimensión que es control, Mulatillo (2017) señala que es una función que busca realizar una medición, análisis y corrección de la gestión empresarial, el desconocimiento de los trabajadores con el fin de potenciar cumplimiento de metas organizacionales.

Sin embargo, monitoreo de actividad, Mendoza et al. (2018) afirman que estudia la eficacia de la gestión interna y su fin principal es garantizar que todos laboren correctamente, y decidan eficientemente, evitando errores, y siempre dando soluciones. Y, retroalimentación, González (2013) determina que es una estrategia de gestión de sistemas, por medio del que los resultados de una tarea se vuelven a introducir al sistema para asegurar un control y una manera de actuar mejor. Y desempeño, Rodríguez (2016) asegura que se trata de cumplir con las actividades establecidas, se basa en cubrir las obligaciones designadas.

Para referir sobre la segunda variable calidad de servicio se enfoca en el autor Arenal (2016) menciona que es un grupo de métodos y actividades que buscan optimizar el servicio al usuario, así como el vínculo entre comprador y entidad. El elemento crucial para ese soporte es la creación de vínculos y entorno laboral positivo en el que persevere la amabilidad, respeto y compromiso que

asegure a los usuarios terminar su compra con una excelente impresión. Por otro lado, este aspecto es la forma en que una asociación brinda servicios en comparación con las perspectivas y requerimientos de los compradores. Las personas hacen compras para satisfacer sus necesidades. De forma consciente e inconsciente, cuentan con reglas y requerimientos de los servicios que se les ofrece. Por otro lado, una organización con servicios de calidad posibilitan y garantizan la satisfacción del usuario (Aceña, 2017).

Para Vigo y González (2020) mencionan que la calidad de servicio es fundamental para obtener la satisfacción y por ende fidelización del usuario para con la empresa. La meta principal es potenciar las ventas y garantizar una experiencia inolvidable a los usuarios basada en confianza, calidad, y buen trato, Kunas (2020) hace referencia a la capacidad de una institución para brindar un servicio específico de manera que complazca los requerimientos de las personas que acuden a ella. Este conjunto de actividades supone el acercamiento con el comprador, y ejecución de todo el proceso de compra y venta, solución de inconvenientes y la fijación de precios competitivos.

Además, la promesa, Díaz y Morillo (2017) fijan que es un compromiso que tiene un ser humano con otro y debe cumplirlo. Pues se basa no solamente de decirlo por medio de palabras sino de cumplirlo a través de una acción concreta. Por otro lado, respecto la eficiencia, Valls et al. (2017) señalan que este aspecto es esencial dentro de cualquier entidad y se fundamenta en la realización correcta de una actividad, además muy estudiado últimamente. Respecto a la eficacia, Molina (2019) determina que es la capacidad de lograr aquello que se esperaba desde un primer instante, también es la habilidad para alcanzar las metas preestablecidas.

Y respecto a elementos tangibles, Torres y Luna (2017) indican que existe la posibilidad de no solo poder apreciarlos visualmente sino tocarlos en el interior de la institución. El comprador lo percibe por medio de la infraestructura, herramientas y canales de comunicación. Las compañías de servicio que destacan los tangibles en sus tácticas incluyen servicios en los que el usuario se acerca al local para recibir el servicio solicitado. Otro punto es infraestructura, Quispe y Ayaviri (2016) indica que es el grupo de servicios, recursos técnicos e infraestructura que hace posible el desarrollo de una actividad.

Respecto a equipos tecnológicos, García et al. (2017) dan a conocer que es un recurso que posibilita cubrir un requerimiento de aquello que se busca. La tecnología, a su vez tiene mucho que ver con las técnicas que permiten aprovechar los saberes científicos. Por otro lado, presentación del personal, Martínez (2018) indica que es lo que permite que un individuo sea seguro, y capaz de generar confianza. Estos elementos son señales importantes que repercuten en los colaboradores. Y sobre material de comunicación, Balladares (2021) establece que son las diversas acciones llevadas a cabo dentro del sector ventas, y el que lo ejecuta es la parte alta de esta área, además son los responsables de que se cumplan lo fines trazados que se emplean frente a la competencia.

Y sobre la seguridad, Vergara (2017) destaca en que estudia el desenvolvimiento del servicio ofrecido, el respeto y amabilidad de los empleados, y su habilidad de confiabilidad para con los compradores. Estudia al mismo tiempo si los directivos de la compañía cuentan con los saberes fundamentales para dar soluciones a las variadas preguntas realizadas por los consumidores. Y, sobre confianza, Quispe y Ayaviri (2016) establecen que es de vital importancia dentro de toda asociación ya sea familia, sociedad, entre otras. Así también, mientras más credibilidad y confianza entre los colaboradores mayor crecimiento institucional.

Asimismo, respecto a cortesía, Farratell (2016) menciona que este aspecto se fundamenta en la amabilidad, y buen trato que se le brinda a otro ser humano. Así pues, este elemento se basa en el respeto expresado durante los diversos procesos dentro de una entidad. También respecto a habilidad, González (2020) determina que es la habilidad que se tiene para conseguir fines establecidos desde un inicio, dicho de otro modo, la característica que posibilita ejecutar correctamente una acción en específico. Es importante resaltar que muchas personas cuentan con destrezas que los diferencian de otras. Es contar con el poder de realizar algo en particular.

Y sobre empatía Bustamante et al. (2014) asegura que es la habilidad de una persona para entender a otra, dicho de otro modo, de ponerse en sus zapatos y de alguna u otra manera ayudarlo en lo que esté pasando. Esto supone sentir lo mismo que el otro, apoyarlo y brindarle soluciones si es que están al alcance. Y, por último, sobre atención personalizada Flores et al. (2021) explican que es una estrategia esencial para las empresas que buscan aumentar las conversiones de

clientes y las ventas. El mercado ha cambiado completamente en los últimos años y no basta con ofrecer productos y servicios de calidad para atraer y retener a los clientes.

Además, necesidad según el autor Mora (2011) establece que es aquello inherente en la vida de los individuos y que por lo tanto se deben cubrir en tanto sea posible, es aquello a lo que nadie debe ni puede resistirse. Se dice que estas van apareciendo en cuanto otras se van cubriendo. Asimismo, Steffanell et al. (2017) garantizan que la comprensión es un sentimiento que complace a cada ser humano, esto quiere decir que existe empatía hacia los sentimientos de los demás. Es esencial mencionar que esta es una interpretación empleada por la filosofía para tratar el tema de manera de actuar empáticamente.

De tal manera Demuner et al. (2020) tienen que ver con la habilidad de respuesta en relación a ambiente en el que se encuentra, se relaciona con las decisiones establecidas fundamentadas en los saberes obtenidos y las capacidades desenvueltas que potencian a la empresa para entender y actuar adecuadamente; se vincula con el desempeño, y organización de actividades. Por otra parte, respecto a comunicación, Duque y Vélez (2018) mencionan que es un procedimiento basado en el ofrecimiento y recibimiento de datos a través de diferentes medios, puede o no existir retroalimentación, sin embargo en todo momento habrá un mensaje y un emisor. De la misma manera, se menciona sobre la disposición Tschohl (2022) se aplica a la ordenada colocación o distribución de algo; lo dispuesto, lo establecido, lo decidido; además, acto y resultado de disponer: determinar, ordenar o preparar algo. Y, la agilidad Elzo (2017) es una mentalidad que permite a las empresas tener éxito en ambientes de incertidumbre. Cada vez más ejecutivos y gerentes alrededor del mundo están buscando personas con agilidad y rapidez.

### **III. MÉTODOLÓGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

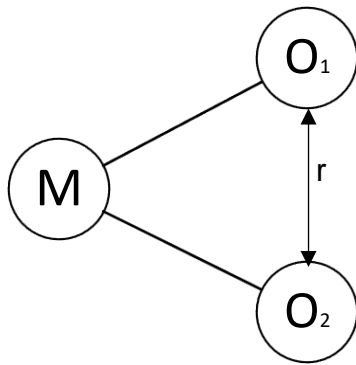
La tesis fue básica, y se basa en buscar información para que a partir de ello se puedan ampliar y fortalecer nuevos saberes en relación al contexto visto dado por los sucesos o manifestaciones en que se puede visualizar la naturaleza de modo que pueda contribuir con la sociedad (Labajo, 2016).

El enfoque del informe de investigación fue cuantitativo, ya que se utilizó la recopilación de datos para verificar una hipótesis, y se desarrollaron respuestas fundamentadas en un estudio estadístico. El análisis cuantitativo se basa en el estudio estadístico y en medir cantidades numéricas con el objetivo de determinar patrones de conducta y experimentar teorías (Fresno, 2019).

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

La tesis fue no experimental. Para los autores López y Sandoval (2016) este modelo de estudio se ejecutó sin el manejo deliberado de variables. El análisis tiene como objetivo investigar a profundidad temas relacionados con el control administrativo y el nivel de calidad de los servicios que ofrece la organización de transportes de carga pesada, para después examinarlas. Las variables fueron observadas y analizadas en su estado actual, sin el fin de cambiarlo. Además, la tesis de acuerdo a su temporalidad fue de corte transversal, porque se hizo un corte para poder medir ambas variables tanto la gestión administrativa y calidad de los servicios, y es empleado para elaborar las tesis de acuerdo a la realidad y en un tiempo único.

Además, por su carácter fue de tipo correlacional asociativa, ya que tiene como única finalidad relacionar ambas variables, y describir el fenómeno que se viene investigando. Al respecto, Sánchez et al. (2018) mencionan que, su meta principal es determinar los vínculos, las cualidades y los perfiles de individuos, sociedades, procedimientos, cosas, entre otros que puedan ser estudiados. El esquema del diseño es:



Dónde:

O1 = Gestión administrativa

O2 = Calidad del servicio

r = Relación que existe entre ambas variables

M = Muestra

### 3.2. Variables y operacionalización

#### **Variable1: Gestión administrativa**

Definición conceptual. Chiavenato (2011) hace referencia a la organización del recurso humano, utilización correcta de los bienes, a la seguridad, y a la comunicación de la información, al cumplimiento de normativas, y seguimiento.

Definición operacional. Según, Pashanasi et al. (2021) mencionaron que es planificación, organización, dirección, control, los cuales se medirán en una escala de Likert.

**Indicadores:** Objetivos y metas, estrategias, compromiso del personal, estructura, funciones, responsabilidades, nivel jerárquico, liderazgo, motivación, monitoreo de actividad, retroalimentación, desempeño.

**Escala de medida** de forma ordinal.

#### **Variable2: Calidad del servicio**

Definición conceptual. Arenal (2016) menciona que es un grupo de métodos y actividades que buscan optimizar el servicio al usuario, así como el vínculo entre comprador y entidad. El elemento crucial para ese soporte es la creación de vínculos y entorno laboral positivo en el que persevere la amabilidad, respeto y compromiso que asegure a los usuarios terminar su compra con una excelente impresión.

Definición operacional: Vigo y González (2020) afirma que existe cinco dimensiones, los cuales son confiabilidad, elementos tangibles, seguridad, empatía, capacidad de respuesta, los cuales se medirán en una escala de Likert.

**Indicadores:** Promesa, eficiencia, eficacia, infraestructura, equipos tecnológicos, presentación del personal, material de comunicación, confianza, cortesía, habilidad, atención personalizada, necesidad, comprensión, comunicación, disposición, agilidad.

**Escala de medida** de forma ordinal.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

La población se entiende como el grupo de unidades que cuentan con cualidades variables en análisis y para las cuales los descubrimientos del estudio pueden generalizarse (Leiva, 2019). Así pues, la población en este caso, con respecto a la variable de control administrativo corresponde al grupo de 12 trabajadores, y en cuanto a calidad, está conformada por un total de 84 clientes.

#### **Criterios de selección**

El criterio de inclusión: para la variable gestión administrativa serán los colaboradores que tienen más de un año en la empresa. Y para la variable calidad de servicio serán los clientes que asisten con mayor frecuencia y con voluntad de apoyar en la encuesta.

El criterio de exclusión: para la variable gestión administrativa serán los colaboradores que tienen menos de un año en la empresa. Y para la variable calidad de servicio serán los clientes que sin voluntad de apoyar en la encuesta.

#### **3.3.2. Muestra**

La muestra es un sub conjunto de la población, que fundamenta o complementan la investigación, el cual quiere decir que son las unidades,

seleccionadas en la población, que representan las diferentes características (Fernández, 2020). Por lo tanto, la muestra para la variable gestión administrativa fueron los 12 colaboradores, y para la variable calidad de servicio fueron los clientes que es un total de 84.

### **3.3.3. Muestreo**

Para la variable gestión administrativa, y calidad de servicio la muestra censal corresponde al conjunto de unidades. De este modo, también la población se señaló como censal. Reynosa (2018) refiere que la muestra censal son las unidades totales que se representa en la población.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica de recolección de datos**

Según, Asti (2015) indica que una de las estrategias de recopilación de datos específicos más utilizadas, es la encuesta, puesto que posibilita la elaboración de información de forma correcta y eficiente. Las encuestas permiten la recolección de datos brindados por una muestra por medio de interrogantes que se establecen en un cuestionario. La táctica empleada en este estudio es la encuesta debido a que se adapta mejor a lo que se desea obtener.

### **Instrumento de recolección de datos**

Para, Niño (2016) afirma que el cuestionario es un instrumento, que se empleó para plantear un cierto número de interrogantes de manera que se pueda obtener información, esta herramienta puede elaborarse a través de preguntas cerradas, es decir donde se brinde alternativas para marcar; o en todo caso pueden ser abiertas donde el individuo pueda contestar según su punto de vista, y por último cuestionario mixto, el cual une el tipo de preguntas antes mencionadas. El instrumento que se usó en este trabajo fueron 2 cuestionarios que permitieron la recolección de los datos para cada variable. Teniendo 26 ítems para la variable gestión administrativa, 22 ítems para la variable calidad de servicio.

### **Validez**

En todo trabajo de investigación el recurso utilizado debe ser válido, es decir capaz de medir aquello que se desea, de manera eficiente y efectiva, con la finalidad de obtener resultados detallados que contribuyan al desarrollo del estudio



en cuestión. Asimismo, debe ser capaz de predecir o interpretar lo que busca el analizador. La validez se consigue a lo largo de un procedimiento cuyo fin principal es conocer el nivel de validez que un instrumento tiene, además es un aspecto muy difícil de conseguir pero que todos necesitan poseer. Así pues, lo que señala el autor sobre este aspecto, es que es el desarrollo por medio del cual el encargado de hacer el estudio consigue datos, y evidencias para que pueda sostener sus inferencias (Hernández, 2017).

**Tabla 1**

*Datos de los expertos*

<b>NOMBRE</b>	<b>DNI</b>	<b>GRADOS</b>
Álvarez Reátegui, Milagros del Pilar	43546029	Maestra en administración de empresas
Castillo Márquez, Wilmer Fermín	02820631	Magister en administración de la educación
Zurita Ramos, Gustavo Alfonso	03664944	Magister en Gestión Pública

### **Confiabilidad**

La confiabilidad es un factor clave dentro de una investigación, los resultados que se obtengan de las mediciones realizadas deben coincidir siempre que se revisen nuevamente, pues solo así se garantiza la eficiencia y efectividad del estudio que se está llevando a cabo. La herramienta debe ser capaz de conseguir mediciones que pertenezcan a la realidad que se quiere conocer. También, lo que este elemento señala es si el recurso diferencia al sujeto mientras mide el test. Al último lo que el autor desea señalar es la precisión de la medición y la manera en cómo se puede verificar los resultados realizando el proceso por segunda vez, garantizando que los resultados no cambien, y en la investigación se utilizó el Alfa de Cronbach, mediante un plan piloto para la variable gestión administrativa que el 86% es confiable, y para la variable calidad de servicio es de 96% confiable (Coelho, 2019).

### **3.5. Procedimientos**

Las actividades para la recolección de datos se llevaron a cabo a través de las etapas que se mencionan a continuación: Primera etapa: se trata de preparar los recursos materiales, creación y desarrollo de estrategia para el recojo de datos. Segunda etapa: se pone en práctica los recursos ya establecidos y tiene como muestra quince, a la vez se estableció la fiabilidad de estos. Tercera etapa: se fundamenta en el procesamiento de la información obtenida, donde se empleó apps online que contribuyen a la construcción de tablas que van de la mano con el cuestionario. Cuarta etapa: la solución, se basa en proponer nuevas estrategias.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

En el presente estudio, para poner en marcha el contraste se llegó a usar Microsoft Excel y SPSS versión 27, para el cual se utilizó el estudio estadístico dirigido a las variables ya establecidas con anterioridad, de esta misma manera, se empleó la estadística inferencial para estudiar que Shapiro wilk se desarrolle correctamente conforme al tamaño de la muestra, y se estableció que los datos provienen de una distribución normal, razón por la que se usó la prueba de Pearson para el estudio de la hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

En cuanto a estos aspectos es necesario tener en cuenta mediante la Resolución de Vicerrectorado de investigación RVI N.º 281-2022-VI-UCV, el mismo que se usó para asegurar que el estudio es ético y que sigue los siguientes aspectos:

**Beneficencia y no maleficencia.** En el trabajo de investigación realizado la presente investigación se buscó siempre el beneficio de los trabajadores, consumidores y partes interesadas de la organización analizada, el objetivo es hablarles moderadamente, con respeto, y lograr que estén satisfechos en colaborar.

**Justicia.** A los altos mandos, empleados, compradores, se les brindó un trato amable e igualitario, no hubo comentarios negativos o maliciosos, no se realizaron comentarios maliciosos para asegurar el bienestar y contentamiento de todos. De esta misma manera no se modificaron los datos obtenidos en la encuesta.

**Autonomía.** Se respetaron los derechos de autor, insertando las citas bibliográficas conforme a los requerimientos de las Normas APA, el cual está

verificado con el sistema de similitud denominado turnitin, y el estudio es de autonomía personal debido a que fue desarrollado bajo las diversas reglas que corresponden.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

**Tabla 2**

*Frecuencia con datos agrupados de gestión administrativa e indicadores*

	Deficiente		Regular		Buena	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Planificación	0	0.00%	7	58.33%	5	41.67%
Organización	1	8.34%	4	33.33%	7	58.33%
Dirección	1	8.34%	7	58.33%	4	33.33%
Control	1	8.34%	10	83.32%	1	8.34%
Gestión Administrativa	2	16.67%	8	66.66%	2	16.67%

#### **Interpretación:**

Referente a la tabla 2, se puede verificar con respecto a la gestión de administrativa, que un 66.66% de los colaboradores afirman que es de forma regular, mientras que 16.67% deficiente y el 16.67% es buena. Por otro lado, respecto a la planificación se observa que un 58.33% de los colaboradores señalan que es regular, y un 41.67% es buena. Asimismo, sobre la organización en un 58.33% de los colaboradores afirman que es buena, mientras que el 33.33% es regular y un 8.34% es deficiente. Además, respecto a la dirección de la empresa un 58.33% de los colaboradores mencionan que es regular, mientras que 33.33% es buena, y un 8.34% es deficiente. Y por último sobre el control de la empresa un 83.32% de los colaboradores indican que es regular, mientras que el 8.34% es buena, y el 8.34% es deficiente. Concluyendo que la empresa de transportes de carga su gestión administrativa está en un nivel regular, el cual le falta mejorar en la mayoría de sus indicadores.

**Tabla 3***Frecuencia con datos agrupados de calidad de servicios e indicadores*

	Deficiente		Regular		Buena	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Confiabilidad	20	23.8%	33	39.3%	31	36.9%
Seguridad	28	33.4%	28	33.3%	28	33.3%
Elementos tangibles	31	36.9%	24	28.6%	29	34.5%
Empatía	25	29.8%	26	31.0%	33	39.2%
Capacidad de respuesta	31	36.9%	24	28.6%	29	34.5%
Calidad de servicio	36	42.9%	13	15.5%	35	41.6%

**Interpretación:**

Referente a la tabla 3, se puede verificar con respecto a la calidad de servicio, que un 42.9% de los clientes afirman que es de forma deficiente, mientras que 41.6% buena, y el 15.5% es regular. Por otro lado, respecto a la confiabilidad se observa que un 39.3% de los clientes señalan que es regular, mientras que un 36.9% es buena, y un 23.8% es deficiente. Asimismo, sobre la seguridad en un 33.4% de los clientes afirman que es deficiente, mientras que el 33.3% es regular y un 33.3% es deficiente. Además, respecto a los elementos tangibles de la empresa un 36.9% de los clientes mencionan que es deficiente, mientras que 34.5% es buena, y un 28.6% es regular. También, sobre la empatía en un 39.2% de los clientes señalan que es buena, mientras que 31.0% regular, y el 29.8% es deficiente. Y por último sobre la capacidad de respuesta de la empresa un 36.9% de los clientes indican que es deficiente, mientras que el 34.5% es buena, y el 28.6% es regular. Concluyendo que la empresa de transportes de carga sobre la calidad de servicio que brindan a sus clientes es de forma deficiente y que le falta mejorar sobre algunos indicadores.

## 4.2. Resultados inferenciales

Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022.

**Tabla 4**

*Tabla cruzada de gestión administrativa y calidad de servicio*

			CALIDAD DE SERVICIO			
			Deficiente	Regular	Buena	Total
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Deficiente	Recuento	1	1	0	2
		% del total	8,3%	8,3%	0,0%	16,7%
	Regular	Recuento	2	5	1	8
		% del total	16,7%	41,7%	8,3%	66,7%
	Buena	Recuento	0	1	1	2
		% del total	0,0%	8,3%	8,3%	16,7%
Total	Recuento	3	7	2	12	
	% del total	25,0%	58,3%	16,7%	100,0%	

### **Interpretación:**

Referente a la tabla 4 al relacionar la gestión administrativa y calidad de servicio, se puede ver que, del total de encuestados, que del 16.7% de la gestión administrativa se encuentra en un nivel deficiente. De los cuales el 8.3% califican la gestión administrativa en un nivel deficiente, y califican la calidad de servicio como deficiente. Asimismo, el 66.7% manifiestan que la gestión administrativa está en un nivel regular. De los cuales el 41.7% manifiestan la gestión administrativa en un nivel regular, y califican la calidad de servicio como regular. De la misma forma, el 16.7% manifiestan que la gestión administrativa está en un nivel buena. De los cuales el 8.3% manifiestan la gestión administrativa en un nivel buena, y califican la calidad de servicio como buena. Por otra parte, la calidad de servicio se encuentra en un nivel deficiente con un 25.0%, en un nivel regular con el 58.3%, y un nivel bueno con el 16.7%.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022.

**Tabla 5**

*Correlación entre la gestión administrativa y calidad de servicio*

		GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CALIDAD DE SERVICIO
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Correlación de Pearson	1	,451
	Sig. (bilateral)		,141
	N	12	12
CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	,451	1
	Sig. (bilateral)	,141	
	N	12	84

**Interpretación:**

Referente a la tabla 5, se verificó según el coeficiente de Pearson fue de 0.451 el cual se demuestra que es una correlación positiva moderada entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio, con un grado significativo de ( $p=0.141 < 0.05$ ), llegando a rechazar la hipótesis H<sub>1</sub> y aceptar la hipótesis H<sub>0</sub>, lo que asegura que no existe una relación directa entre ambas variables, por lo tanto, la gestión administrativa se va incrementar en la medida en que va incrementar la calidad de servicio en la empresa.

Determinar la relación entre la planificación y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022.

**Tabla 6**

*Tabla cruzada de la planificación y calidad de servicio*

		CALIDAD DE SERVICIO				
		Deficiente	Regular	Buena	Total	
PLANIFICACIÓN	Regular	Recuento	1	5	1	7
		% del total	8,3%	41,7%	8,3%	58,3%
	Buena	Recuento	2	2	1	5
		% del total	16,7%	16,7%	8,3%	41,7%
Total		Recuento	3	7	2	12
		% del total	25,0%	58,3%	16,7%	100,0%

**Interpretación:**

Referente a la tabla 6 al relacionar la planificación y calidad de servicio, se puede ver que, del total de encuestados, que del 58.3% de la planificación se encuentra en un nivel regular. De los cuales el 41.7% manifiestan que la planificación en un nivel regular, y califican la calidad de servicio como regular. De la misma forma, el 41.7% manifiestan que la planificación está en un nivel buena. De los cuales el 16.7% manifiestan que la planificación en un nivel buena, y califican la calidad de servicio como deficiente. Por otra parte, la calidad de servicio se encuentra en un nivel deficiente con un 25.0%, en un nivel regular con el 58.3%, y un nivel bueno con el 16.7%.



H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la planificación y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la planificación y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022.

**Tabla 7**

*Correlación entre la planificación y calidad de servicio*

		PLANIFICACIÓN	CALIDAD DE SERVICIO
PLANIFICACIÓN	Correlación de Pearson	1	-,004
	Sig. (bilateral)		,972
	N	84	84
CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	-,004	1
	Sig. (bilateral)	,972	
	N	84	84

**Interpretación:**

Referente a la tabla 7, se verificó según el coeficiente de Pearson fue de -0.004 el cual se demuestra que es una correlación negativa baja entre la dimensión planificación y la variable calidad de servicio, con un grado significativo ( $p=0.972 < 0.05$ ), llegando a rechazar la hipótesis H<sub>1</sub> y aceptar la hipótesis H<sub>0</sub>, lo que asegura que no existe una relación directa entre la planificación y la calidad de servicio, por lo tanto, la planificación se va incrementar en la medida en que va incrementar la calidad de servicio en la empresa.

Determinar la relación entre la organización y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022.

**Tabla 8**

*Tabla cruzada de la organización y calidad de servicio*

		CALIDAD DE SERVICIO				
		Deficiente	Regular	Buena	Total	
ORGANIZACIÓN	Deficiente	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	8,3%	0,0%	8,3%
	Regular	Recuento	2	2	0	4
		% del total	16,7%	16,7%	0,0%	33,3%
	Buena	Recuento	1	4	2	7
		% del total	8,3%	33,3%	16,7%	58,3%
Total	Recuento	3	7	2	12	
	% del total	25,0%	58,3%	16,7%	100,0%	

**Interpretación:**

Referente a la tabla 8 al relacionar la organización y calidad de servicio, se puede ver que, del total de encuestados, que del 8.3% de la organización se encuentra en un nivel deficiente. De los cuales el 8.3% manifiestan que la organización en un nivel deficiente, y califican la calidad de servicio como regular. Asimismo, el 33.3% manifiestan que la organización está en un nivel regular. De los cuales el 16.7% manifiestan que la organización en un nivel regular, y califican la calidad de servicio como deficiente. De la misma forma, el 58.3% manifiestan que la organización está en un nivel buena. De los cuales el 33.3% manifiestan que la organización en un nivel buena, y califican la calidad de servicio como regular. Por otra parte, la calidad de servicio se encuentra en un nivel deficiente con un 25.0%, en un nivel regular con el 58.3%, y un nivel bueno con el 16.7%.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la organización y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la organización y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022.

**Tabla 9**

*Correlación entre la organización y calidad de servicio*

		ORGANIZACIÓN	CALIDAD DE SERVICIO
ORGANIZACIÓN	Correlación de Pearson	1	,083
	Sig. (bilateral)		,452
	N	84	84
CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	,083	1
	Sig. (bilateral)	,452	
	N	84	84

**Interpretación:**

Referente a la tabla 9, se verificó según el coeficiente de Pearson fue de 0.083 el cual se demuestra que es una correlación positiva muy baja entre la dimensión organización y la variable calidad de servicio, con un grado significativo ( $p=0.452 < 0.05$ ), llegando a rechazar la hipótesis H<sub>1</sub> y aceptar la hipótesis H<sub>0</sub>, lo que asegura que no existe una relación directa entre la organización y la calidad de servicio, por lo que, en la medida que mejore la organización va ir mejorando la calidad de servicio en la empresa.

Determinar la relación entre la dirección y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022.

**Tabla 10**

*Tabla cruzada de la dirección y calidad de servicio*

		CALIDAD DE SERVICIO				
		Deficiente	Regular	Buena	Total	
DIRECCIÓN	Deficiente	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	8,3%	0,0%	8,3%
	Regular	Recuento	3	3	1	7
		% del total	25,0%	25,0%	8,3%	58,3%
	Buena	Recuento	0	3	1	4
		% del total	0,0%	25,0%	8,3%	33,3%
Total	Recuento	3	7	2	12	
	% del total	25,0%	58,3%	16,7%	100,0%	

**Interpretación:**

Referente a la tabla 10 al relacionar la dirección y calidad de servicio, se puede ver que, del total de encuestados, que del 8.3% de la dirección se encuentra en un nivel deficiente. De los cuales el 8.3% manifiestan que la dirección en un nivel deficiente, y califican la calidad de servicio como regular. Asimismo, el 58.3% manifiestan que la dirección está en un nivel regular. De los cuales el 25.0% manifiestan que la dirección en un nivel regular, y califican la calidad de servicio como deficiente. De la misma forma, el 33.3% manifiestan que la dirección está en un nivel buena. De los cuales el 25.0% manifiestan que la dirección en un nivel buena, y califican la calidad de servicio como regular. Por otra parte, la calidad de servicio se encuentra en un nivel deficiente con un 25.0%, en un nivel regular con el 58.3%, y un nivel bueno con el 16.7%.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la dirección y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la dirección y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022.

**Tabla 11**

*Correlación entre la dirección y calidad de servicio*

		DIRECCIÓN	CALIDAD DE SERVICIO
DIRECCIÓN	Correlación de Pearson	1	,071
	Sig. (bilateral)		,522
	N	84	84
CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	,071	1
	Sig. (bilateral)	,522	
	N	84	84

**Interpretación:**

Referente a la tabla 11, se verificó según el coeficiente de Pearson fue de 0.071 el cual se demuestra que es una correlación positiva muy baja entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicio, con un grado significativo ( $p=0.522 < 0.05$ ), llegando a rechazar la hipótesis H<sub>1</sub> y aceptar la hipótesis H<sub>0</sub>; lo que asegura que no existe una relación directa entre la dirección y la calidad de servicio, por lo que, en la medida que mejore la dirección va ir mejorando la calidad de servicio en la empresa.

Determinar la relación entre el control y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022.

**Tabla 12**

*Tabla cruzada del control y calidad de servicio*

		CALIDAD DE SERVICIO				
		Deficiente	Regular	Buena	Total	
CONTROL	Deficiente	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	8,3%	0,0%	8,3%
	Regular	Recuento	3	5	2	10
		% del total	25,0%	41,7%	16,7%	83,3%
	Buena	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	8,3%	0,0%	8,3%
Total	Recuento	3	7	2	12	
	% del total	25,0%	58,3%	16,7%	100,0%	

**Interpretación:**

Referente a la tabla 10 al relacionar la control y calidad de servicio, se puede ver que, del total de encuestados, que del 8.3% del control se encuentra en un nivel deficiente. De los cuales el 8.3% manifiestan que el control en un nivel deficiente, y califican la calidad de servicio como regular. Asimismo, el 83.3% manifiestan que el control está en un nivel regular. De los cuales el 41.7% manifiestan que el control en un nivel regular, y califican la calidad de servicio como regular. De la misma forma, el 8.3% manifiestan que el control está en un nivel buena. De los cuales el 8.3% manifiestan que el control en un nivel buena, y califican la calidad de servicio como buena. Por otra parte, la calidad de servicio se encuentra en un nivel deficiente con un 25.0%, en un nivel regular con el 58.3%, y un nivel bueno con el 16.7%.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el control y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre el control y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022.

**Tabla 13**

*Correlación entre el control y calidad de servicio*

		CONTROL	CALIDAD DE SERVICIO
CONTROL	Correlación de Pearson	1	,029
	Sig. (bilateral)		,793
	N	84	84
CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	,029	1
	Sig. (bilateral)	,793	
	N	84	84

**Interpretación:**

Referente a la tabla 13, se verificó según el coeficiente de Pearson fue de 0.029 el cual se demuestra que es una correlación positiva muy baja, con un grado significativo ( $p=0.793 < 0.05$ ), llegando a rechazar la hipótesis H<sub>1</sub> y aceptar la hipótesis H<sub>0</sub>, lo que asegura que no existe una relación directa entre el control y la calidad de servicio, de tal manera que el eficiente control de la empresa se llegara a obtener mejores resultados en la calidad de servicio en la empresa.

## V. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general, en la tabla 5, se verificó según el coeficiente de Pearson fue de 0.451 el cual se demuestra que es una correlación positiva moderada entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio, con un grado significativo de ( $p=0.141 < 0.05$ ), llegando a rechazar la hipótesis  $H_1$  y aceptar la hipótesis  $H_0$ , lo que asegura que no existe una relación directa entre ambas variables, por lo tanto, la gestión administrativa se va incrementar en la medida en que va incrementar la calidad de servicio en la empresa, el cual quedó demostrado que la gestión administrativa que tienen en la empresa no está de acorde a la calidad de servicio, que brindan los colaboradores.

Estos resultados tienen similitud con los resultados de la tesis del autor Abad (2022) quien afirma que hay un gran vínculo entre las variables en investigación, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman  $=,808$   $p=0.00 < 0.05$ . El grado de control administrativo observado por los trabajadores de la institución es regular en un aproximado de 83% y un 17% afirma que está en grado efectivo.

También guarda estricta relación con los resultados obtenidos de la tesis del autor Velasquez (2022) quien determinó que hay una relación entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios que brinda la empresa. ( $\alpha=0,05$ ;  $p_{\text{valor}} 0,000$ ;  $r_s= 0,650$ ).

Asimismo estos resultados tienen relación con la tesis de Carrasco y Quiroz (2021) quienes concluyeron que el control empresarial y administrativo es eficiente, sin embargo pese a ello presenta problemas, de este modo, es crucial la implantación de una mejor gestión administrativa a fin de orientar a que los clientes lleguen a ser fieles a la organización.

Por otro lado, tiene coincidencia con los resultados de la tesis de Diaz y Mendoza (2021) quien determino que las variables control y calidad se relacionan grandemente, se ha podido determinar una relación de Pearson de 0.971 de gran relevancia positiva ya que tiene una aproximación a 1 y a la vez es significativa por el  $p < 0.05$  lo que señala que mientras más elevada sea la gestión organizacional, mayor será la calidad de servicio, y la repercusión del control administrativo en la calidad de los servicios, se obtuvo un R cuadrado de Pearson de 0.942 lo que significa que la primera variable causa un efecto de 94.2% en la calidad de los servicios.



También, se relaciona con la tesis de Montes et al. (2021) quienes concluyeron que se posibilitó la comprensión de la esencialidad de un buen control administrativo; puesto que, permite que la organización pueda complacer los requerimientos de los usuarios. Además, se deduce que la gestión adecuada y la estructura orgánica funcional se relacionan demasiado.

Asimismo, tiene similitud con la teoría de los autores Calle y Ortiz (2018) señalan que el control administrativo se encarga de recopilar información, procesarla, y repartirla al personal responsable de decidir qué es lo mejor para la empresa, de manera que puedan desempeñar sus responsabilidades correctamente y potencien el crecimiento empresarial eficaz. Asimismo, es importante mencionar que la gestión administrativa corresponde a una serie de actividades que posibilitan a los altos mandos realizar sus tareas por medio del seguimiento de cuatro etapas. Por tanto, el control administrativo tiene relación positiva y directa con la calidad de servicio que viene brindado los colaboradores.

Del mismo modo Pashanasi et al. (2021) afirmaron que el control administrativo posee las siguientes cualidades: en primer lugar es dependiente, el control va a ir de la mano con la utilización y prestación adecuada de los recursos con los que cuenta la entidad, estos pueden ser trabajadores, dinero, herramientas, entre otras.

Por el contrario el autor Arenal (2016) menciona que son diferentes conjuntos, métodos y actividades; el cual permite mejorar el servicio al usuario, así como el vínculo entre comprador y entidad. El elemento crucial para ese soporte es la creación de vínculos y entorno laboral positivo en el que persevere la amabilidad, respeto y compromiso que asegure a los usuarios terminar su compra con una excelente impresión.

Además, respecto al objetivo específico uno en la tabla 7, se verificó según el coeficiente de Pearson fue de -0.004 el cual se demuestra que es una correlación negativa baja entre la dimensión planificación y la variable calidad de servicio, con un grado significativo ( $p=0.972 < 0.05$ ), llegando a rechazar la hipótesis  $H_1$  y aceptar la hipótesis  $H_0$ , lo que asegura que no existe una relación directa entre la planificación y la calidad de servicio, por lo tanto, la planificación se va incrementar en la medida en que va incrementar la calidad de servicio en la empresa; el cual se observa que en la empresa el administrador no tiene una buena planificación, de

las funciones y actividades que se realizan, además no cuentan con estrategias y tácticas para realizar una buena planificación de la empresa, el cual se ve reflejado en la calidad de servicio que viene brindando los colaboradores, al no brindar un buen servicio.

Cuyos resultados obtenidos tienen coincidencia con los resultados obtenidos de la tesis de Velasquez (2022) quien determinó que existe correlación entre la planificación y la calidad del servicio en la organización. ( $\alpha=0,05$ ;  $p\_valor$  0, 000;  $r_s= 0,589$ ), del mismo modo hay tal correlación entre la entidad y la calidad de los servicios. ( $\alpha=0,05$ ;  $p\_valor$  0, 000;  $r_s= 0,658$ ).

De la misma manera, tiene coincidencia con los resultados de la tesis de Venturo y Lizarraga (2021) quien llegó a determinar que existe una correlación entre las 2 variables, también el coeficiente que se obtuvo de rho es 0.650, esto señala que si hay una conexión eficiente entre la primera dimensión que es la planificación y la calidad de los servicios, de esta manera se aceptó la conjetura, los datos que viene utilizando el coeficiente de rho que es 0.798.

Sin embargo, no se viene relacionando con la teoría del autor Baque et al. (2019) quien señala que es un conjunto de fases que conllevan a la toma de decisiones adecuadas en una compañía, empleando los instrumentos esenciales para el alcance de metas de forma eficaz y con el menor gasto posible, quienes indican que la planificación se debe relacionar directamente con la calidad de servicio, ya que el administrador debió realizar una buena planificación de las ventas, y de las estrategias para cumplir con estrategias y objetivos trazados en la organización.

Por otro lado, este aspecto es la forma en que una asociación brinda un servicio en comparación con las perspectivas y requerimientos de los compradores. Las personas hacen compras para satisfacer sus necesidades. De forma consciente e inconsciente, cuentan con reglas y requerimientos de los servicios que se les ofrece. De la misma manera, una organización con servicios de calidad posibilitan y garantizan la satisfacción del usuario (Aceña, 2017).

Asimismo, respecto al objetivo específico dos en la tabla 9, se verificó según el coeficiente de Pearson fue de 0.083 el cual se demuestra que es una correlación positiva muy baja entre la dimensión organización y la variable calidad de servicio, con un grado significativo ( $p=0.452<0.05$ ), llegando a rechazar la hipótesis  $H_1$  y

aceptar la hipótesis  $H_0$ , lo que asegura que no existe una relación directa entre la organización y la calidad de servicio, por lo que, en la medida que mejore la organización va ir mejorando la calidad de servicio en la empresa; el cual quedó demostrado que en la empresa no existe una buena organización por parte del administrador, por el cual no hay una relación con la calidad de servicio, y es por ello que los clientes no realizan sus actividades de la mejor manera.

Por lo tanto, estos resultados, tienen similitud con Abad (2022) quien determina que el grado de calidad de los servicios observados por el personal de la institución está en un grado regular de un 90% y el 10% está en un grado efectivo. Por el cual guarda una relación positiva muy baja entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios que brinda la empresa.

Mientras que Aliatis (2022) llegó a la conclusión que la gestión dentro de esta asociación no era la correcta, dado que las actividades que deberían realizarse no se cumplen íntegramente, por consiguiente, el grado de calidad desde la perspectiva de los clientes es de forma deficiente. El nivel de la calidad desde la observación de los consumidores finales es regular, dados los problemas que existen. Ya que existe correlación positiva y muy baja entre la dimensión organización y la variable calidad de servicio que es brindado a los clientes.

Además, tiene relación con la tesis de Venturo y Lizarraga (2021) llegaron a determinar que hay relación entre la variable organización y la calidad de los servicios, por consiguiente fue válida la hipótesis, mediante los expertos.

Por otro lado, no guarda relación con la definición de los autores, Koontz et al. (2012) señalan que es la acción de establecer las labores fundamentales para el alcance de metas empresariales, reconocer y seleccionar a los trabajadores correctos para cada área, establecer el equipo de trabajo por medio del diseño de la entidad dibujado en el organigrama, ya que la organización que tiene la empresa debe guardar relación con la variable de la calidad de servicio de los clientes que brindan el personal que labora en la organización.

Mientras tanto para Vigo y González (2020) mencionan que la calidad de servicio es fundamental para obtener la satisfacción y por ende fidelización del usuario para con la empresa. La meta principal es potenciar las ventas y garantizar una experiencia inolvidable a los usuarios basada en confianza, calidad, y buen trato.

También, respecto al objetivo específico tres en la tabla 11, se verificó según el coeficiente de Pearson fue de 0.071 el cual se demuestra que es una correlación positiva muy baja entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicio, con un grado significativo ( $p=0.522 < 0.05$ ), llegando a rechazar la hipótesis  $H_1$  y aceptar la hipótesis  $H_0$ ; lo que asegura que no existe una relación directa entre la dirección y la calidad de servicio, por lo que, en la medida que mejore la dirección va ir mejorando la calidad de servicio en la empresa; ya que no existe ningún tipo de relación entre la dirección de la empresa que viene realizando el administrado, porque no tiene sus estrategias, objetivos y metas bien establecidos, ya que a la empresa le falta mejorar ciertos puntos, para poder brindar una mejor calidad de servicio a sus clientes, y con podrá obtener mayor cantidad de clientes.

De tal manera, estos resultados tiene concordancia con los resultados obtenidos de la tesis de Velasquez (2022) quien determinó que hay una conexión entre la dirección y la calidad de los servicios en la organización. ( $\alpha=0,05$ ; p valor 0,004;  $r_s= 0,531$ ); y también existe correlación significativamente entre la dirección y calidad de servicio en la empresa. ( $\alpha=0,05$ ; p\_valor 0, 000;  $r_s= 0,531$ ).

Al mismo tiempo, se relaciona con los resultados de la tesis de Rocafuerte (2019) el cual infirió que la gestión dentro de esta asociación es inadecuada, dado que los procesos administrativos son ejecutados dejando de lado la integridad, como producto de ello el nivel de calidad considerada por los clientes es ineficiente. En la cooperativa Mar Azul no cumplen debidamente los procedimientos del área de administración. Por otro lado, según los compradores, la calidad que reciben es regular, pues al atender hacen esperar, y los usuarios se sienten inseguros. Por medio de la prueba estadística del Chi Cuadrado se pudo verificar que existe un gran vínculo entre la dirección y la calidad de servicio que brindan los colaboradores en la organización.

Y, guarda relación con los resultados de la tesis de Chuquimioque (2018) concluyo que hizo posible la comprensión y determinación de un vínculo significativo, determinada por medio de una R de Pearson de 0,596\*\*a un grado de significancia de 0,000, que es menor a 0,05 entre la dirección y la calidad de servicio que brindan los colaboradores en la empresa.

Por el contrario no tiene ningún tipo de concordancia con los conceptos establecidos por los autores Chávez et al. (2020) señalan como un procedimiento

que engloba todos los niveles de la entidad y es una acción que se lleva a cabo cuando un individuo toma la figura de autoridad y por ende es responsable de dirigir y enseñar a todas las partes involucradas en el desarrollo y cumplimiento de metas empresariales, quienes concluyeron que la dirección tiene correlación directa y positiva con la calidad de servicio de los clientes.

De la misma forma con Kunas (2020) hace referencia a la capacidad de una institución para brindar un servicio específico de manera que complazca los requerimientos de las personas que acuden a ella. Este conjunto de actividades supone el acercamiento con el comprador, y ejecución de todo el proceso de compra y venta, solución de inconvenientes y la fijación de precios competitivos.

También, respecto al objetivo específico cuatro, de la tabla 13, se verificó según el coeficiente de Pearson fue de 0.029 el cual se demuestra que es una correlación positiva muy baja, con un grado significativo ( $p=0.793 < 0.05$ ), llegando a rechazar la hipótesis  $H_1$  y aceptar la hipótesis  $H_0$ , lo que asegura que no existe una relación directa entre el control y la calidad de servicio, de tal manera que el eficiente control de la empresa se llegara a obtener mejores resultados en la calidad de servicio en la empresa, quien llego a concluir que el administrador le falta mejorar el control de la empresa para tener una buena relación con la calidad d servicio.

De tal manera, estos resultados tiene concordancia con los resultados de la tesis de Garcia (2021) el cual determinó que las acciones de control, seguimiento y evaluación no se realizan debidamente. Por otro lado, con respecto a la optimización constante es eficiente, pero, es necesario continuar mejorando varios aspectos que benefician a la asociación, sin embargo, en relación con el servicio ofrecido no es tan eficiente como se esperaba.

Y de la misma manera, Medina (2020) señaló que cuentan con problemas en la parte interna de la empresa, ya que el control institucional no cuenta con los documentos en regla, no tienen una buena gestión administrativa, el cual perjudica grandemente a la organización.

También con Acosta y Mendoza (2021) mencionaron que la significancia fue  $0,000 < 0,05$ . De esta manera, se denegó la hipótesis nula. Así pues, la utilización de técnicas de control optimiza significativamente la calidad de los servicios, los elementos tangibles que antes el 61% de usuarios consideró nivel bajo y el 38% niveles medios.

Sin embargo, no tiene similitud con la teoría del autor Mulatillo (2017) señaló que es una función que busca realizar una medición, análisis y corrección de la gestión empresarial, el desconocimiento de los trabajadores con el fin de potenciar cumplimiento de metas organizacionales, ya que el control debe tener una correlación positiva con la calidad de servicio.

## VI. CONCLUSIONES

1. Referente al objetivo general, se llegó a concluir que según el coeficiente de Pearson fue de 0.451 el cual se demuestra que es una correlación positiva moderada entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio, con un grado significativo de ( $p=0.141 < 0.05$ ), llegando a rechazar la hipótesis  $H_1$  y aceptar la hipótesis  $H_0$ , lo que asegura que no existe una relación directa entre ambas variables, por lo tanto, la gestión administrativa se va incrementar en la medida en que va incrementar la calidad de servicio en la empresa.
2. Además, respecto al objetivo específico uno se llegó a determinar que según el coeficiente de Pearson fue de -0.004 el cual se demuestra que es una correlación negativa baja entre la dimensión planificación y la variable calidad de servicio, con un grado significativo ( $p=0.972 < 0.05$ ), llegando a rechazar la hipótesis  $H_1$  y aceptar la hipótesis  $H_0$ , lo que asegura que no existe una relación directa entre la planificación y la calidad de servicio, por lo tanto, la planificación se va incrementar en la medida en que va incrementar la calidad de servicio en la empresa.
3. Asimismo, respecto al objetivo específico dos se concluyó que según el coeficiente de Pearson fue de 0.083 el cual se demuestra que es una correlación positiva muy baja entre la dimensión organización y la variable calidad de servicio, con un grado significativo ( $p=0.452 < 0.05$ ), llegando a rechazar la hipótesis  $H_1$  y aceptar la hipótesis  $H_0$ , lo que asegura que no existe una relación directa entre la organización y la calidad de servicio, por lo que, en la medida que mejore la organización va ir mejorando la calidad de servicio en la empresa.
4. También, respecto al objetivo específico tres se llegó a concluir que según el coeficiente de Pearson fue de 0.071 el cual se demuestra que es una correlación positiva muy baja entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicio, con un grado significativo ( $p=0.522 < 0.05$ ), llegando a rechazar la hipótesis  $H_1$  y aceptar la hipótesis  $H_0$ ; lo que asegura que no existe una relación

directa entre la dirección y la calidad de servicio, por lo que, en la medida que mejore la dirección va ir mejorando la calidad de servicio en la empresa.

5. Y, por último, respecto al objetivo específico cuatro, se llegó a determinar que según el coeficiente de Pearson fue de 0.029 el cual se demuestra que es una correlación positiva muy baja, con un grado significativo ( $p=0.793 < 0.05$ ), llegando a rechazar la hipótesis  $H_1$  y aceptar la hipótesis  $H_0$ , lo que asegura que no existe una relación directa entre el control y la calidad de servicio, de tal manera que el eficiente control de la empresa se llegara a obtener mejores resultados en la calidad de servicio en la empresa.



## **VII. RECOMENDACIONES**

Se aconseja a los gerentes y al administrador de la empresa de transportes de carga tener un buen sistema de control para llegar a obtener los objetivos trazados y mejorar la rentabilidad económica de la empresa, y obviamente prevenir las pérdidas de recursos, asimismo puede reforzar su confianza al cumplir con las normas y leyes aplicables, para mejorar su reputación y confianza con los clientes.

Por otra parte, se recomienda a los administradores de la empresa cumplir con las normas, con la documentación para las audiencias que puedan tener; y a todos los colaboradores asegurar la calidad de servicio; que brindan a sus clientes mediante la capacidad de respuesta que tienen, cuando existe una duda o pregunta por algún cliente, asimismo se debe brindar un buen aspecto del establecimiento, el cual debe ser amigable, y que el cliente se sienta seguro y confiado al momento que llega a dejar su carga o encomienda.

En tal sentido, se encomienda al área de recursos humanos, elaborar un plan de motivación y capacitación para brindar a todo los colaboradores, para que ellos se sientan orgullosos de la empresa donde laboran, se sientan felices al llegar a sus centros laborales, ya que se sentirán valorados por los jefes inmediatos, asimismo la empresa debe involucrar a todo los colaboradores en los objetivos, metas y estrategias mensuales; con la única finalidad de incrementar el compromiso del personal porque influye en la calidad de servicio que brinda la empresa a sus clientes.

De la misma forma, se recomienda a los gerentes de la empresa de transportes de carga elaborar la estructura organizativa con coherencia, y con la planificación administrativa adecuada, el cual tenga los comandos de mando, canales de comunicación, las funciones de cada personal, y sobre todo contribuya al conseguir los objetivos trazados; para que el funcionamiento sea clara y precisa, con el cual pueda seguir creciendo en una eficiente dirección.

También, se recomienda al área de planificación realizar un manual de organización y funciones donde quede bien establecido los niveles jerárquicos, donde queden las responsabilidades claras y precisas, para que el proceso de toma de decisión sea más sencillo, y también la labor sea más eficiente; ya que los colaboradores tendrán bien en claro sus funciones diarias, además se involucraran

con sus compañeros de trabajo y realizaran un eficiente trabajo en equipo, y sobre todo se realizara con efectividad sus objetivos; es por todo lo anterior que es importante tener un nivel jerárquico dentro de la empresa para mejorar la organización en todo los niveles.

Por último, se recomienda al administrador de la empresa de transportes de carga, implementar un sistema de evaluación y monitoreo para aplicar los procesos, procedimientos; prácticas administrativas y operativas para el desarrollo de las herramientas y funciones que se realizan diariamente, ya que al haber un monitoreo en el trabajo la gestión administrativa mejorará y por ende se verá reflejado en la rentabilidad de la empresa, ya que los clientes estarán completamente satisfechos.

## REFERENCIAS

- Abad, N. B. G. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Piura, 2021. In *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Aceña, N. M. (2017). *Gestión de costes y calidad del servicio de transporte por carretera: UF0922* (S. L. Editorial CEP (ed.)).
- Acosta, U. J. A., & Mendoza, C. J. A. (2021). Aplicación de estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de los servicios en la empresa Transport Mengoar S.A.C., 2021. In *Universidad César Vallejo*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50737/Cusma\\_GM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50737/Cusma_GM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Aliaga, D. S., & Alcas, Z. N. (2021). Analysis of administrative management and service quality in the care of humanized births in a national hospital in Lima. *INNOVA Research Journal, Vol. 6, No.* <https://doi.org/2477-9024>
- Aliatis, B. V. G. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio: caso cooperativa de transporte interprovincial Jipijapa, período 2015-2020* [Universidad Estatal del Sur de Manabí]. <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3871/1/TESIS-ALIATIS BRAVO VALERIA GUADALUPE-GUARDAR PDF.pdf>
- Anchelia, G. V., Inga, A. M., Olivares, R. P., & Escalante, F. J. L. (2021). Administrative management and organizational commitment in educational institutions. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Vol. 9, SP.* <https://doi.org/2310-4635>
- Arenal, L. C. (2016). *Organización de procesos de venta: UF0030* (E. T. Formación (ed.)).
- Asti, A. (2015). *Metodología de la investigación* (A. E. Universitarias (ed.)). <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=4870170>
- Balladares, M. O. A. (2021). Factores de la comunicación y calidad de servicio en las importaciones de la empresa DHL Express Perú S.A.C. 2020. *Universidad San Martín de Porras*. <https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8445/BALLAD>

ARES\_MO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Baque, C. M. A., Cantos, F. M. de L., & Baque, P. S. M. (2019). Strategic planning and administrative management in microenterprises. *Universidad Estatal Del Sur de Manabí, Jipijapa, Vol. V. N°*. <https://doi.org/2610-802X>
- Brume, G. M. J. (2019). Estructura organizacional. *Institución Universitaria Itsa*. <https://doi.org/978-958-52221-1-3>
- Bustamante, M., Llorens, S., & Acosta, H. (2014). Empathy and Quality of Service: the key role of the positive emotions in work teams Empatía e qualidade de serviço: O papel chave das emoções positivas em equipes de trabalho. *Universitat Jaume*. [https://www.researchgate.net/publication/272497200\\_Empatia\\_y\\_calidad\\_de\\_servicio\\_El\\_papel\\_clave\\_de\\_las\\_emociones\\_positivas\\_en Equipos\\_de\\_trabajo/link/54e70ce20cf277664ff77984/download](https://www.researchgate.net/publication/272497200_Empatia_y_calidad_de_servicio_El_papel_clave_de_las_emociones_positivas_en Equipos_de_trabajo/link/54e70ce20cf277664ff77984/download)
- Cajo, E. L. D. (2018). Influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores del ministerio de agricultura y riego, Lima, 2018. *Universidad Inca Garcilazo de La Vega*. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2392>
- Calle, D. M. del C. de la, & Ortiz, de U. C. M. (2018). *Fundamentos de recursos humanos (3a. ed.)* (P. Educación (ed.)).
- Cañeque, M. (2017). *El nuevo liderazgo* (E. Granica (ed.)).
- Cárdenas, C. L. (2021). Contenido empírico y Justificación teórica: positivismo, estructuralismo y empirismo constructivo. *UNIVERSIDAD DE CALDAS*. [https://repositorio.ucaldas.edu.co/bitstream/handle/ucaldas/16645/JoseOrlando\\_MoralesMorales\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucaldas.edu.co/bitstream/handle/ucaldas/16645/JoseOrlando_MoralesMorales_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carrasco, C. M. T., & Quiroz, T. A. E. (2021). Propuesta de gestión administrativa orientada a la fidelización del cliente en el Restaurante El Legado Castilla – Piura, 2020. In *Universidad Cesar Vallejo* (Vol. 1). <https://bit.ly/3BXwq5b>
- Chávez, H. M. M., Castelo, S. Á. G., & Villacis, U. J. F. (2020). Administrative management from the processes of agricultural companies in Ecuador. *Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador, (núm. 18)*. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i18.198>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. Novena edición* (McGraw-Hil). <https://doi.org/978-607-15->

0560-6

- Chuquimioque, H. S. J. D. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A- Pachacamac. In *Universidad Autónoma de Perú*.  
[https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1225/Chuquimioque Huayta%2C Sandy Josselyn Dallana.pdf?sequence=7&isAllowed=y](https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1225/Chuquimioque%20Sandy%20Josselyn%20Dallana.pdf?sequence=7&isAllowed=y)
- Coelho, F. (2019). Significado de Hipótesis. Hipotesis. *Universidad Los Andes*.  
<https://www.significados.com/hipotesis/>
- Córdova, C. J. W., García, C. N., Puicón, L. V. E., Merino Núñez, M., & Merino, N. M. (2022). Administrative management during covid19 in the collaborators of the municipalities in Peru [Gestión administrativa durante la Covid-19 en los colaboradores de las municipalidades en Perú]. *Revista de Ciencias Sociales*.  
<https://doi.org/10.31876/rcs.v28i3.38475>
- Córdova, L. Y. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas -2019. *Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo-Perú*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41301/Córdova\\_LLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41301/Córdova_LLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Demuner, F. M. del R., Becerril, T. O. U., & Ibarra, C. M. A. (2020). Organizational responsiveness and absorptive capacity. Study of manufacturing companies in Mexico. *Universidad Autónoma Del Estado de México, vol.27 no.*  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2395-86692018000300061](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2395-86692018000300061)
- Díaz, P. F. M., & Morillo, M. M. C. (2017). Cumplimiento de las promesas en el marco de la calidad del servicio de alojamiento turístico del estado Mérida, Venezuela. *Tec Empresarial*. <file:///C:/Users/Downloads/Dialnet-CumplimientoDeLasPromesasEnElMarcoDeLaCalidadDelSe-6109068.pdf>
- Díaz, P. J. V., & Mendoza, F. Y. S. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio público de taxis en la gerencia de desarrollo vial y transporte-municipalidad de Chiclayo*.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8666>
- Duque, C. J. L., & Vélez, N. D. F. (2018). Communication model for high quality processes in an institution of technological education. *Universidad Santiago de*

- Cali*, 15, N. <https://doi.org/2538-9904>
- Elzo, M. J. I. (2017). CALIDAD ÁGIL. *Universidad Gabriel Mistral*. [https://repositorio.ugm.cl/bitstream/handle/20.500.12743/1092/CD ME.IJI %2813%29\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ugm.cl/bitstream/handle/20.500.12743/1092/CD_ME.IJI%2813%29_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Farratell, C. L. (2016). *Calidad del producto gráfico: UF1464* (I. Editorial (ed.)).
- Fernández, B. V. H. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Universidad César Vallejo, Perú*. <https://doi.org/2602-8093>
- Flores, Z. G. M., Villegas, C. F. W., & Napán, Y. A. C. (2021). Quality of service and its relationship with customer loyalty. *Universidad Científica Del Sur, Vol VI. N°*. [https://www.researchgate.net/publication/352096042\\_Calidad\\_de\\_servicio\\_y\\_su\\_relacion\\_con\\_la\\_fidelizacion\\_de\\_los\\_clientes/link/60b8dd1e92851cb13d7229b9/download](https://www.researchgate.net/publication/352096042_Calidad_de_servicio_y_su_relacion_con_la_fidelizacion_de_los_clientes/link/60b8dd1e92851cb13d7229b9/download)
- Fresno, C. caridad. (2019). *Metodología de la investigación: así de fácil* (El Cid Edi).
- García, E. I. K. (2021). Proceso administrativo para orientar la calidad de servicio de empresa GECHISA Piura, 2021. In *Universidad César Vallejo* (Vol. 1). <https://bit.ly/3BXwq5b>
- García, M. S., Cristina, M., & Romero, S. (2017). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. *Ciencia Administrativa*, 2, 110–117.
- González, P. J. (2020). *Medios de comunicación: ¿al servicio de quién?* (CLACSO (ed.)).
- González, V. J. L. (2013). *Comportamiento humano: el recurso básico de las organizaciones empresariales* (P. de la U. de Deusto (ed.)).
- Heredia, B. J. (2020). Modelo de satisfacción de los usuarios de transporte público tipo bus integrando variables latentes. Facultad de Minas Medellín: . *Universidad Nacional de Colombia*.
- Hernández, R. (2017). *Metodología de la Investigación – Roberto Hernández Sampieri – Texto completo 21 enero, 2017*.
- Jacóme, L. I., Salazar, C. A., & Borja, B. Y. (2017). Corporate social responsibility in administrative management. *Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga ,Ecuador, Vol. 3, nú.* <https://doi.org/1147-1158>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *ADMINISTRACIÓN UNA PERSPECTIVA GLOBAL Y EMPRESARIAL. 14ª edición* (The McGraw).

- [https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod\\_resource/content/1/Administracion\\_una\\_perspectiva\\_global\\_y\\_empresarial\\_Koontz.pdf](https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf)
- Kunas, M. (2020). *Implementación de Calidad de Servicio basado en ISO/IEC 20000 - Guía de Gestión* (Editorial).
- Labajo, G. E. (2016). El Método Científico. *Máster En Pericia Sanitaria (2015-2016)*.
- Leiva, C. J. (2019). Fundamentación y diseño de un modelo de intervención socio educativa desde una perspectiva constructivista, para su aplicación en organizaciones productivas o de servicios. Estudio de su aplicación y observación de su impacto en una empresa. *Facultat de Psicologia, Ciénces de l'Educació I de l'esport Blanquerna*.
- López, N., & Sandoval, I. (2016). Métodos y Técnicas de investigación cuantitativ y cualitativa. *Guadalajara: UDG Virtual*.
- Lozada, L. N. A. (2020). "Gestión Administrativa Y Su Incidencia En La Calidad Del Servicio a Los Usuarios De La Compañía De Transportes En Tricimotos 19 De Mayo S.a Del Cantón La Maná, Provincia De Cotopaxi. Año 2020." In *Universidad técnica de cotopaxi* (Vol. 1). <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/4501/1/PI-000727.pdf>
- Lun Pun, T. V. A. (2020). The Administrative management and service quality of the National Maritime Authority according to the user in the Port of Callao. *Universidad de Piura, Vol. 17, N.* <https://doi.org/10.35628/resup.v16i2.79>
- Martín, G. S. O. (2015). *Planeación e integración de los recursos humanos: capital humano* (G. E. Patria (ed.)).
- Martínez, T. V. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente. N.º 1 edición* (Estudios S).
- Medina, M. I. (2020). *Modelo de gestión académica y administrativa para mejorar el servicio educati-vo en el programa de estudio de administración de empresas del I.E.S.T.P. "Manuel Yarlequé Espinoza" de Catacaos – Piura 2020*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62126/Medina\\_MI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62126/Medina_MI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mejías, A. A., Godoy, D. E., & Piña, P. R. (2018). Impact of the quality of services on customer satisfaction in a maintenance company. *Universidad de Carabobo, Venezuela,* 21, n.

- <https://www.redalyc.org/jatsRepo/880/88055200020/html/index.html>
- Mendoza, Z. W., Delgado, C. M., García, P. T., & Barreiro, C. I. (2018). Internal control and its influence on the administrative management of the public sector. *Universidad Estatal Del Sur de Manabí*. [https://www.cepal.org/sites/default/files/courses/files/introduccion\\_sistemas\\_monitoreo\\_y\\_evaluacion.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/courses/files/introduccion_sistemas_monitoreo_y_evaluacion.pdf)
- Molina, H. (2019). ESTABLECIMIENTO DE METAS, COMPORTAMIENTO Y DESEMPEÑO. *Universidad ICESI*. <https://doi.org/0123-5923>
- Montes, D. O. S. J. E., Comas, R. R., Álvarez, H. S. del R., & Silva, B. R. (2021). THE IMPACT OF THE STRATEGIC PLAN ON ADMINISTRATIVE MANAGEMENT. CASE: TRANSPORT COOPERATIVE VENTANAS. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(S3), 430-436. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2501/2455>
- Mora, C. C. E. (2011). LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR. *Universidade Nove de Julho*, 10, n. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Morales, U. D. C., & Paredes, A. V. M. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas. *Universidad Técnica de Ambato*. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31522>
- Mulatillo, Y. A. R. (2017). Gestión de recursos humanos de la empresa Anclaf S.A.C. Lima 2017. *Universidad Norbert Wiener*, 168. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1892/TITULO - Mulatillo Yanayaco%2C Ana Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Navarro, A. E. M. (2014). Modelo de gestión para mejorar el desempeño individual en una Organización de la Sociedad Civil de Ciudad Obregón, Sonora. *Instituto Tecnológico de Sonora*. <https://doi.org/978-607-609-097-8>
- Niño, V. (2016). Metodología de la investigación: Diseño y ejecución. Bogotá: *Ediciones de La U*.
- Pashanasi, A. B., Gárate, R. J., & Palomino, A. G. del P. (2021). Job performance in higher education institutions: A Latin American literature review. *Universidad Cesar Vallejo*. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v12n3/2219-7168-comunica-12-03-163.pdf>



- Pazos, N. M. J. (2021). Gestión administrativa y calidad del servicio en centros integrales de atención al Adulto Mayor Región Piura, 2021. In *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Perez, B. W. E., Serrano, A. J. F., Colcha, O. R. V., & Moreno, A. M. del C. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal. *Universidad de Guayaquil*. <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3634>
- Prado, C. S. M. (2015). *Diseño de un manual para la selección, capacitación e inducción del personal para la compañía comercializadora Copronox S.A, ubicada al norte del distrito metropolitano Quito 2015*. Instituto Tecnológico Cordillera.
- Quispe, F. G. M., & Ayaviri, N. V. D. (2016). (Measuring Customer Satisfaction in Nonprofit Development Organizations). *Universidad Nacional de Chimborazo*. <file:///C:/Users/MILAGROS/Downloads/2336-11105-1-PB.pdf>
- Reynosa, N. E. (2018). Trabajo de investigación. Teoría, metodología y práctica. *Universidad César Vallejo, Perú*.
- Rocafuerte, C. Á. A. (2019). Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la Cooperativa de Transporte Mar Azul, Parroquia Anconcito, Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2017. *Universidad Estatal Península de Santa Elena*. <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4652/UPSE-TAE-2019-0004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, Y. N. (2016). Desempeño del personal de atención al cliente del Super las segovia de la ciudad de esteli en el año 2016. *Estelí: UNAN-MANAGUA (FAREM-Estelí)*. <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/4837%0D>
- Romero, G. D. (2021). Modelo de gestión administrativa de obra para mejorar el servicio de la Empresa Inversiones Oberti S.R.L en el Distrito de Pacaipampa, Ayabaca-Piura. *Universidad Alas Peruanas*. <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/142090>
- Ruíz, M. D. (2020). *Strategizing as Function of Administrative Management. International Scientific Conference Strategic Management and Decision Support Systems in Strategic Management*. [https://doi.org/10.46541/978-86-%0A7233-380-0\\_64](https://doi.org/10.46541/978-86-%0A7233-380-0_64)

- Schroeder, R., Goldstein, S. M., & Rungtusanatham, J. (2011). Administración de operaciones. Quinta edición. In *The McGraw-Hill*.
- Soto, T. A. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina S.C.R.L., de SJL, Lima -2018. *Universidad Cesar Vallejo*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29403/SOTO\\_TA..pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29403/SOTO_TA..pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Steffanell, D. L. I., Arteta, P. Y., & Noda, H. M. (2017). Internal customer satisfaction in small and medium business hotels. *Universidad Libre de Barranquilla, Colombia*. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181552082003/>
- Torres, F. J., & Luna, E. I. (2017). Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF model. *Universidad Del Istmo, México*. <https://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v62n4/0186-1042-cya-64c-04-01270.pdf>
- Tschohl, J. (2022). Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia. *Service Quality Institute Latin America*, 44. [https://www.servicequality.net/ftp/cap1\\_servcliente.pdf](https://www.servicequality.net/ftp/cap1_servcliente.pdf)
- Valls, F. W., Román, V. V., Chica, O. C., & Salgado, C. G. (2017). *La calidad del servicio. Vía segura para alcanzar la competitividad*. Edición: Primera (Editorial).
- Velasquez, S. K. F. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la empresa MC Transportes y Servicios Múltiples SRL, Lima, 2020. In *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Venturo, M. K. C., & Lizarraga, Q. D. F. (2021). Gestión administrativa y la calidad del servicio de la Empresa de Transporte Turismo Paramonga S.A., Barranca, 2021. In *Universidad Cesar Vallejo* (Vol. 1). <https://bit.ly/3BXwq5b>
- Vergara, Q. G. (2017). Seguridad de información y calidad de servicio en la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2016. *Universidad César Vallejo*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22150/Vergara\\_QG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22150/Vergara_QG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vigo, C. J. M., & González, V. J. A. (2020). Relationship between quality of service and customer satisfaction in a clinical analysis laboratory of Pacasmayo. *Universidad Nacional de Trujillo*. <https://doi.org/1810-6781>
- Zamora, T. A. I. (2019). Eficiencia logística del transporte de carga internacional a través del modelo DEA. Págs. 183-204. *Revista de Economía*, 38(2).

- <http://dx.doi.org/10.29105/ensayos38.2-2>
- Zárate, H. G. C. (2019). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019. *Universidad Nacional José María Arguedas*. [https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/505/Gaby\\_Clarinda\\_Tesis\\_Bachiller\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/505/Gaby_Clarinda_Tesis_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zuta, A. N., Castro, L. L., & Zela, P. L. M. (2018). Motivación profesional y desempeño laboral de los docentes de práctica clínica de la escuela profesional de enfermería. *Universidad Nacional Del Callao*.
- Abad, N. B. G. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Piura, 2021. In *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Aceña, N. M. (2017). *Gestión de costes y calidad del servicio de transporte por carretera: UF0922* (S. L. Editorial CEP (ed.)).
- Acosta, U. J. A., & Mendoza, C. J. A. (2021). Aplicación de estrategias de gestión administrativa para mejorar la calidad de los servicios en la empresa Transport Mengoar S.A.C., 2021. In *Universidad César Vallejo*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50737/Cusma\\_GM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50737/Cusma_GM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Aliaga, D. S., & Alcas, Z. N. (2021). Analysis of administrative management and service quality in the care of humanized births in a national hospital in Lima. *INNOVA Research Journal, Vol. 6, No.* <https://doi.org/2477-9024>
- Aliatis, B. V. G. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio: caso cooperativa de transporte interprovincial Jipijapa, período 2015-2020* [Universidad Estatal del Sur de Manabí]. <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3871/1/TESIS-ALIATIS BRAVO VALERIA GUADALUPE-GUARDAR PDF.pdf>
- Anchelia, G. V., Inga, A. M., Olivares, R. P., & Escalante, F. J. L. (2021). Administrative management and organizational commitment in educational institutions. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Vol. 9, SP.* <https://doi.org/2310-4635>
- Arenal, L. C. (2016). *Organización de procesos de venta: UF0030* (E. T. Formación (ed.)).
- Asti, A. (2015). *Metodología de la investigación* (A. E. Universitarias (ed.)). <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=4870170>
- Balladares, M. O. A. (2021). Factores de la comunicación y calidad de servicio en las

- importaciones de la empresa DHL Express Perú S.A.C. 2020. *Universidad San Martín de Porras*.  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8445/BALLADARES\\_MO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8445/BALLADARES_MO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Baque, C. M. A., Cantos, F. M. de L., & Baque, P. S. M. (2019). Strategic planning and administrative management in microenterprises. *Universidad Estatal Del Sur de Manabí, Jipijapa, Vol. V. N°*. <https://doi.org/2610-802X>
- Brume, G. M. J. (2019). Estructura organizacional. *Institución Universitaria Itsa*. <https://doi.org/978-958-52221-1-3>
- Bustamante, M., Llorens, S., & Acosta, H. (2014). Empathy and Quality of Service: the key role of the positive emotions in work teams Empatia e qualidade de serviço: O papel chave das emoções positivas em equipes de trabalho. *Universitat Jaume*. [https://www.researchgate.net/publication/272497200\\_Empatia\\_y\\_calidad\\_de\\_servicio\\_El\\_papel\\_clave\\_de\\_las\\_emociones\\_positivas\\_en Equipos\\_de\\_trabajo/link/54e70ce20cf277664ff77984/download](https://www.researchgate.net/publication/272497200_Empatia_y_calidad_de_servicio_El_papel_clave_de_las_emociones_positivas_en Equipos_de_trabajo/link/54e70ce20cf277664ff77984/download)
- Cajo, E. L. D. (2018). Influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores del ministerio de agricultura y riego, Lima, 2018. *Universidad Inca Garcilazo de La Vega*. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2392>
- Calle, D. M. del C. de la, & Ortiz, de U. C. M. (2018). *Fundamentos de recursos humanos (3a. ed.)* (P. Educación (ed.)).
- Cañeque, M. (2017). *El nuevo liderazgo* (E. Granica (ed.)).
- Cárdenas, C. L. (2021). Contenido empírico y Justificación teórica: positivismo, estructuralismo y empirismo constructivo. *UNIVERSIDAD DE CALDAS*. [https://repositorio.ucaldas.edu.co/bitstream/handle/ucaldas/16645/JoseOrlando\\_MoralesMorales\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucaldas.edu.co/bitstream/handle/ucaldas/16645/JoseOrlando_MoralesMorales_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carrasco, C. M. T., & Quiroz, T. A. E. (2021). Propuesta de gestión administrativa orientada a la fidelización del cliente en el Restaurante El Legado Castilla – Piura, 2020. In *Universidad Cesar Vallejo* (Vol. 1). <https://bit.ly/3BXwq5b>
- Chávez, H. M. M., Castelo, S. Á. G., & Villacis, U. J. F. (2020). Administrative management from the processes of agricultural companies in Ecuador. *Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador, (núm. 18)*. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i18.198>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. Novena edición* (McGraw-Hil). <https://doi.org/978-607-15-0560-6>

- Chuquimioque, H. S. J. D. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A- Pachacamac. In *Universidad Autónoma de Perú*.  
[https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1225/Chumioque Huayta%2C Sandy Josselyn Dallana.pdf?sequence=7&isAllowed=y](https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1225/Chumioque%20Sandy%20Josselyn%20Dallana.pdf?sequence=7&isAllowed=y)
- Coelho, F. (2019). Significado de Hipótesis. Hipotesis. *Universidad Los Andes*.  
<https://www.significados.com/hipotesis/>
- Córdova, C. J. W., García, C. N., Puicón, L. V. E., Merino Núñez, M., & Merino, N. M. (2022). Administrative management during covid19 in the collaborators of the municipalities in Peru [Gestión administrativa durante la Covid-19 en los colaboradores de las municipalidades en Perú]. *Revista de Ciencias Sociales*.  
<https://doi.org/10.31876/rcs.v28i3.38475>
- Córdova, L. Y. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas -2019. *Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo-Perú*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41301/Córdova\\_LLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41301/Córdova_LLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Demuner, F. M. del R., Becerril, T. O. U., & Ibarra, C. M. A. (2020). Organizational responsiveness and absorptive capacity. Study of manufacturing companies in Mexico. *Universidad Autónoma Del Estado de México, vol.27 no.*  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2395-86692018000300061](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2395-86692018000300061)
- Díaz, P. F. M., & Morillo, M. M. C. (2017). Cumplimiento de las promesas en el marco de la calidad del servicio de alojamiento turístico del estado Mérida, Venezuela. *Tec Empresarial*.  
<file:///C:/Users/Downloads/Dialnet-CumplimientoDeLasPromesasEnElMarcoDeLaCalidadDelSe-6109068.pdf>
- Díaz, P. J. V., & Mendoza, F. Y. S. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio público de taxis en la gerencia de desarrollo vial y transporte-municipalidad de Chiclayo*. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8666>
- Duque, C. J. L., & Vélez, N. D. F. (2018). Communication model for high quality processes in an institution of technological education. *Universidad Santiago de Cali, 15, N.*  
<https://doi.org/2538-9904>
- Elzo, M. J. I. (2017). CALIDAD ÁGIL. *Universidad Gabriel Mistral*.  
<https://repositorio.ugm.cl/bitstream/handle/20.500.12743/1092/CD> ME.IJI

- %2813%29 2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Farratell, C. L. (2016). *Calidad del producto gráfico: UF1464* (I. Editorial (ed.)).
- Fernández, B. V. H. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Universidad César Vallejo, Perú*. <https://doi.org/2602-8093>
- Flores, Z. G. M., Villegas, C. F. W., & Napán, Y. A. C. (2021). Quality of service and its relationship with customer loyalty. *Universidad Científica Del Sur, Vol VI. N°*. [https://www.researchgate.net/publication/352096042\\_Calidad\\_de\\_servicio\\_y\\_su\\_relacion\\_con\\_la\\_fidelizacion\\_de\\_los\\_clientes/link/60b8dd1e92851cb13d7229b9/download](https://www.researchgate.net/publication/352096042_Calidad_de_servicio_y_su_relacion_con_la_fidelizacion_de_los_clientes/link/60b8dd1e92851cb13d7229b9/download)
- Fresno, C. caridad. (2019). *Metodología de la investigación: así de fácil* (El Cid Edi).
- García, E. I. K. (2021). Proceso administrativo para orientar la calidad de servicio de empresa GECHISA Piura, 2021. In *Universidad César Vallejo* (Vol. 1). <https://bit.ly/3BXwq5b>
- García, M. S., Cristina, M., & Romero, S. (2017). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. *Ciencia Administrativa*, 2, 110–117.
- González, P. J. (2020). *Medios de comunicación: ¿al servicio de quién?* (CLACSO (ed.)).
- González, V. J. L. (2013). *Comportamiento humano: el recurso básico de las organizaciones empresariales* (P. de la U. de Deusto (ed.)).
- Heredia, B. J. (2020). Modelo de satisfacción de los usuarios de transporte público tipo bus integrando variables latentes. Facultad de Minas Medellín: . *Universidad Nacional de Colombia*.
- Hernández, R. (2017). *Metodología de la Investigación – Roberto Hernández Sampieri – Texto completo 21 enero, 2017*.
- Jacóme, L. I., Salazar, C. A., & Borja, B. Y. (2017). Corporate social responsibility in administrative management. *Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga ,Ecuador, Vol. 3, nú.* <https://doi.org/1147-1158>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *ADMINISTRACIÓN UNA PERSPECTIVA GLOBAL Y EMPRESARIAL. 14ª edición* (The McGraw). [https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod\\_resource/content/1/Administracion\\_una\\_perspectiva\\_global\\_y\\_empresarial\\_Koontz.pdf](https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf)
- Kunas, M. (2020). *Implementación de Calidad de Servicio basado en ISO/IEC 20000 - Guía de Gestión* (Editorial).

- Labajo, G. E. (2016). El Método Científico. *Máster En Pericia Sanitaria (2015-2016)*.
- Leiva, C. J. (2019). Fundamentación y diseño de un modelo de intervención socio educativa desde una perspectiva constructivista, para su aplicación en organizaciones productivas o de servicios. Estudio de su aplicación y observación de su impacto en una empresa. *Facultat de Psicologia, Ciénces de l'Educació I de l'esport Blanquerna*.
- López, N., & Sandoval, I. (2016). Métodos y Técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa. *Guadalajara: UDG Virtual*.
- Lozada, L. N. A. (2020). "Gestión Administrativa Y Su Incidencia En La Calidad Del Servicio a Los Usuarios De La Compañía De Transportes En Tricimotos 19 De Mayo S.a Del Cantón La Maná, Provincia De Cotopaxi. Año 2020." In *Universidad técnica de cotopaxi* (Vol. 1). <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/4501/1/PI-000727.pdf>
- Lun Pun, T. V. A. (2020). The Administrative management and service quality of the National Maritime Authority according to the user in the Port of Callao. *Universidad de Piura, Vol. 17, N.* <https://doi.org/10.35628/resup.v16i2.79>
- Martín, G. S. O. (2015). *Planeación e integración de los recursos humanos: capital humano* (G. E. Patria (ed.)).
- Martínez, T. V. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente. N.º 1 edición* (Estudios S).
- Medina, M. I. (2020). *Modelo de gestión académica y administrativa para mejorar el servicio educativo en el programa de estudio de administración de empresas del I.E.S.T.P. "Manuel Yarlequé Espinoza" de Catacaos – Piura 2020*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62126/Medina\\_MI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62126/Medina_MI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mejías, A. A., Godoy, D. E., & Piña, P. R. (2018). Impact of the quality of services on customer satisfaction in a maintenance company. *Universidad de Carabobo, Venezuela*, 21, n. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/880/88055200020/html/index.html>
- Mendoza, Z. W., Delgado, C. M., García, P. T., & Barreiro, C. I. (2018). Internal control and its influence on the administrative management of the public sector. *Universidad Estatal Del Sur de Manabí*. [https://www.cepal.org/sites/default/files/courses/files/introduccion\\_sistemas\\_monitoreo\\_y\\_evaluacion.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/courses/files/introduccion_sistemas_monitoreo_y_evaluacion.pdf)

- Molina, H. (2019). ESTABLECIMIENTO DE METAS, COMPORTAMIENTO Y DESEMPEÑO. *Universidad ICESI*. <https://doi.org/0123-5923>
- Montes, D. O. S. J. E., Comas, R. R., Álvarez, H. S. del R., & Silva, B. R. (2021). THE IMPACT OF THE STRATEGIC PLAN ON ADMINISTRATIVE MANAGEMENT. CASE: TRANSPORT COOPERATIVE VENTANAS. *Revista Universidad y Sociedad*, *13(S3)*, 430-436. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2501/2455>
- Mora, C. C. E. (2011). LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR. *Universidade Nove de Julho*, *10*, n. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Morales, U. D. C., & Paredes, A. V. M. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas. *Universidad Técnica de Ambato*. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31522>
- Mulatillo, Y. A. R. (2017). Gestión de recursos humanos de la empresa Anclaf S.A.C. Lima 2017. *Universidad Norbert Wiener*, 168. [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1892/TITULO - Mulatillo Yanayaco%2C Ana Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1892/TITULO_Mulatillo_Yanayaco%2C_Ana_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Navarro, A. E. M. (2014). Modelo de gestión para mejorar el desempeño individual en una Organización de la Sociedad Civil de Ciudad Obregón, Sonora. *Instituto Tecnológico de Sonora*. <https://doi.org/978-607-609-097-8>
- Niño, V. (2016). Metodología de la investigación: Diseño y ejecución. Bogotá: *Ediciones de La U*.
- Pashanasi, A. B., Gárate, R. J., & Palomino, A. G. del P. (2021). Job performance in higher education institutions: A Latin American literature review. *Universidad Cesar Vallejo*. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v12n3/2219-7168-comunica-12-03-163.pdf>
- Pazos, N. M. J. (2021). Gestión administrativa y calidad del servicio en centros integrales de atención al Adulto Mayor Región Piura, 2021. In *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Perez, B. W. E., Serrano, A. J. F., Colcha, O. R. V., & Moreno, A. M. del C. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal. *Universidad de Guayaquil*. <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3634>
- Prado, C. S. M. (2015). *Diseño de un manual para la selección, capacitación e inducción*



- del personal para la compañía comercializadora Copronox S.A, ubicada al norte del distrito metropolitano Quito 2015.* Instituto Tecnológico Cordillera.
- Quispe, F. G. M., & Ayaviri, N. V. D. (2016). (Measuring Customer Satisfaction in Nonprofit Development Organizations). *Universidad Nacional de Chimborazo*. file:///C:/Users/MILAGROS/Downloads/2336-11105-1-PB.pdf
- Reynosa, N. E. (2018). Trabajo de investigación. Teoría, metodología y práctica. *Universidad César Vallejo, Perú*.
- Rocafuerte, C. Á. A. (2019). Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la Cooperativa de Transporte Mar Azul, Parroquia Anconcito, Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2017. *Universidad Estatal Península de Santa Elena*. <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4652/UPSE-TAE-2019-0004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodriguez, Y. N. (2016). Desempeño del personal de atención al cliente del Super las segovia de la ciudad de Estelí en el año 2016. *Estelí: UNAN-MANAGUA (FAREM-Estelí)*. <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/4837%0D>
- Romero, G. D. (2021). Modelo de gestión administrativa de obra para mejorar el servicio de la Empresa Inversiones Oberti S.R.L en el Distrito de Pacaipampa, Ayabaca-Piura. *Universidad Alas Peruanas*. <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/142090>
- Ruiz, M. D. (2020). *Strategizing as Function of Administrative Management. International Scientific Conference Strategic Management and Decision Support Systems in Strategic Management*. [https://doi.org/10.46541/978-86-0A7233-380-0\\_64](https://doi.org/10.46541/978-86-0A7233-380-0_64)
- Schroeder, R., Goldstein, S. M., & Rungtusanatham, J. (2011). Administración de operaciones. Quinta edición. In *The McGraw-Hill*.
- Soto, T. A. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina S.C.R.L., de SJL, Lima -2018. *Universidad Cesar Vallejo*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29403/SOTO\\_TA..pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29403/SOTO_TA..pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Steffanell, D. L. I., Arteta, P. Y., & Noda, H. M. (2017). Internal customer satisfaction in small and medium business hotels. *Universidad Libre de Barranquilla, Colombia*. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181552082003/>
- Torres, F. J., & Luna, E. I. (2017). Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF model. *Universidad Del Istmo, México*.

- <https://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v62n4/0186-1042-cya-64c-04-01270.pdf>
- Tschohl, J. (2022). Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia. *Service Quality Institute Latin America*, 44. [https://www.servicequality.net/ftp/cap1\\_servcliente.pdf](https://www.servicequality.net/ftp/cap1_servcliente.pdf)
- Valls, F. W., Román, V. V., Chica, O. C., & Salgado, C. G. (2017). *La calidad del servicio. Vía segura para alcanzar la competitividad. Edición: Primera* (Editorial).
- Velasquez, S. K. F. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la empresa MC Transportes y Servicios Múltiples SRL, Lima, 2020. In *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Venturo, M. K. C., & Lizarraga, Q. D. F. (2021). Gestión administrativa y la calidad del servicio de la Empresa de Transporte Turismo Paramonga S.A., Barranca, 2021. In *Universidad Cesar Vallejo* (Vol. 1). <https://bit.ly/3BXwq5b>
- Vergara, Q. G. (2017). Seguridad de información y calidad de servicio en la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2016. *Universidad César Vallejo*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22150/Vergara\\_QG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22150/Vergara_QG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vigo, C. J. M., & González, V. J. A. (2020). Relationship between quality of service and customer satisfaction in a clinical analysis laboratory of Pacasmayo. *Universidad Nacional de Trujillo*. <https://doi.org/1810-6781>
- Zamora, T. A. I. (2019). Eficiencia logística del transporte de carga internacional a través del modelo DEA. Págs. 183-204. *Revista de Economía*, 38(2). <http://dx.doi.org/10.29105/ensayos38.2-2>
- Zárate, H. G. C. (2019). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019. *Universidad Nacional José María Arguedas*. [https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/505/Gaby\\_Clarinda\\_Tesis\\_Bachiller\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14168/505/Gaby_Clarinda_Tesis_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zuta, A. N., Castro, L. L., & Zela, P. L. M. (2018). Motivación profesional y desempeño laboral de los docentes de práctica clínica de la escuela profesional de enfermería. *Universidad Nacional Del Callao*.

## ANEXOS

### Anexo N°1:

#### Tabla de operacionalización de variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
<b>Variable 01:</b> Gestión administrativa.	Chiavenato (2011) hace referencia a la organización del recurso humano, utilización correcta de los bienes, a la seguridad, y a la comunicación de la información, al cumplimiento de normativas, y seguimiento.	Se medirá planificación, organización, dirección, control, a través de un cuestionario.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivos y metas,</li> <li>Estrategias,</li> <li>Compromiso del personal</li> </ul>	Escala de Likert
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estructura,</li> <li>Funciones</li> <li>Responsabilidades</li> </ul>	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel jerárquico,</li> <li>Liderazgo</li> <li>Motivación</li> </ul>	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoreo de actividad,</li> <li>Retroalimentación</li> <li>Desempeño</li> </ul>	
<b>Variable 02:</b> Calidad de servicio.	Arenal (2016) define que es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca. La clave para ese soporte está en la construcción de buenas relaciones y un ambiente positivo, servicial y amigable, que garantice a los clientes salir con una buena impresión.	Se medirá con confiabilidad, elementos tangibles, seguridad, empatía, capacidad de respuesta, a través de un cuestionario.	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promesa</li> <li>Eficiencia</li> <li>Eficacia.</li> </ul>	Escala de Likert
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura.</li> <li>Equipos Tecnológicos</li> <li>Presentación del personal</li> <li>Material de comunicación</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confianza</li> <li>Cortesía</li> <li>Habilidad</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención personalizada</li> <li>Necesidad</li> <li>Comprensión</li> </ul>	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación</li> <li>Disposición</li> <li>Agilidad</li> </ul>	

**Anexo N°2:**

**Tabla de consistencia**

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022?.</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe relación significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022</p>	<p><b>Variable 1:</b> Gestión administrativa. Chiavenato (2011) hace referencia a la organización del recurso humano, utilización correcta de los bienes, a la seguridad, y a la comunicación de la información, al cumplimiento de normativas, y seguimiento.</p>				
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
<p>1. ¿Cuál es la relación entre la planificación y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022? 2. ¿Cuál es la relación entre la</p>	<p>1. Determinar la relación entre la planificación y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022.</p>	<p>1. Existe relación significativa entre la planificación y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022. 2. Existe relación significativa entre la organización y</p>	<p>Planificación</p> <p>Organización</p>	<p>Objetivos y metas, Estrategias, Compromiso del Personal</p>			

<p>organización y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre la dirección y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación entre el control y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022?</p>	<p>2. Determinar la relación entre la organización y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022.</p> <p>3. Determinar la relación entre la dirección y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022.</p> <p>4. Determinar la relación entre el control y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022.</p>	<p>calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022.</p> <p>3. Existe relación significativa entre la dirección y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022.</p> <p>4. Existe relación significativa entre el control y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022</p>	<p>Dirección</p> <p>Control</p>	<p>Estructura, Funciones Responsabilidades</p> <p>Nivel jerárquico, Liderazgo Motivación</p> <p>Monitoreo de actividad, Retroalimentación Desempeño</p>	<p>Del 1 al 12</p>	<p>Escala de Likert</p>	<p>Alto Medio Bajo</p>
<p><b>Tipo:</b></p>		<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p>	<p><b>Variable 2:</b> Calidad de servicio. Arenal (2016) define que es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la</p>				

<p>Básica, de enfoque cuantitativo,</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>No experimental, Transversal, correlacional</p>	<p><b>Población:</b> 12 colaboradores para gestión administrativa, y 80 clientes para calidad de servicio</p> <p><b>Muestra:</b> 12 colaboradores para gestión administrativa, y 80 clientes para calidad de servicio</p>	<p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario</p> <p><b>Escala:</b></p> <p>Likert</p>	<p>marca. La clave para ese soporte está en la construcción de buenas relaciones y un ambiente positivo, servicial y amigable, que garantice a los clientes salir con una buena impresión.</p>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			<p>Confiabilidad</p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Promesa Eficiencia Eficacia</p> <p>Infraestructura. Equipos Tecnológicos Presentación del personal Material de comunicación</p> <p>Confianza Cortesía Habilidad</p> <p>Atención personalizada Necesidad Comprensión</p> <p>Comunicación Disposición</p>	<p>Del 1 al 22</p>	<p>Escala de Likert</p>	<p>Alto Medio Bajo</p>

				Agilidad			
--	--	--	--	----------	--	--	--

### Anexo N°3: Instrumentos

#### CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado Sr(a), el presente cuestionario forma parte del trabajo de investigación titulado: "Gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022", el cual, tiene fines exclusivamente académicos, agradecemos su colaboración.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa que considere conveniente. De antemano se le agradece por tomarse el tiempo para cooperar con el estudio:

Escala valorativa:

<b>COMPLETAMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>NEUTRAL</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>COMPLETAMENTE EN DESACUERDO</b>
<b>CA</b>	<b>A</b>	<b>N</b>	<b>D</b>	<b>CD</b>

N°	Preguntas	CA	A	N	D	CD
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>						
<b>Dimensión 01: PLANIFICACIÓN</b>						
01	Cree usted que los objetivos y metas planificados consideran la calidad de servicio.					
02	Consideraría que, teniendo una estrategia pertinente, la calidad de servicio mejore					
03	Considera que el compromiso del personal influye en la calidad de servicio					
04	La empresa de transportes establece metas institucionales.					
05	La empresa de transportes establece sus objetivos de trabajo con claridad.					
06	Considera que los recursos empresariales se usan adecuadamente en las diversas actividades que se realizan.					
07	La empresa de transportes programa adecuadamente el desarrollo de sus actividades.					
<b>Dimensión 02: ORGANIZACIÓN</b>						



08	Considera que la estructura organizativa es coherente con la planificación administrativa.					
09	Cree usted que si se delegada funciones en un área específica la planificación administrativa mejore.					
10	Cree usted que la responsabilidad es el primer paso para lograr la gestión administrativa.					
11	Considera que los servidores son designados en las áreas de trabajo teniendo en cuenta su capacidad.					
12	En la empresa de transportes se establecen las tareas de manera adecuada.					
13	En la empresa de transportes las tareas se ejecutan en equipo.					
14	Considera que el servidor está preparado para cumplir a cabalidad con las tareas asignadas.					
<b>Dimensión 03: DIRECCIÓN</b>						
15	Cree usted que es importante tener un nivel jerárquico dentro de la empresa para mejorar la organización.					
16	Considera usted que el liderazgo en la gerencia es un factor importante para mejorar la gestión administrativa.					
17	Cree usted que la motivación es primordial para lograr toda la planificación administrativa.					
18	El administrador guía a los servidores en la ejecución de las tareas.					
19	El administrador le da a conocer a Ud. Los mecanismos o dinámicas de trabajo al iniciar una tarea nueva					
20	En la empresa de transportes se brinda los medios y materiales para que los servidores mejoren su trabajo.					
21	En la empresa de transportes se da reconocimiento al trabajo realizado por los servidores					
<b>Dimensión 04: CONTROL</b>						
22	Considera usted que al haber un monitoreo en el trabajo la gestión administrativa mejore					
23	Considera usted que la retroalimentación ayuda a mejorar los errores previstos en la planificación					

24	Considera usted que el desempeño laboral ayuda a mejorar la gestión administrativa en la empresa					
25	En la empresa de transportes se evalúa permanentemente el trabajo que realizan los servidores.					
26	El administrador retroalimenta el trabajo que realizan con los servidores en la empresa.					

Muchas gracias por su colaboración...

## CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado Sr(a), el presente cuestionario forma parte del trabajo de investigación titulado: “Gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022”, el cual, tiene fines exclusivamente académicos, agradecemos su colaboración.

**INSTRUCCIONES:** Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa que considere conveniente De antemano se le agradece por tomarse el tiempo para cooperar con el estudio:

Escala valorativa:

<b>SIEMPRE</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>NUNCA</b>
<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>

N°	Preguntas	S	CS	AV	CN	N
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>						
<b>Dimensión 01: CONFIABILIDAD</b>						
01	Cuando la empresa de transportes promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace					
02	Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo					
03	La empresa de transportes realizó bien el servicio la primera vez					
04	La empresa de transportes concluye el servicio en el tiempo prometido					
05	La empresa de transportes insiste en mantener registros exentos de errores					
<b>Dimensión 02: SEGURIDAD</b>						
06	El comportamiento de los empleados de la empresa de transportes le transmite confianza					
07	Se siente seguro con las transacciones que realiza la empresa de transportes					
08	Los empleados son amables					
09	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que se les plantea					
<b>Dimensión 03: ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
10	La empresa de transportes tiene equipos de apariencia moderna					
11	Las instalaciones físicas de la empresa de transportes son visualmente atractivas					

12	Los empleados de la empresa de transportes tienen apariencia pulcra					
13	Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos					
<b>Dimensión 04: EMPATÍA</b>						
14	La empresa de transportes les ofrece una atención individualizada					
15	La empresa de transportes tiene horarios de atención flexibles					
16	La empresa de transportes tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes					
17	La empresa de transportes se preocupa por sus necesidades					
18	La empresa de transportes comprende las necesidades específicas de sus clientes					
<b>Dimensión 05: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
19	Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio					
20	Los empleados de la empresa de transportes ofrecen un servicio oportuno					
21	Los empleados de la empresa de transportes están dispuestos a ayudarlos					
22	Los empleados están demasiado ocupados para responder a sus inquietudes					

Muchas gracias por su colaboración...

## Anexo N°4: Validación del instrumento



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgtr. CASTILLO MÁRQUEZ, WILMER FERMÍN

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de posgrado de la UCV, en la sede de Piura, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de maestría en administración de negocios - MBA.

El título del proyecto de investigación es: ***“Gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022”*** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de modelos y herramientas gerenciales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.

---

Firma  
Castillo Vera, Olegario

## Definición conceptual de las variables y dimensiones

### I. Variable Gestión administrativa:

Chiavenato (2011) hace referencia a la organización del recurso humano, utilización correcta de los bienes, a la seguridad, y a la comunicación de la información, al cumplimiento de normativas, y seguimiento.

### II. Dimensiones

#### 1. Planificación,

Baque et al. (2019) define que es un proceso para la toma de decisiones que nos lleva a prever el futuro de cualquier organización.

#### 2. Organización

Koontz et al. (2012) definen que es el proceso de determinar las tareas necesarias para realizar los objetivos de la organización.

#### 3. Dirección

Chávez et al. (2020) definen como un proceso que abarca todos los niveles de la organización y es una actividad especial que se realiza plenamente cuando una persona.

#### 4. Control

Mulatillo (2017) menciona que es la función administrativa que se orienta a medir, evaluar y corregir el desempeño de la gestión administrativa operativa.

### III. Variable Calidad del servicio:

Arenal (2016) define que es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca. La clave para ese soporte está en la construcción de buenas relaciones y un ambiente positivo, servicial y amigable, que garantice a los clientes salir con una buena impresión



Mag. Wilmer Ferrnán Castillo Márquez  
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CIUDAD - 01546  
 N.C. DE CIENCIAS SOCIALES  
 C.P.N. 0439221

#### IV. Dimensiones

##### 1. Confiabilidad

Kunas (2020) se refiere a la capacidad y consistencia de una organización para prestar un determinado servicio de forma que satisfaga las necesidades de sus clientes.

##### 2. Elementos tangibles

Torres y Luna (2017) señalan que se puede sentir o tocar dentro de la empresa, el cliente es quien percibe esto de acuerdo a la infraestructura, máquinas y equipos que se usan, los medios de comunicación.

##### 3. Seguridad

Vergara (2017) hace referencia que analiza el comportamiento del servicio brindado, la cortesía de los trabajadores y su habilidad para emitir confianza al cliente.

##### 4. Empatía

Bustamante et al. (2014) determinan que es la intención de comprender el estado emocional del otro, es la experiencia de entender la condición de la otra persona desde su perspectiva.

##### 5. Capacidad de respuesta

Demuner et al. (2020) se refieren que la capacidad de respuesta al entorno tiene que ver con la acción tomada en base al conocimiento adquirido y a las habilidades desarrolladas que potencian a la organización para comprender y actuar efectivamente.



Mag. Wilmer Fermin Castillo Márquez  
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CIAD - 01846  
LIC. EN CIENCIAS SOCIALES  
CPPU. 0439221

## Matriz de operacionalización

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Variable 01: Gestión administrativa.	Chiavenato (2011) hace referencia a la organización del recurso humano, utilización correcta de los bienes, a la seguridad, y a la comunicación de la información, al cumplimiento de normativas, y seguimiento.	Se medirá planificación, organización, dirección, control, a través de un cuestionario.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivos y metas,</li> <li>Estrategias,</li> <li>Compromiso del personal</li> </ul>	Escala de Likert
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estructura,</li> <li>Funciones</li> <li>Responsabilidades</li> </ul>	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel jerárquico,</li> <li>Liderazgo</li> <li>Motivación</li> </ul>	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoreo de actividad,</li> <li>Retroalimentación</li> <li>Desempeño</li> </ul>	
Variable 02: Calidad de servicio.	Arenal (2016) define que es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca. La clave para ese soporte está en la construcción de buenas relaciones y un ambiente positivo, servicial y amigable, que garantice a los clientes salir con una buena impresión.	Se medirá con confiabilidad, elementos tangibles, seguridad, empatía, capacidad de respuesta, a través de un cuestionario.	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promesa</li> <li>Eficiencia</li> <li>Eficacia.</li> </ul>	Escala de Likert
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura.</li> <li>Equipos Tecnológicos</li> <li>Presentación del personal</li> <li>Material de comunicación</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confianza</li> <li>Cortesía</li> <li>Habilidad</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención personalizada</li> <li>Necesidad</li> <li>Comprensión</li> </ul>	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación</li> <li>Disposición</li> <li>Agilidad</li> </ul>	



Mag. Wilmer Ferrera Castillo Méndez  
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CLASO - 011540  
LIC. EN CIENCIAS SOCIALES  
CPN. 0439221

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide calidad de servicio para la satisfacción de los clientes

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>										
	<b>Dimensión 01: Planificación</b>										
1	Cree usted que los objetivos y metas planificados consideran la calidad de servicio.	x				x				x	
2	Consideraría que, teniendo una estrategia pertinente, la calidad de servicio mejore	x				x				x	
3	Considera que el compromiso del personal influye en la calidad de servicio	x				x				x	
4	La empresa de transportes establece metas institucionales.	x				x				x	
5	La empresa de transportes establece sus objetivos de trabajo con claridad.	x				x				x	
6	Considera que los recursos municipales se usan adecuadamente en las diversas actividades que se realizan.	x				x				x	
7	La empresa de transportes programa adecuadamente el desarrollo de sus actividades.	x				x				x	
	<b>Dimensión 02: Organización</b>										
8	Considera que la estructura organizativa es coherente con la planificación administrativa.	x				x				x	
9	Cree usted que si se delegada funciones en un área específica la planificación administrativa mejore.	x				x				x	
10	Cree usted que la responsabilidad es el primer paso para lograr la gestión administrativa.	x				x				x	
11	Considera que los servidores son designados en las áreas de trabajo teniendo en cuenta su capacidad.	x				x				x	
12	En la empresa de transportes se establecen las tareas de manera adecuada.	x				x				x	
13	En la empresa de transportes las tareas se ejecutan en equipo.	x				x				x	
14	Considera que el servidor está preparado para cumplir a cabalidad con las tareas asignadas.	x				x				x	
	<b>Dimensión 03: Dirección</b>										



Mag. Wilmer Ferrera Castillo Méndez  
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CLASO - 011540  
LIC. EN CIENCIAS SOCIALES  
CPN. 0439221



15	Cree usted que es importante tener un nivel jerárquico dentro de la empresa para mejorar la organización.	x				x				x		
16	Considera usted que el liderazgo en la gerencia es un factor importante para mejorar la gestión administrativa.	x				x				x		
17	Cree usted que la motivación es primordial para lograr toda la planificación administrativa.	x				x				x		
18	El administrador guía a los servidores en la ejecución de las tareas.	x				x				x		
19	El administrador le da a conocer a Ud. Los mecanismos o dinámicas de trabajo al iniciar una tarea nueva	x				x				x		
20	En la empresa de transportes se brinda los medios y materiales para que los servidores mejoren su trabajo.	x				x				x		
21	En la empresa de transportes se da reconocimiento al trabajo realizado por los servidores.	x				x				x		
<b>Dimensión 04: Control</b>												
22	Considera usted que al haber un monitoreo en el trabajo la gestión administrativa mejore	x				x				x		
23	Considera usted que la retroalimentación ayuda a mejorar los errores previstos en la planificación	x				x				x		
24	Considera usted que el desempeño laboral ayuda a mejorar la gestión administrativa en la empresa	x				x				x		
25	En la empresa de transportes se evalúa permanentemente el trabajo que realizan los servidores.	x				x				x		
26	El administrador retroalimenta el trabajo que realizan con los servidores en la empresa.	x				x				x		
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>						<b>Sugerencias</b>						
<b>Dimensión 01: Confiabilidad</b>												
27	Cuando la empresa de transportes promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace	x				x				x		
28	Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo	x				x				x		
29	La empresa de transportes realizó bien el servicio la primera vez	x				x				x		
30	La empresa de transportes concluye el servicio en el tiempo prometido											
31	La empresa de transportes insiste en mantener registros exentos de errores											
<b>Dimensión 02: Seguridad</b>												
32	El comportamiento de los empleados de la empresa de transportes le transmite confianza	x				x				x		

  
Mag. Wilmer FERNANDEZ CASTILLO MÁRQUEZ  
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CURSO: 15366  
M.C. DE CIENCIAS SOCIALES  
C.P.N. 5419221

33	Se siente seguro con las transacciones que realiza la empresa de transportes	x				x				x		
34	Los empleados son siempre amables	x				x				x		
35	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que se les plantea	x				x				x		
<b>Dimensión 03: Elementos tangibles</b>												
36	La empresa de transportes tiene equipos de apariencia moderna	x				x				x		
37	Las instalaciones físicas de la empresa de transportes son visualmente atractivas	x				x				x		
38	Los empleados de la empresa de transportes tienen apariencia pulcra	x				x				x		
39	Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos	x				x				x		
<b>Dimensión 04: Empatía</b>												
40	La empresa de transportes les ofrece una atención individualizada	x				x				x		
41	La empresa de transportes tiene horarios de atención flexibles	x				x				x		
42	La empresa de transportes tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes	x				x				x		
43	La empresa de transportes se preocupa por sus necesidades	x				x				x		
44	La empresa de transportes comprende las necesidades específicas de sus clientes	x				x				x		
<b>Dimensión 05: Capacidad de respuesta</b>												
45	Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio	x				x				x		
46	Los empleados de la empresa de transportes ofrecen un servicio oportuno	x				x				x		
47	Los empleados de la empresa de transportes están dispuestos a ayudarlos	x				x				x		
48	Los empleados están demasiado ocupados para responder a sus inquietudes	x				x				x		

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Magtr. CASTILLO MÁRQUEZ, WILMER FERMÍN    colegiatura: 01846

Especialidad del validador: Administración de Empresas

03 de octubre del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

  
Mag. Wilmer FERNANDEZ CASTILLO MÁRQUEZ  
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CURSO: 15366  
M.C. DE CIENCIAS SOCIALES  
C.P.N. 5419221

**CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Estimado Sr(a), el presente cuestionario forma parte del trabajo de investigación titulado: "Gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022", el cual, tiene fines exclusivamente académicos, agradecemos su colaboración.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa que considere conveniente De antemano se le agradece por tomarse el tiempo para cooperar con el estudio:

Escala valorativa:

COMPLETAMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NEUTRAL	EN DESACUERDO	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO
CA	A	N	D	CD

N°	Preguntas	CA	A	N	D	CD
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>						
<b>Dimensión 01: Planificación</b>						
01	Cree usted que los objetivos y metas planificados consideran la calidad de servicio.					
02	Consideraría que, teniendo una estrategia pertinente, la calidad de servicio mejore					
03	Considera que el compromiso del personal influye en la calidad de servicio					
04	La empresa de transportes establece metas institucionales.					
05	La empresa de transportes establece sus objetivos de trabajo con claridad.					
06	Considera que los recursos municipales se usan adecuadamente en las diversas actividades que se realizan.					
07	La empresa de transportes programa adecuadamente el desarrollo de sus actividades.					
<b>Dimensión 02: Organización</b>						
08	Considera que la estructura organizativa es coherente con la planificación administrativa.					
09	Cree usted que si se delegada funciones en un área específica la planificación administrativa mejore.					
10	Cree usted que la responsabilidad es el primer paso para lograr la gestión administrativa.					



Mag. Wilmer Ferrero Castillo Márquez  
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CUIAD - 01846  
LIC. EN CIENCIAS SOCIALES  
CPPC. 043922.1



11	Considera que los servidores son designados en las áreas de trabajo teniendo en cuenta su capacidad.					
12	En la empresa de transportes se establecen las tareas de manera adecuada.					
13	En la empresa de transportes las tareas se ejecutan en equipo.					
14	Considera que el servidor está preparado para cumplir a cabalidad con las tareas asignadas.					
<b>Dimensión 03: Dirección</b>						
15	Cree usted que es importante tener un nivel jerárquico dentro de la empresa para mejorar la organización.					
16	Considera usted que el liderazgo en la gerencia es un factor importante para mejorar la gestión administrativa.					
17	Cree usted que la motivación es primordial para lograr toda la planificación administrativa.					
18	El administrador guía a los servidores en la ejecución de las tareas.					
19	El administrador le da a conocer a Ud. Los mecanismos o dinámicas de trabajo al iniciar una tarea nueva					
20	En la empresa de transportes se brinda los medios y materiales para que los servidores mejoren su trabajo.					
21	En la empresa de transportes se da reconocimiento al trabajo realizado por los servidores					
<b>Dimensión 04: Control</b>						
22	Considera usted que al haber un monitoreo en el trabajo la gestión administrativa mejore					
23	Considera usted que la retroalimentación ayuda a mejorar los errores previstos en la planificación					
24	Considera usted que el desempeño laboral ayuda a mejorar la gestión administrativa en la empresa					
25	En la empresa de transportes se evalúa permanentemente el trabajo que realizan los servidores.					
26	El administrador retroalimenta el trabajo que realizan con los servidores en la empresa.					

  
 Mag. Wilmer Fermín Castillo Márquez  
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
 CLAS. - 01646  
 LIC. EN CIENCIAS SOCIALES  
 CPP. 0419221

Muchas gracias por su colaboración...

### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado Sr(a), el presente cuestionario forma parte del trabajo de investigación titulado: "Gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022", el cual, tiene fines exclusivamente académicos, agradecemos su colaboración.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa que considere conveniente De antemano se le agradece por tomarse el tiempo para cooperar con el estudio:

Escala valorativa:

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
S	CS	AV	CN	N

N°	Preguntas	S	CS	AV	CN	N
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>						
<b>Dimensión 01: Confiabilidad</b>						
01	Cuando la empresa de transportes promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace					
02	Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo					
03	La empresa de transportes realizó bien el servicio la primera vez					
04	La empresa de transportes concluye el servicio en el tiempo prometido					
05	La empresa de transportes insiste en mantener registros exentos de errores					
<b>Dimensión 02: Seguridad</b>						
06	El comportamiento de los empleados de la empresa de transportes le transmite confianza					
07	Se siente seguro con las transacciones que realiza la empresa de transportes					
08	Los empleados son siempre amables					
09	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que se les plantea					
<b>Dimensión 03: Elementos tangibles</b>						
10	La empresa de transportes tiene equipos de apariencia moderna					
11	Las instalaciones físicas de la empresa de transportes son visualmente atractivas					
12	Los empleados de la empresa de transportes tienen apariencia pulcra					



Mag. Wilmer Ferman Castillo Márquez  
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
C.I.A.D. - 01846  
I.C. EN CIENCIAS SOCIALES  
C.P.R. 0439221

13	Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos						
<b>Dimensión 04: Empatía</b>							
14	La empresa de transportes les ofrece una atención individualizada						
15	La empresa de transportes tiene horarios de atención flexibles						
16	La empresa de transportes tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes						
17	La empresa de transportes se preocupa por sus necesidades						
18	La empresa de transportes comprende las necesidades específicas de sus clientes						
<b>Dimensión 05: Capacidad de respuesta</b>							
19	Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio						
20	Los empleados de la empresa de transportes ofrecen un servicio oportuno						
21	Los empleados de la empresa de transportes están dispuestos a ayudarlos						
22	Los empleados están demasiado ocupados para responder a sus inquietudes						

Muchas gracias por su colaboración...



Mag. Wilmer Fermin Castillo Márquez  
 LIC. EN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  
 CIAD - 01866  
 RUC. DE OFICINAS SOCIALES  
 C/POL. 0439221

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgtr. Álvarez Reategui Milagros Del Pilar

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de posgrado de la UCV, en la sede de Piura, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de maestría en administración de negocios - MBA.

El título del proyecto de investigación es: ***“Gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022”*** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de modelos y herramientas gerenciales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



---

Firma  
Castillo Vera, Olegario  
DNI: 45057575

## Definición conceptual de las variables y dimensiones

### I. Variable Gestión administrativa:

Chiavenato (2011) hace referencia a la organización del recurso humano, utilización correcta de los bienes, a la seguridad, y a la comunicación de la información, al cumplimiento de normativas, y seguimiento.

### II. Dimensiones

#### 1. Planificación,

Baque et al. (2019) define que es un proceso para la toma de decisiones que nos lleva a prever el futuro de cualquier organización.

#### 2. Organización

Koontz et al. (2012) definen que es el proceso de determinar las tareas necesarias para realizar los objetivos de la organización.

#### 3. Dirección

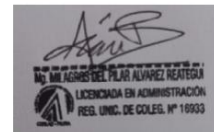
Chávez et al. (2020) definen como un proceso que abarca todos los niveles de la organización y es una actividad especial que se realiza plenamente cuando una persona.

#### 4. Control

Mulatillo (2017) menciona que es la función administrativa que se orienta a medir, evaluar y corregir el desempeño de la gestión administrativa operativa.

### III. Variable Calidad del servicio:

Arenal (2016) define que es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca. La clave para ese soporte está en la construcción de buenas relaciones y un ambiente positivo, servicial y amigable, que garantice a los clientes salir con una buena impresión.



#### IV. Dimensiones

##### 1. Confiabilidad

Kunas (2020) se refiere a la capacidad y consistencia de una organización para prestar un determinado servicio de forma que satisfaga las necesidades de sus clientes.

##### 2. Elementos tangibles

Torres y Luna (2017) señalan que se puede sentir o tocar dentro de la empresa, el cliente es quien percibe esto de acuerdo a la infraestructura, máquinas y equipos que se usan, los medios de comunicación.

##### 3. Seguridad

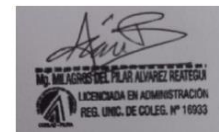
Vergara (2017) hace referencia que analiza el comportamiento del servicio brindado, la cortesía de los trabajadores y su habilidad para emitir confianza al cliente.

##### 4. Empatía

Bustamante et al. (2014) determinan que es la intención de comprender el estado emocional del otro, es la experiencia de entender la condición de la otra persona desde su perspectiva.

##### 5. Capacidad de respuesta

Demuner et al. (2020) se refieren que la capacidad de respuesta al entorno tiene que ver con la acción tomada en base al conocimiento adquirido y a las habilidades desarrolladas que potencian a la organización para comprender y actuar efectivamente.





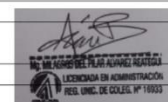
### Matriz de operacionalización

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Variable 01: Gestión administrativa.	Chiavenato (2011) hace referencia a la organización del recurso humano, utilización correcta de los bienes, a la seguridad, y a la comunicación de la información, al cumplimiento de normativas, y seguimiento.	Se medirá planificación, organización, dirección, control, a través de un cuestionario.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivos y metas,</li> <li>Estrategias,</li> <li>Compromiso del personal</li> </ul>	Escala de Likert
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estructura,</li> <li>Funciones</li> <li>Responsabilidades</li> </ul>	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel jerárquico,</li> <li>Liderazgo</li> <li>Motivación</li> </ul>	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoreo de actividad,</li> <li>Retroalimentación</li> <li>Desempeño</li> </ul>	
Variable 02: Calidad de servicio.	Arenal (2016) define que es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca. La clave para ese soporte está en la construcción de buenas relaciones y un ambiente positivo, servicial y amigable, que garantice a los clientes salir con una buena impresión.	Se medirá con confiabilidad, elementos tangibles, seguridad, empatía, capacidad de respuesta, a través de un cuestionario.	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promesa</li> <li>Eficiencia</li> <li>Eficacia.</li> </ul>	Escala de Likert
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura.</li> <li>Equipos Tecnológicos</li> <li>Presentación del personal</li> <li>Material de comunicación</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confianza</li> <li>Cortesía</li> <li>Habilidad</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención personalizada</li> <li>Necesidad</li> <li>Comprensión</li> </ul>	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación</li> <li>Disposición</li> <li>Agilidad</li> </ul>	

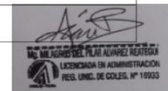


### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide calidad de servicio para la satisfacción de los clientes

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>										
	<b>Dimensión 01: Planificación</b>										
1	Cree usted que los objetivos y metas planificados consideran la calidad de servicio.	x					x			x	
2	Consideraría que, teniendo una estrategia pertinente, la calidad de servicio mejore	x					x			x	
3	Considera que el compromiso del personal influye en la calidad de servicio	x					x			x	
4	La empresa de transportes establece metas institucionales.	x					x			x	
5	La empresa de transportes establece sus objetivos de trabajo con claridad.	x					x			x	
6	Considera que los recursos municipales se usan adecuadamente en las diversas actividades que se realizan.	x					x			x	
7	La empresa de transportes programa adecuadamente el desarrollo de sus actividades.	x					x			x	
	<b>Dimensión 02: Organización</b>										
8	Considera que la estructura organizativa es coherente con la planificación administrativa.	x					x			x	
9	Cree usted que si se delegada funciones en un área específica la planificación administrativa mejore.	x					x			x	
10	Cree usted que la responsabilidad es el primer paso para lograr la gestión administrativa.	x					x			x	
11	Considera que los servidores son designados en las áreas de trabajo teniendo en cuenta su capacidad.	x					x			x	
12	En la empresa de transportes se establecen las tareas de manera adecuada.	x					x			x	
13	En la empresa de transportes las tareas se ejecutan en equipo.	x					x			x	
14	Considera que el servidor está preparado para cumplir a cabalidad con las tareas asignadas.	x					x			x	
	<b>Dimensión 03: Dirección</b>										



15	Creo usted que es importante tener un nivel jerárquico dentro de la empresa para mejorar la organización.	x			x			x		
16	Considera usted que el liderazgo en la gerencia es un factor importante para mejorar la gestión administrativa.	x			x			x		
17	Creo usted que la motivación es primordial para lograr toda la planificación administrativa.	x			x			x		
18	El administrador guía a los servidores en la ejecución de las tareas.	x			x			x		
19	El administrador le da a conocer a Ud. Los mecanismos o dinámicas de trabajo al iniciar una tarea nueva	x			x			x		
20	En la empresa de transportes se brinda los medios y materiales para que los servidores mejoren su trabajo.	x			x			x		
21	En la empresa de transportes se da reconocimiento al trabajo realizado por los servidores	x			x			x		
<b>Dimensión 04: Control</b>										
22	Considera usted que al haber un monitoreo en el trabajo la gestión administrativa mejore	x			x			x		
23	Considera usted que la retroalimentación ayuda a mejorar los errores previstos en la planificación	x			x			x		
24	Considera usted que el desempeño laboral ayuda a mejorar la gestión administrativa en la empresa	x			x			x		
25	En la empresa de transportes se evalúa permanentemente el trabajo que realizan los servidores.	x			x			x		
26	El administrador retroalimenta el trabajo que realizan con los servidores en la empresa.	x			x			x		
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>										
<b>Dimensión 01: Confiabilidad</b>										
27	Cuando la empresa de transportes promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace	x			x			x		
28	Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo	x			x			x		
29	La empresa de transportes realizó bien el servicio la primera vez	x			x			x		
30	La empresa de transportes concluye el servicio en el tiempo prometido									
31	La empresa de transportes insiste en mantener registros exentos de errores									
<b>Dimensión 02: Seguridad</b>										
32	El comportamiento de los empleados de la empresa de transportes le transmite confianza	x			x			x		
<b>Sugerencias</b>										



33	Se siente seguro con las transacciones que realiza la empresa de transportes	x			x			x		
34	Los empleados son siempre amables	x			x			x		
35	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que se les plantea	x			x			x		
<b>Dimensión 03: Elementos tangibles</b>										
36	La empresa de transportes tiene equipos de apariencia moderna	x			x			x		
37	Las instalaciones físicas de la empresa de transportes son visualmente atractivas	x			x			x		
38	Los empleados de la empresa de transportes tienen apariencia pulcra	x			x			x		
39	Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos	x			x			x		
<b>Dimensión 04: Empatía</b>										
40	La empresa de transportes les ofrece una atención individualizada	x			x			x		
41	La empresa de transportes tiene horarios de atención flexibles	x			x			x		
42	La empresa de transportes tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes	x			x			x		
43	La empresa de transportes se preocupa por sus necesidades	x			x			x		
44	La empresa de transportes comprende las necesidades específicas de sus clientes	x			x			x		
<b>Dimensión 05: Capacidad de respuesta</b>										
45	Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio	x			x			x		
46	Los empleados de la empresa de transportes ofrecen un servicio oportuno	x			x			x		
47	Los empleados de la empresa de transportes están dispuestos a ayudarlos	x			x			x		
48	Los empleados están demasiado ocupados para responder a sus inquietudes	x			x			x		

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador **Mgr. Álvarez Reategui Milagros Del Pilar**      **DNI: 43546029**

Especialidad del validador: **Administración de Empresas**

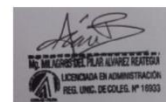
01 de octubre del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



**CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

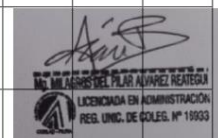
Estimado Sr(a), el presente cuestionario forma parte del trabajo de investigación titulado: "Gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022", el cual, tiene fines exclusivamente académicos, agradecemos su colaboración.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa que considere conveniente De antemano se le agradece por tomarse el tiempo para cooperar con el estudio:

Escala valorativa:

COMPLETAMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NEUTRAL	EN DESACUERDO	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO
CA	A	N	D	CD

N°	Preguntas	CA	A	N	D	CD
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>						
<b>Dimensión 01: Planificación</b>						
01	Cree usted que los objetivos y metas planificados consideran la calidad de servicio.					
02	Consideraría que, teniendo una estrategia pertinente, la calidad de servicio mejore					
03	Considera que el compromiso del personal influye en la calidad de servicio					
04	La empresa de transportes establece metas institucionales.					
05	La empresa de transportes establece sus objetivos de trabajo con claridad.					
06	Considera que los recursos municipales se usan adecuadamente en las diversas actividades que se realizan.					
07	La empresa de transportes programa adecuadamente el desarrollo de sus actividades.					
<b>Dimensión 02: Organización</b>						
08	Considera que la estructura organizativa es coherente con la planificación administrativa.					
09	Cree usted que si se delegada funciones en un área específica la planificación administrativa mejore.					
10	Cree usted que la responsabilidad es el primer paso para lograr la gestión administrativa.					



11	Considera que los servidores son designados en las áreas de trabajo teniendo en cuenta su capacidad.					
12	En la empresa de transportes se establecen las tareas de manera adecuada.					
13	En la empresa de transportes las tareas se ejecutan en equipo.					
14	Considera que el servidor está preparado para cumplir a cabalidad con las tareas asignadas.					
<b>Dimensión 03: Dirección</b>						
15	Cree usted que es importante tener un nivel jerárquico dentro de la empresa para mejorar la organización.					
16	Considera usted que el liderazgo en la gerencia es un factor importante para mejorar la gestión administrativa.					
17	Cree usted que la motivación es primordial para lograr toda la planificación administrativa.					
18	El administrador guía a los servidores en la ejecución de las tareas.					
19	El administrador le da a conocer a Ud. Los mecanismos o dinámicas de trabajo al iniciar una tarea nueva					
20	En la empresa de transportes se brinda los medios y materiales para que los servidores mejoren su trabajo.					
21	En la empresa de transportes se da reconocimiento al trabajo realizado por los servidores					
<b>Dimensión 04: Control</b>						
22	Considera usted que al haber un monitoreo en el trabajo la gestión administrativa mejore					
23	Considera usted que la retroalimentación ayuda a mejorar los errores previstos en la planificación					
24	Considera usted que el desempeño laboral ayuda a mejorar la gestión administrativa en la empresa					
25	En la empresa de transportes se evalúa permanentemente el trabajo que realizan los servidores.					
26	El administrador retroalimenta el trabajo que realizan con los servidores en la empresa.					

Muchas gracias por su colaboración...

### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

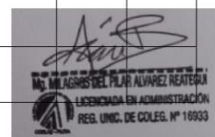
Estimado Sr(a), el presente cuestionario forma parte del trabajo de investigación titulado: "Gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022", el cual, tiene fines exclusivamente académicos, agradecemos su colaboración.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa que considere conveniente De antemano se le agradece por tomarse el tiempo para cooperar con el estudio:

Escala valorativa:

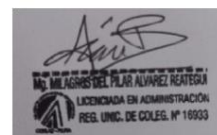
SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
S	CS	AV	CN	N

N°	Preguntas	S	CS	AV	CN	N
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>						
<b>Dimensión 01: Confiabilidad</b>						
01	Cuando la empresa de transportes promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace					
02	Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo					
03	La empresa de transportes realizó bien el servicio la primera vez					
04	La empresa de transportes concluye el servicio en el tiempo prometido					
05	La empresa de transportes insiste en mantener registros exentos de errores					
<b>Dimensión 02: Seguridad</b>						
06	El comportamiento de los empleados de la empresa de transportes le transmite confianza					
07	Se siente seguro con las transacciones que realiza la empresa de transportes					
08	Los empleados son siempre amables					
09	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que se les plantea					
<b>Dimensión 03: Elementos tangibles</b>						
10	La empresa de transportes tiene equipos de apariencia moderna					
11	Las instalaciones físicas de la empresa de transportes son visualmente atractivas					
12	Los empleados de la empresa de transportes tienen apariencia pulcra					



13	Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos						
<b>Dimensión 04: Empatía</b>							
14	La empresa de transportes les ofrece una atención individualizada						
15	La empresa de transportes tiene horarios de atención flexibles						
16	La empresa de transportes tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes						
17	La empresa de transportes se preocupa por sus necesidades						
18	La empresa de transportes comprende las necesidades específicas de sus clientes						
<b>Dimensión 05: Capacidad de respuesta</b>							
19	Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio						
20	Los empleados de la empresa de transportes ofrecen un servicio oportuno						
21	Los empleados de la empresa de transportes están dispuestos a ayudarlos						
22	Los empleados están demasiado ocupados para responder a sus inquietudes						

Muchas gracias por su colaboración...



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgtr. Zurita Ramos Gustavo Alfonso

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de posgrado de la UCV, en la sede de Piura, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de maestría en administración de negocios - MBA.

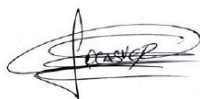
El título del proyecto de investigación es: ***“Gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022”*** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de modelos y herramientas gerenciales.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



---

Firma  
Castillo Vera, Olegario  
DNI: 45057575

## Definición conceptual de las variables y dimensiones

### I. Variable Gestión administrativa:

Chiavenato (2011) hace referencia a la organización del recurso humano, utilización correcta de los bienes, a la seguridad, y a la comunicación de la información, al cumplimiento de normativas, y seguimiento.

### II. Dimensiones

#### 1. Planificación,

Baque et al. (2019) define que es un proceso para la toma de decisiones que nos lleva a prever el futuro de cualquier organización.

#### 2. Organización

Koontz et al. (2012) definen que es el proceso de determinar las tareas necesarias para realizar los objetivos de la organización.

#### 3. Dirección

Chávez et al. (2020) definen como un proceso que abarca todos los niveles de la organización y es una actividad especial que se realiza plenamente cuando una persona.

#### 4. Control

Mulatillo (2017) menciona que es la función administrativa que se orienta a medir, evaluar y corregir el desempeño de la gestión administrativa operativa.

### III. Variable Calidad del servicio:

Arenal (2016) define que es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca. La clave para ese soporte está en la construcción de buenas relaciones y un ambiente positivo, servicial y amigable, que garantice a los clientes salir con una buena impresión.



Dr. Adm. GUSTAVO A. ZURITA RAMOS  
 REG. UNIC. COLEG. N° 69861  
 RUC N° 90026646441



#### IV. Dimensiones

##### 1. Confiabilidad

Kunas (2020) se refiere a la capacidad y consistencia de una organización para prestar un determinado servicio de forma que satisfaga las necesidades de sus clientes.

##### 2. Elementos tangibles

Torres y Luna (2017) señalan que se puede sentir o tocar dentro de la empresa, el cliente es quien percibe esto de acuerdo a la infraestructura, máquinas y equipos que se usan, los medios de comunicación.

##### 3. Seguridad

Vergara (2017) hace referencia que analiza el comportamiento del servicio brindado, la cortesía de los trabajadores y su habilidad para emitir confianza al cliente.

##### 4. Empatía

Bustamante et al. (2014) determinan que es la intención de comprender el estado emocional del otro, es la experiencia de entender la condición de la otra persona desde su perspectiva.

##### 5. Capacidad de respuesta

Demuner et al. (2020) se refieren que la capacidad de respuesta al entorno tiene que ver con la acción tomada en base al conocimiento adquirido y a las habilidades desarrolladas que potencian a la organización para comprender y actuar efectivamente.



DR. ADM. GUSTAVO A. ZURITA RAMOS  
REG. UNIC. COLEG. N° 65961  
RUC N° 90038649441

Matriz de operacionalización

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Variable 01: Gestión administrativa.	Chiavenato (2011) hace referencia a la organización del recurso humano, utilización correcta de los bienes, a la seguridad, y a la comunicación de la información, al cumplimiento de normativas, y seguimiento.	Se medirá planificación, organización, dirección, control, a través de un cuestionario.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivos y metas,</li> <li>Estrategias,</li> <li>Compromiso del personal</li> </ul>	Escala de Likert
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estructura,</li> <li>Funciones</li> <li>Responsabilidades</li> </ul>	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel jerárquico,</li> <li>Liderazgo</li> <li>Motivación</li> </ul>	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoreo de actividad,</li> <li>Retroalimentación</li> <li>Desempeño</li> </ul>	
Variable 02: Calidad de servicio.	Arenal (2016) define que es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca. La clave para ese soporte está en la construcción de buenas relaciones y un ambiente positivo, servicial y amigable, que garantice a los clientes salir con una buena impresión.	Se medirá con confiabilidad, elementos tangibles, seguridad, empatía, capacidad de respuesta, a través de un cuestionario.	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promesa</li> <li>Eficiencia</li> <li>Eficacia</li> </ul>	Escala de Likert
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura,</li> <li>Equipos Tecnológicos</li> <li>Presentación del personal</li> <li>Material de comunicación</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confianza</li> <li>Cortesía</li> <li>Habilidad</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención personalizada</li> <li>Necesidad</li> <li>Comprensión</li> </ul>	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación</li> <li>Disposición</li> <li>Agilidad</li> </ul>	

*[Firma]*  
 I.A. AM. GUSTAVO A. DÍAZ RAMOS  
 ROL UNIC. COLEG. # 90841  
 RUC N° 90336546441

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide calidad de servicio para la satisfacción de los clientes

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	<b>Dimensión 01: Planificación</b>										
1	Cree usted que los objetivos y metas planificados consideran la calidad de servicio.	x					x			x	
2	Consideraría que, teniendo una estrategia pertinente, la calidad de servicio mejore	x					x			x	
3	Considera que el compromiso del personal influye en la calidad de servicio	x					x			x	
4	La empresa de transportes establece metas institucionales.	x					x			x	
5	La empresa de transportes establece sus objetivos de trabajo con claridad.	x					x			x	
6	Considera que los recursos municipales se usan adecuadamente en las diversas actividades que se realizan.	x					x			x	
7	La empresa de transportes programa adecuadamente el desarrollo de sus actividades.	x					x			x	
	<b>Dimensión 02: Organización</b>										
8	Considera que la estructura organizativa es coherente con la planificación administrativa.	x					x			x	
9	Cree usted que si se delega funciones en un área específica la planificación administrativa mejore.	x					x			x	
10	Cree usted que la responsabilidad es el primer paso para lograr la gestión administrativa.	x					x			x	
11	Considera que los servidores son designados en las áreas de trabajo teniendo en cuenta su capacidad.	x					x			x	
12	En la empresa de transportes se establecen las tareas de manera adecuada.	x					x			x	
13	En la empresa de transportes las tareas se ejecutan en equipo.	x					x			x	
14	Considera que el servidor está preparado para cumplir a cabalidad con las tareas asignadas.	x					x			x	
	<b>Dimensión 03: Dirección</b>										

*[Firma]*  
 I.A. AM. GUSTAVO A. DÍAZ RAMOS  
 ROL UNIC. COLEG. # 90841  
 RUC N° 90336546441

15	Cree usted que es importante tener un nivel jerárquico dentro de la empresa para mejorar la organización.	x				x				x					
16	Considera usted que el liderazgo en la gerencia es un factor importante para mejorar la gestión administrativa.	x				x				x					
17	Cree usted que la motivación es primordial para lograr toda la planificación administrativa.	x				x				x					
18	El administrador guía a los servidores en la ejecución de las tareas.	x				x				x					
19	El administrador le da a conocer a Ud. Los mecanismos o dinámicas de trabajo al iniciar una tarea nueva.	x				x				x					
20	En la empresa de transportes se brinda los medios y materiales para que los servidores mejoren su trabajo.	x				x				x					
21	En la empresa de transportes se da reconocimiento al trabajo realizado por los servidores.	x				x				x					
<b>Dimensión 04: Control</b>															
22	Considera usted que al haber un monitoreo en el trabajo la gestión administrativa mejore.	x				x				x					
23	Considera usted que la retroalimentación ayuda a mejorar los errores previstos en la planificación.	x				x				x					
24	Considera usted que el desempeño laboral ayuda a mejorar la gestión administrativa en la empresa.	x				x				x					
25	En la empresa de transportes se evalúa permanentemente el trabajo que realizan los servidores.	x				x				x					
26	El administrador retroalimenta el trabajo que realizan con los servidores en la empresa.	x				x				x					
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>															
<b>Dimensión 01: Confiabilidad</b>															
27	Cuando la empresa de transportes promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	x				x				x					
28	Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo.	x				x				x					
29	La empresa de transportes realizó bien el servicio la primera vez.	x				x				x					
30	La empresa de transportes concluye el servicio en el tiempo prometido.	x				x				x					
31	La empresa de transportes insiste en mantener registros exentos de errores.														
<b>Dimensión 02: Seguridad</b>															
32	El comportamiento de los empleados de la empresa de transportes le transmite confianza.	x				x				x					
<b>Sugerencias</b>															

  
Dr. MGR. GUSTAVO A. ZURITA RAMOS  
 REG. UNIC. COLEG. P. 0001  
 RUC N° 90038646441

33	Se siente seguro con las transacciones que realiza la empresa de transportes.	x				x				x					
34	Los empleados son siempre amables.	x				x				x					
35	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que se les plantea.	x				x				x					
<b>Dimensión 03: Elementos tangibles</b>															
36	La empresa de transportes tiene equipos de apariencia moderna.	x				x				x					
37	Las instalaciones físicas de la empresa de transportes son visualmente atractivas.	x				x				x					
38	Los empleados de la empresa de transportes tienen apariencia pulcra.	x				x				x					
39	Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos.	x				x				x					
<b>Dimensión 04: Empatía</b>															
40	La empresa de transportes les ofrece una atención individualizada.	x				x				x					
41	La empresa de transportes tiene horarios de atención flexibles.	x				x				x					
42	La empresa de transportes tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.	x				x				x					
43	La empresa de transportes se preocupa por sus necesidades.	x				x				x					
44	La empresa de transportes comprende las necesidades específicas de sus clientes.	x				x				x					
<b>Dimensión 05: Capacidad de respuesta</b>															
45	Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio.	x				x				x					
46	Los empleados de la empresa de transportes ofrecen un servicio oportuno.	x				x				x					
47	Los empleados de la empresa de transportes están dispuestos a ayudarlos.	x				x				x					
48	Los empleados están demasiado ocupados para responder a sus inquietudes.	x				x				x					

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**
**Apellidos y nombres del juez validador:** Mgtr. Zurita Ramos Gustavo Alfonso

**DNI:** 03664944


**Especialidad del validador:** Administración de Empresas

**05 de octubre del 2022**
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

  
Dr. MGR. GUSTAVO A. ZURITA RAMOS  
 REG. UNIC. COLEG. P. 0001  
 RUC N° 90038646441



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

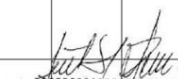
Estimado Sr(a), el presente cuestionario forma parte del trabajo de investigación titulado: "Gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022", el cual, tiene fines exclusivamente académicos, agradecemos su colaboración.


INSTRUCCIONES: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa que considere conveniente. De antemano se le agradece por tomarse el tiempo para cooperar con el estudio:

Escala valorativa:

COMPLETAMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NEUTRAL	EN DESACUERDO	COMPLETAMENTE EN DESACUERDO
CA	A	N	D	CD

N°	Preguntas	CA	A	N	D	CD
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>						
<b>Dimensión 01: Planificación</b>						
01	Cree usted que los objetivos y metas planificados consideran la calidad de servicio.					
02	Consideraría que, teniendo una estrategia pertinente, la calidad de servicio mejore					
03	Considera que el compromiso del personal influye en la calidad de servicio					
04	La empresa de transportes establece metas institucionales.					
05	La empresa de transportes establece sus objetivos de trabajo con claridad.					
06	Considera que los recursos municipales se usan adecuadamente en las diversas actividades que se realizan.					
07	La empresa de transportes programa adecuadamente el desarrollo de sus actividades.					
<b>Dimensión 02: Organización</b>						
08	Considera que la estructura organizativa es coherente con la planificación administrativa.					
09	Cree usted que si se delegada funciones en un área específica la planificación administrativa mejore.					
10	Cree usted que la responsabilidad es el primer paso para lograr la gestión administrativa.					

  
 Lic. Adm. GUSTAVO A. ZÚÑIGA RAMOS  
 REG. UNIC. COLEG. N° 68861  
 RUC N° 90038649441

11	Considera que los servidores son designados en las áreas de trabajo teniendo en cuenta su capacidad.						
12	En la empresa de transportes se establecen las tareas de manera adecuada.						
13	En la empresa de transportes las tareas se ejecutan en equipo.						
14	Considera que el servidor está preparado para cumplir a cabalidad con las tareas asignadas.						
<b>Dimensión 03: Dirección</b>							
15	Cree usted que es importante tener un nivel jerárquico dentro de la empresa para mejorar la organización.						
16	Considera usted que el liderazgo en la gerencia es un factor importante para mejorar la gestión administrativa.						
17	Cree usted que la motivación es primordial para lograr toda la planificación administrativa.						
18	El administrador guía a los servidores en la ejecución de las tareas.						
19	El administrador le da a conocer a Ud. Los mecanismos o dinámicas de trabajo al iniciar una tarea nueva						
20	En la empresa de transportes se brinda los medios y materiales para que los servidores mejoren su trabajo.						
21	En la empresa de transportes se da reconocimiento al trabajo realizado por los servidores						
<b>Dimensión 04: Control</b>							
22	Considera usted que al haber un monitoreo en el trabajo la gestión administrativa mejore						
23	Considera usted que la retroalimentación ayuda a mejorar los errores previstos en la planificación						
24	Considera usted que el desempeño laboral ayuda a mejorar la gestión administrativa en la empresa						
25	En la empresa de transportes se evalúa permanentemente el trabajo que realizan los servidores.						
26	El administrador retroalimenta el trabajo que realizan con los servidores en la empresa.						 Mg. Acm. GUSTAVO ALVARTITA RAMOS REG. UNIC. COLEGI. N° 45881 RUC N° 90036549441

Muchas gracias por su colaboración...

### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

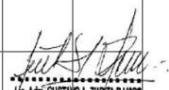
Estimado Sr(a), el presente cuestionario forma parte del trabajo de investigación titulado: "Gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022", el cual, tiene fines exclusivamente académicos, agradecemos su colaboración.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa que considere conveniente De antemano se le agradece por tomarse el tiempo para cooperar con el estudio:

Escala valorativa:

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
S	CS	AV	CN	N

N°	Preguntas	S	CS	AV	CN	N
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>						
<b>Dimensión 01: Confiabilidad</b>						
01	Cuando la empresa de transportes promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace					
02	Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo					
03	La empresa de transportes realizó bien el servicio la primera vez					
04	La empresa de transportes concluye el servicio en el tiempo prometido					
05	La empresa de transportes insiste en mantener registros exentos de errores					
<b>Dimensión 02: Seguridad</b>						
06	El comportamiento de los empleados de la empresa de transportes le transmite confianza					
07	Se siente seguro con las transacciones que realiza la empresa de transportes					
08	Los empleados son siempre amables					
09	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que se les plantea					
<b>Dimensión 03: Elementos tangibles</b>						
10	La empresa de transportes tiene equipos de apariencia moderna					
11	Las instalaciones físicas de la empresa de transportes son visualmente atractivas					
12	Los empleados de la empresa de transportes tienen apariencia pulcra					

  
 Lic. Adrián GUSTAVO A. ZURITA RAMOS  
 REG. UNIC. COLEGIO: N° 45061  
 RUC N° 90038549441

13	Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos					
<b>Dimensión 04: Empatía</b>						
14	La empresa de transportes les ofrece una atención individualizada					
15	La empresa de transportes tiene horarios de atención flexibles					
16	La empresa de transportes tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes					
17	La empresa de transportes se preocupa por sus necesidades					
18	La empresa de transportes comprende las necesidades específicas de sus clientes					
<b>Dimensión 05: Capacidad de respuesta</b>						
19	Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio					
20	Los empleados de la empresa de transportes ofrecen un servicio oportuno					
21	Los empleados de la empresa de transportes están dispuestos a ayudarlos					
22	Los empleados están demasiado ocupados para responder a sus inquietudes					

Muchas gracias por su colaboración...



Lic. ADRIANA ZURTA RAMOS  
 REG. UNIC. COLEG. N° 69861  
 RUC N° 90038649441

## Anexo N°5: Confiabilidad del instrumento

### Para la variable gestión administrativa

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	12	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	12	100,0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	26

**Cronbach Alpha = 0.864** (Límite inferior de confianza del 85% Banda inferior de confianza = 0.819733)

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Cree usted que los objetivos y metas planificados consideran la calidad de servicio	54,42	128,447	,727	,853
Consideraría que, teniendo una estrategia pertinente, la calidad de servicio mejore	54,75	131,841	,433	,859
Considera que el compromiso del personal influye en la calidad de servicio	55,00	133,455	,512	,859
La empresa de transportes establece metas institucionales.	54,17	132,879	,238	,865
La empresa de transportes establece sus objetivos de trabajo con claridad.	54,17	128,515	,527	,856



Considera que los recursos municipales se usan adecuadamente en las diversas actividades que se realizan.	53,83	150,152	-,507	,883
La empresa de transportes programa adecuadamente el desarrollo de sus actividades.	53,92	123,356	,587	,853
Considera que la estructura organizativa es coherente con la planificación administrativa.	54,42	125,720	,424	,860
Cree usted que si se delegada funciones en un área específica la planificación administrativa mejore.	54,58	129,902	,397	,860
Cree usted que la responsabilidad es el primer paso para lograr la gestión administrativa.	54,67	124,788	,611	,853
Considera que los servidores son designados en las áreas de trabajo teniendo en cuenta su capacidad.	53,50	122,091	,725	,849
En la empresa de transportes se establecen las tareas de manera adecuada.	53,92	118,447	,738	,847
En la empresa de transportes las tareas se ejecutan en equipo.	54,08	130,811	,291	,864
Considera que el servidor está preparado para cumplir a cabalidad con las tareas asignadas.	54,67	132,606	,344	,861
Cree usted que es importante tener un nivel jerárquico dentro de la empresa para mejorar la organización.	54,75	136,205	,146	,867
Considera usted que el liderazgo en la gerencia es un factor importante para mejorar la gestión administrativa.	54,25	128,205	,493	,857

Cree usted que la motivación es primordial para lograr toda la planificación administrativa.	54,67	134,424	,299	,862
El administrador guía a los servidores en la ejecución de las tareas.	54,33	132,788	,399	,860
El administrador le da a conocer a Ud. Los mecanismos o dinámicas de trabajo al iniciar una tarea nueva	54,17	135,424	,153	,867
En la empresa de transportes se brinda los medios y materiales para que los servidores mejoren su trabajo.	54,33	134,061	,266	,863
En la empresa de transportes se da reconocimiento al trabajo realizado por los servidores	54,33	128,424	,674	,854
Considera usted que al haber un monitoreo en el trabajo la gestión administrativa mejore	54,67	127,333	,553	,855
Considera usted que la retroalimentación ayuda a mejorar los errores previstos en la planificación	54,83	139,061	,028	,868
Considera usted que el desempeño laboral ayuda a mejorar la gestión administrativa en la empresa	54,25	125,841	,500	,857
En la empresa de transportes se evalúa permanentemente el trabajo que realizan los servidores.	54,00	124,000	,608	,853
El administrador retroalimenta el trabajo que realizan con los servidores en la empresa.	53,83	122,697	,676	,851

## Para la variable calidad de servicio

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	22

**Cronbach Alpha = 0.960** (Límite inferior de confianza del 85% Banda inferior de confianza = 0.819733)

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Cuando la empresa de transportes promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace	49,80	222,600	,631	,959
Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo	49,40	213,400	,812	,957
La empresa de transportes realizó bien el servicio la primera vez	49,93	226,924	,405	,961
La empresa de transportes concluye el servicio en el tiempo prometido	49,73	223,352	,748	,958
La empresa de transportes insiste en mantener registros exentos de errores	49,60	220,543	,673	,958

El comportamiento de los empleados de la empresa de transportes le transmite confianza	49,87	217,552	,867	,956
Se siente seguro con las transacciones que realiza la empresa de transportes	49,53	218,410	,751	,957
Los empleados son amables	49,53	215,552	,736	,957
Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que se les plantea	49,80	219,886	,831	,957
La empresa de transportes tiene equipos de apariencia moderna	49,47	216,838	,812	,957
Las instalaciones físicas de la empresa de transportes son visualmente atractivas	49,87	219,695	,776	,957
Los empleados de la empresa de transportes tienen apariencia pulcra	49,60	217,543	,724	,958
Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos	49,80	221,886	,551	,960
La empresa de transportes les ofrece una atención individualizada	49,60	216,829	,817	,957
La empresa de transportes tiene horarios de atención flexibles	49,80	224,029	,574	,959
La empresa de transportes tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes	49,53	211,267	,826	,956
La empresa de transportes se preocupa por sus necesidades	49,40	214,257	,654	,959
La empresa de transportes comprende las necesidades específicas de sus clientes	49,53	214,552	,720	,958
Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio	49,47	210,410	,912	,955

Los empleados de la empresa de transportes ofrecen un servicio oportuno	49,67	218,095	,863	,956
Los empleados de la empresa de transportes están dispuestos a ayudarlos	49,67	214,095	,859	,956
Los empleados están demasiado ocupados para responder a sus inquietudes	49,40	233,829	,177	,963

## Anexo N°6: Consentimiento informado



### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **Gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022** y es dirigido por Castillo Vera, Olegario investigador de la Universidad César Vallejo.

El propósito de la investigación es: Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de 955930804. Si desea, también podrá escribir al correo [olecasver@gmail.com](mailto:olecasver@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad César Vallejo.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: PAIVA VALLE, JEAN PAUL

Fecha: 05/10/2022 \_\_\_\_\_

Correo electrónico: documento de identidad N° 47540452 \_\_\_\_\_

Firma del participante:  \_\_\_\_\_



Firma del investigador (o encargado de recoger información):



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **Gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022** y es dirigido por Castillo Vera, Olegario investigador de la Universidad César Vallejo.

El propósito de la investigación es: Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de 955930804. Si desea, también podrá escribir al correo [olecasver@gmail.com](mailto:olecasver@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad César Vallejo.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: RIVERA VALDIVIEZO, GREYS ESTHEFANY

Fecha: 05/10/2022 \_\_\_\_\_

Correo electrónico: documento de identidad N° 75106422 \_\_\_\_\_

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

**Anexo N°7: Prueba de normalidad**

	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	,774	12	,005

El estadístico Shapiro Wilk nos indica cuando la significancia es menor a 0.005, la prueba no es normal, mientras que cuando es mayor a 0.005 la prueba es normal, por lo tanto, para la tesis se realizara mediante la correlación de Pearson.



**Anexo N°8: Tablas agrupadas****Tabla 14***Frecuencia con datos agrupados de gestión administrativa*

	Completamente de acuerdo				Neutral				Completamente en desacuerdo				Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
p1	2	16.7%	7	58.3%	3	25.0%	0	0%	0	0%	12	100%		
p2	5	41.7%	5	41.7%	2	16.6%	0	0%	0	0%	12	100%		
p3	6	50.0%	6	50.0%	0	0.0%	0	0%	0	0%	12	100%		
p4	3	25.0%	4	33.3%	3	25.0%	2	16.7%	0	0%	12	100%		
p5	2	16.7%	5	41.7%	4	33.3%	1	8.3%	0	0%	12	100%		
p6	0	0.0%	6	50.0%	5	41.7%	1	8.3%	0	0%	12	100%		
p7	2	16.7%	5	41.7%	1	8.3%	4	33.3%	0	0%	12	100%		
p8	6	50.0%	2	16.7%	1	8.3%	3	25.0%	0	0%	12	100%		
p9	5	41.7%	4	33.3%	2	16.7%	1	8.3%	0	0%	12	100%		
p10	6	50.0%	3	25.0%	2	16.7%	1	8.3%	0	0%	12	100%		
p11	1	8.3%	3	25.0%	3	25.0%	5	41.7%	0	0%	12	100%		
p12	3	25.0%	2	16.7%	5	41.7%	1	8.3%	1	8.3%	12	100%		
p13	3	25.0%	4	33.3%	2	16.7%	3	25.0%	0	0%	12	100%		
p14	4	33.4%	7	58.3%	1	8.3%	0	0%	0	0%	12	100%		
p15	5	41.7%	6	50.0%	1	8.3%	0	0%	0	0%	12	100%		
p16	3	25.0%	4	33.3%	4	33.3%	1	8.4%	0	0%	12	100%		
p17	4	33.3%	6	50.0%	2	16.7%	0	0%	0	0%	12	100%		
p18	2	16.7%	6	50.0%	4	33.3%	0	0%	0	0%	12	100%		
p19	1	8.3%	8	66.7%	2	16.7%	1	8.3%	0	0%	12	100%		
P20	3	25.0%	4	33.3%	5	41.7%	0	0%	0	0%	12	100%		
P21	2	16.7%	6	50.0%	4	33.3%	0	0%	0	0%	12	100%		
P22	6	50.0%	2	16.7%	4	33.3%	0	0%	0	0%	12	100%		
P23	5	41.7%	6	50.0%	1	8.3%	0	0%	0	0%	12	100%		
P24	3	25.0%	5	41.7%	3	25.0%	0	0%	1	8.3%	12	100%		
P25	1	8.3%	7	58.3%	2	16.8%	1	8.3%	1	8.3%	12	100%		
p26	1	8.3%	5	41.8%	4	33.3%	1	8.3%	1	8.3%	12	100%		

**Tabla 15***Frecuencia con datos agrupados de calidad de servicio*

	Siempre	Casi siempre		A veces		Nunca		Casi nunca		Total		
	f	2	16.7%	7	58.3%	3	25.0%	0	0%	0	0%	12
p27	30	35.7%	14	16.7%	11	13.1%	12	14.3%	17	20.2%	84	100%
p28	20	23.8%	22	26.2%	11	13.1%	11	13.1%	20	23.8%	84	100%
p29	22	26.2%	23	27.4%	10	11.9%	10	11.9%	19	22.6%	84	100%
P30	17	20.2%	23	27.4%	15	17.9%	9	10.7%	20	23.8%	84	100%
P31	15	17.9%	29	34.5%	9	10.7%	11	13.1%	20	23.8%	84	100%
P32	15	17.9%	29	34.5%	9	10.7%	11	13.1%	20	23.8%	84	100%
P33	16	19.0%	20	23.8%	17	20.2%	10	12.0%	21	25.0%	84	100%
P34	20	23.8%	20	23.8%	10	11.9%	13	15.5%	21	25.0%	84	100%
P35	19	22.6%	21	25.0%	14	16.7%	8	9.5%	22	26.2%	84	100%
P36	20	23.8%	21	25.0%	12	14.3%	10	11.9%	21	25.0%	84	100%
p37	21	25.0%	25	29.8%	9	10.7%	10	11.9%	19	22.6%	84	100%
p38	22	26.2%	22	26.2%	10	11.9%	11	13.1%	19	22.6%	84	100%
p39	23	27.4%	16	19.0%	14	16.7%	12	14.3%	19	22.6%	84	100%
P40	18	21.4%	24	28.6%	10	11.9%	15	17.9%	17	20.2%	84	100%
P41	23	27.4%	20	23.8%	10	11.9%	10	11.9%	21	25.0%	84	100%
P42	25	29.8%	16	19.0%	15	17.9%	8	9.5%	20	23.8%	84	100%
P43	23	27.4%	20	23.8%	8	9.5%	11	13.1%	22	26.2%	84	100%
P44	22	26.2%	21	25.0%	8	9.5%	11	13.1%	22	26.2%	84	100%
P45	19	22.6%	21	25.0%	11	13.1%	11	13.1%	22	26.2%	84	100%
P46	18	21.4%	22	26.2%	11	13.1%	7	8.3%	26	31.0%	84	100%
P47	18	21.4%	24	28.6%	10	11.9%	10	11.9%	22	26.2%	84	100%
p48	27	32.1%	18	21.4%	11	13.1%	10	11.9%	18	21.4%	84	100%



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MENDIVEZ ESPINOZA YVAN ALEXANDER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA RUTA SULLANA - LIMA - SULLANA, 2022", cuyo autor es CASTILLO VERA OLEGARIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 05 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MENDIVEZ ESPINOZA YVAN ALEXANDER <b>DNI:</b> 19188655 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7848-7002	Firmado electrónicamente por: MENDIVEZ el 10-01- 2023 07:30:38

Código documento Trilce: TRI - 0510718