



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

Innovación empresarial y gestión de flotas en una empresa de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración de Empresas

AUTORES:

Vera Caceres, Kevin Alexander (orcid.org/0000-0003-4812-1875)

Yanac Venero, Maria Victoria (orcid.org/0000-0002-0973-1710)

ASESOR:

Dr. Suarez Sanchez, Juan De Dios (orcid.org/0000-0002-5204-7412)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

HUARAZ - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SUAREZ SANCHEZ JUAN DE DIOS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - HUARAZ, asesor de Tesis titulada: "Innovación empresarial y gestión de flotas en una empresa de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023", cuyos autores son YANAC VENERO MARIA VICTORIA, VERA CACERES KEVIN ALEXANDER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14%, 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.

HUARAZ, 21 de Junio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SUAREZ SANCHEZ JUAN DE DIOS DNI: 31661351 ORCID: 0000-0002-5204-7412	Firmado electrónicamente por: JSUAREZSA02 el 24- 06-2024 12:15:25

Código documento Trilce: TRI - 0768038



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, YANAC VENERO MARIA VICTORIA, VERA CACERES KEVIN ALEXANDER estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - HUARAZ, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Innovación empresarial y gestión de flotas en una empresa de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
KEVIN ALEXANDER VERA CACERES DNI: 75860274 ORCID: 0000-0003-4812-1875	Firmado electrónicamente por: KVERACA7 el 21-06-2024 16:38:18
MARIA VICTORIA YANAC VENERO DNI: 70877062 ORCID: 0000-0002-0973-1710	Firmado electrónicamente por: MVYANACY el 21-06-2024 16:38:03

Código documento Trilce: TRI - 0768017

Dedicatoria

A nuestros padres, quienes han sido nuestra mayor inspiración y apoyo a lo largo de este camino académico, su amor y sacrificio nos han guiado y fortalecido en cada paso. Gracias por su apoyo constante, que ha sido el motor que nos impulsó a alcanzar nuestra meta. Les dedicamos este logro con infinita gratitud y cariño.

Agradecimiento

Damos gracias a Dios, por la vida. A mis padres por toda la confianza, apoyo y comprensión incondicional a lo largo de mis estudios.

A nuestros profesores y mentores, por guiarnos y compartir su conocimiento, con gratitud, dedicamos este logro a todos ustedes.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad de los autores.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	11
III. RESULTADOS.....	16
IV. DISCUSIÓN.....	20
V. CONCLUSIONES.....	24
VI. RECOMENDACIONES.....	25
REFERENCIAS.....	26
ANEXOS.....	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Validez del instrumento Innovación empresarial.....	13
Tabla 2. Validez del instrumento Gestión de flotas	14
Tabla 3. Prueba de normalidad de las variables.....	16
Tabla 4. Correlación entre las variables innovación empresarial y gestión de flotas.....	16
Tabla 5. Correlación entre la dimensión innovación de servicios y variable gestión de flotas.....	17
Tabla 6. Correlación entre la dimensión innovación de comportamientos y variable gestión de flotas	18
Tabla 7. Correlación entre la dimensión innovación de procesos y variable gestión de flotas	19

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo de desarrollo sostenible el trabajo decente y crecimiento económico, donde la innovación empresarial y gestión de flotas de buses se alinea con este objetivo al identificar mejoras para la eficiencia operativa de las empresas de transporte, lo que genera nuevas oportunidades de empleo en áreas tecnológicas avanzadas promoviendo condiciones laborales más seguras. De este modo el objetivo de la tesis fue determinar la relación de la innovación empresarial con la gestión de flotas de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa 2023. El tipo de investigación fue aplicada con un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental transversal, teniendo una población de 300 pasajeros siendo 60 el total de la muestra y se aplicó una encuesta. Como resultado se determinó que existe una correlación positiva moderada entre la innovación empresarial y la gestión de flotas de buses con un Rho de Spearman de 0,686. En conclusión, las empresas que innovan constantemente están mejor preparadas para adaptarse y prosperar en un entorno empresarial cambiante, lo que puede tener implicaciones significativas para la gestión de flotas de buses en el transporte terrestre interprovincial.

Palabras clave: Innovación, tecnología, transporte, gestión.

ABSTRACT

The objective of this research is sustainable development, decent work and economic growth, where business innovation and bus fleet management is aligned with this objective by identifying improvements for the operational efficiency of transport companies, which generates new opportunities for employment in advanced technological areas promoting safer working conditions. In this way, the objective of the thesis was to determine the relationship between business innovation and the management of bus fleets in transport Lima - Huaraz and vice versa 2023. The type of research was applied with a quantitative approach with a non-experimental cross-sectional design. having a population of 300 passengers, with 60 being the total sample and a survey was applied. As a result, it was determined that there is a moderate positive correlation between business innovation and bus fleet management with a Spearman's Rho of 0.686. In conclusion, companies that constantly innovate are better prepared to adapt and thrive in a changing business environment, which can have significant implications for bus fleet management in interprovincial land transportation.

Keywords: Innovation, technology, transportation, management.

I. INTRODUCCIÓN

En un mundo empresarial cada vez más cambiante y desafiante, la innovación empresarial emerge como una piedra angular para que las empresas prosperen y continúen existiendo. No se trata solo de introducir novedades por el simple hecho de hacerlo, sino también de mantener una mentalidad abierta al cambio constante. Por lo tanto, la innovación empresarial y la gestión de flotas son dos aspectos importantes en las empresas de transporte terrestre interprovincial, ya que pueden contribuir significativamente a la eficiencia operativa, la competitividad y la rentabilidad de estas empresas. Triguero (2021) menciona que la introducción de enfoques novedosos en la gestión de flotas no solo mejora la eficacia, sino que también aporta a la seguridad vial al monitorear y corregir comportamientos de conducción riesgosos, reduciendo así el riesgo de accidentes y el costo asociado a ellos.

De este modo, esta investigación es importante debido a que la innovación en la gestión de flotas aumenta la competitividad de las empresas de transporte, reduciendo costos operativos, mejorando su eficiencia operativa, mejorando la seguridad, la satisfacción del cliente y aspectos fundamentales para asegurar el éxito a largo plazo de las empresas en el sector del transporte. Por otro lado, el objetivo de desarrollo sostenible es el trabajo decente y crecimiento económico, donde la innovación empresarial y gestión de flotas de buses se alinea con este objetivo al identificar mejoras para la eficiencia operativa de las empresas de transporte, lo que genera nuevas oportunidades de empleo en áreas tecnológicas avanzadas promoviendo condiciones laborales más seguras. Además, la implementación de estas innovaciones puede fomentar un crecimiento económico continuo, contribuyendo así al desarrollo sostenible en el sector del transporte. Así mismo la meta es abordar la falta de innovación empresarial en la gestión de flotas de buses en el transporte terrestre interprovincial considerando estrategias y recomendaciones específicas para fomentar la innovación en la gestión de flotas de buses dentro de las empresas que realizan la ruta Lima – Huaraz y viceversa.

El problema radica en la ausencia de la innovación empresarial porque obstaculiza la gestión de flotas de buses en el transporte terrestre interprovincial, en otras palabras, estas empresas no están adoptando ni aplicando, nuevas tecnologías o enfoques innovadores en la administración y operación de sus flotas de buses. Esta carencia de innovación obstaculiza su capacidad para optimizar la eficiencia operativa, garantizar la seguridad, cumplir con las demandas de los clientes y abordar

las crecientes preocupaciones ambientales, en consecuencia, las empresas que no adoptan la innovación enfrentan desafíos significativos en un mercado altamente competitivo y además en constante cambio.

En varios países de América Latina, Olmedo (2023) observó un estancamiento en la eficiencia y una buena gestión en el servicio de transporte interprovincial debido a la falta de adopción de prácticas innovadoras, esto ocasionó retrasos, falta de puntualidad y una repercusión desfavorable en el nivel de la satisfacción de los pasajeros, en consecuencia, la falta de innovación para la gestión de flotas de buses contribuye a problemas de seguridad. Por otro lado, Laínez (2019) encontró en Argentina, un problema crónico de falta de innovación en la gestión de flotas de buses interprovinciales, esto ha resultado en ineficiencias operativas, largos tiempos de espera para los pasajeros y costos operativos elevados para las empresas de transporte. También, Huaricancha y Huaynate (2021) mencionan que la gestión de flotas ha tenido un impacto negativo en la seguridad vial, de igual manera, la ausencia de sistemas de gestión de flotas avanzados ha contribuido a un aumento en los accidentes de tráfico.

Las empresas de transporte a nivel nacional, tal como menciona Huamaní (2018) no han incorporado la innovación en su gestión de flotas y han perdido competitividad, en este contexto, la adopción de tecnologías y prácticas más avanzadas en la gestión de flotas se vuelve imperativa para mantenerse competitivo y aprovechar al máximo los recursos disponibles. De igual manera, Huanes (2021) señala que la falta de innovación en la gestión de flotas ha contribuido a problemas de seguridad vial en rutas nacionales. Empresas como transportes Flores hermanos S.C.R.LTDA. En 2017 enfrentó investigaciones debido a un historial de accidentes, generando preocupaciones para autoridades y pasajeros. También, Melgarejo (2018) realizó una valoración de la excelencia del sistema de transporte público sostenible en Lima Metropolitana, centrándose específicamente en la ruta principal del Metropolitano, los resultados fueron, deficiencias significativas y ofrecieron propuestas de mejora, al concluir el análisis de que el nivel de servicio es insatisfactorio.

Según Poma (2018) en Ancash, la falta de innovación en la gestión de flotas de buses ha causado ineficiencia en la conectividad regional, donde las empresas no pueden adaptarse a las necesidades cambiantes de los pasajeros, lo que dificulta el acceso de servicios esenciales y el desarrollo económico. En Caraz, algunas

empresas enfrentan varios desafíos, tales como la antigüedad y el mal estado de su flota de buses, la falta de limpieza, mantenimiento inadecuado en sus vehículos, malas actitudes y mal comportamiento en atención. Por otro lado, Milla y Vega (2020) señalan que la gestión de flotas de buses en la ruta Caraz - Huaraz ha generado problemas de ineficiencia, seguridad vial y medio ambiente, resaltando que la innovación empresarial puede mejorar la competitividad del transporte en la región mediante tecnologías avanzadas y prácticas sostenibles.

Si el problema continúa, podrían surgir graves consecuencias, esto incluye ineficiencias operativas que afectarían la calidad del servicio, un impacto ambiental negativo debido al aumento en el consumo de combustible, mayormente en vehículos antiguos, a su vez, insatisfacción de los pasajeros, como también la competitividad para las empresas locales.

Después de haber indagado la realidad problemática se formula el siguiente problema de investigación. ¿Cómo se relaciona la innovación empresarial con la gestión de flotas de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023? por ello la presente investigación se justifica teóricamente por la necesidad de comprender y abordar la ausencia de innovación empresarial en la gestión de flotas de buses en el transporte terrestre interprovincial. De igual manera la justificación metodológica radica en la necesidad de diseñar un enfoque de investigación que permita identificar las barreras para la innovación proponiendo soluciones efectivas. También, la justificación práctica, se basa en la necesidad de abordar el problema que afecta directamente a las empresas del sector, sus trabajadores y los usuarios de este servicio. Aplicando la variable de innovación empresarial que permitirá optimizar la vivencia de los pasajeros durante su trayecto y la rentabilidad de las empresas de transporte.

Por lo tanto, el objetivo general fue determinar la relación de la innovación empresarial con la gestión de flotas de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023. Así mismo, se proponen los siguientes objetivos específicos: 1. Determinar la relación de la innovación de servicios con la gestión de flotas de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023, 2. Determinar la relación de innovación de comportamientos con la gestión de flotas de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023, 3. Determinar la relación de la innovación de procesos con la gestión de flotas de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023.

A nivel internacional, Prieto (2019) se basó en evaluar la interacción entre el liderazgo para la innovación y el comportamiento innovador percibido por 145 colaboradores. La metodología utilizada en el estudio involucró una evaluación cuantitativa mediante la administración de cuestionarios a los participantes. Se emplearon tanto la escala de liderazgo para la innovación como la escala de comportamiento innovador en el ámbito laboral. Los resultados obtenidos en base a la metodología empleada revelaron que tanto el liderazgo percibido para la innovación como el comportamiento innovador en el trabajo mostraron niveles medios de desarrollo entre los participantes. Para concluir, este estudio demuestra que hay una relación positiva entre el liderazgo percibido para la innovación y el comportamiento innovador de los empleados en el trabajo.

Serrano (2023) menciona que el objetivo de su trabajo es explorar la teoría de la logística, abordando definiciones, origen, evolución, tendencias mundiales, tipos y principios logísticos para obtener un conocimiento más claro. La metodología incluye analizar la situación actual de la empresa Logimanta S.A., su estructura, funciones y procesos, también se creó una representación para ver cómo agrega valor una empresa y se mapearon sus procesos utilizando herramientas de análisis. Se empleó un enfoque cuantitativo, con una muestra de 45 colaboradores encuestados a través de un cuestionario de 30 ítems. Los resultados mostraron una correlación positiva considerable (correlación de Pearson de 0.827) entre la interacción dentro de la organización y el desempeño laboral en dicha área. Finalmente, se concluye buscar formas de optimizar los procedimientos relacionados con la logística de la empresa.

En el contexto nacional, Gutierrez (2020) en su estudio, se planteó la tarea de evaluar la relación entre la gestión administración general y el manejo de la flota, utilizando un enfoque basado en información numérica o cuantitativo y un diseño correlacional no experimental, con un solo punto en el tiempo (corte transversal). La encuesta se aplicó a los 55 trabajadores sin necesidad de muestreo y constó de 23 preguntas validadas tanto cualitativa como cuantitativamente. Los hallazgos evidenciaron un ($r=0,621$) entre la gestión administrativa y la gestión de la flota, se valida al confirmar la hipótesis general propuesta. Se concluye, que en la investigación se encontró una conexión importante entre cómo se administra la empresa y cómo se gestiona su flota de vehículos.

De igual manera, Odar y Torres (2022) investigaron la conexión entre la innovación empresarial y las decisiones de gestión en las compañías minoristas de

Tarapoto. Para realizar esta investigación, se utilizó un enfoque cuantitativo aplicado, que incluyó el uso de una escala descriptiva de correlación y un diseño transversal no experimental. La muestra consistió en 50 colaboradores, quienes participaron completando cuestionarios como parte de una encuesta. Los resultados del análisis estadístico, fundamentado en la prueba de correlación de Spearman, mostraron una relación positiva sólida entre la innovación empresarial y las decisiones de gestión, con un valor de p de 0,000 y un coeficiente Rho de 0,710. Estos hallazgos respaldan la hipótesis alternativa, sugiriendo una estrecha conexión entre la innovación en el ámbito empresarial y la innovación a nivel corporativo. En conclusión, se determinó que hay una conexión significativa entre la innovación empresarial y la toma de decisiones de gestión en las empresas minoristas de Tarapoto.

Martinez (2020) realizó un estudio para examinar cómo la innovación afecta la satisfacción del cliente en una empresa coctelera, ubicada en Huaral en 2020. Para lograr este propósito, se utilizó un enfoque cuantitativo y un diseño transversal no experimental, con niveles descriptivos de correlación. Se aplicó el método hipotético-deductivo, con la participación de 250 clientes, de los cuales 60 fueron seleccionados de manera conveniente mediante un muestreo no probabilístico. El análisis estadístico arrojó un coeficiente de correlación de 0,925, lo que sugiere una relación positiva moderada entre la satisfacción del cliente y la innovación. Estos hallazgos sugieren que existe una fuerte relación entre la satisfacción del cliente y la innovación.

Champi y Garcia (2021) establecieron la conexión entre la competitividad empresarial y la administración para abordar cuestiones relacionadas con la planificación, organización, orientación y control. Se realizó un análisis descriptivo, empleando técnicas cuantitativas y un diseño que no implicó manipulación de variables. Había 29 asociados en la firma. Se entregó a los participantes una encuesta cuya precisión se verificó y tenía 20 preguntas que medían el grado de acuerdo o desacuerdo de las personas con las afirmaciones. Los resultados indican que el desempeño de las empresas está influenciado por la manera en que son gestionadas. La calidad de las variables fue alta, como se evidencia en los valores alfa de Cronbach de. Se exhiben los resultados del estudio, además de análisis, conclusiones y recomendaciones.

El trabajo de Calderón y Chávez (2021) se concentran en la implementación de tecnologías avanzadas para optimizar la calidad de los servicios brindados a los asegurados de CEVIT. Se empleó un enfoque aplicado con un diseño transversal no

experimental, utilizando métodos cuantitativos y niveles de descripción adecuados, siguiendo un enfoque hipotético-deductivo. La población objetivo incluyó a 300 asegurados, seleccionando una muestra probabilística de 169 usuarios. La información se recopiló mediante un cuestionario tipo Likert. Los resultados de los análisis descriptivos e inferenciales revelaron una relación significativa entre la innovación en los procesos y la mejora en la calidad del servicio.

Cangalaya (2022) sugiere que el objetivo principal de su investigación fue explorar cómo el desarrollo continuo de los empleados impacta la gestión de la innovación, participaron 42 trabajadores del estudio, que utilizó un diseño descriptivo correlacional y un enfoque cuantitativo. Los expertos comprobaron la validez de las escalas Likert, con las que se recogieron datos de encuestas y cuestionarios. los cuales fueron verificados por especialistas. Los hallazgos revelaron una alta confiabilidad Alfa de Cronbach: 0.966 y una correlación positiva significativa Rho de Spearman: 0.567. La conclusión del estudio indica que existe un vínculo entre el desarrollo continuo de los empleados y el exitoso establecimiento de la gestión de la innovación dentro de una organización.

Dentro del ámbito local, Tapay y Carbonell (2020) realizaron una investigación analizando cómo la innovación afecta el desempeño económico y financiero de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa, centrándose en las percepciones de los empleados durante el período 2014-2018. El estudio se basó en métodos descriptivos y correlacionales y no se realizaron experimentos. Los destinatarios de la encuesta fueron 283 colaboradores, de los cuales se seleccionó una muestra de 28 funcionarios. Se utilizaron cuestionarios, guías de entrevista y análisis de documentos para recopilar datos, se utilizaron pruebas estadísticas de Pearson para probar hipótesis. Los resultados muestran que la innovación empresarial se relaciona significativa y positivamente con el desempeño económico y financiero del Fondo de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Santa.

Chinchay (2021) el objetivo de su investigación fue investigar como la innovación de servicios afecta la satisfacción de los usuarios del Serpost Huaraz en 2020. El estudio empleó un diseño descriptivo correlacional transversal y un enfoque cuantitativo no experimental para identificar esta relación sin manipular variables, se adoptó un enfoque cuantitativo no experimental. Se concluye que existe una correlación positiva significativa entre la innovación en el servicio.

Schumpeter en su teoría de la destrucción creativa mencionada por González (2019) presenta a los emprendedores como los verdaderos protagonistas del capitalismo, quienes impulsan el avance de la innovación en el ámbito empresarial mediante la introducción de nuevas combinaciones en el sistema productivo. Por lo tanto, las actividades innovadoras se vuelven espontáneas, dinámicas, intermitentes y cíclicas, causando desestabilización del equilibrio y conduciendo a un auge económico. En este contexto, la innovación se convierte en destrucción creativa. Esto se trata de un término acuñado por Schumpeter en los años cincuenta, esto significa crear esfuerzos de innovación dentro de la empresa para permitir el crecimiento y al mismo tiempo alterar lo que ya existe.

Van (2012) menciona que la Teoría General de Sistemas (TGS) busca comprender cómo funcionan los sistemas en campos como la administración. De tal manera que el TGS se relaciona con la gestión de flotas de buses al promover una perspectiva holística que considera a la flota como un sistema interconectado de vehículos, conductores, rutas y más. Esta teoría enfatiza la importancia de comprender cómo las decisiones y acciones en un componente pueden afectar a todo el sistema, resaltando la necesidad de equilibrio, autorregulación y adaptación para mantener la eficiencia y la homeostasis en la gestión de flotas. Además, esta teoría impulsa la optimización y la mejora continua en la operación de flotas, lo que se refleja en la continua búsqueda de formas de mejorar la eficiencia, reducir costos y adaptarse a cambios en el entorno para alcanzar un rendimiento óptimo.

Según Olmedo (2023) define a la innovación empresarial como un elemento estratégico para lograr el desarrollo económico, este concepto evoluciona y gana fuerza en conjunto con las nuevas tecnologías y avances en la producción manufacturera, los modelos de negocios y las oportunidades que se brindan para superar los desafíos actuales. En las últimas décadas, la innovación en las empresas ha adquirido un papel fundamental de varios programas alrededor del mundo debido a su importancia para el avance económico en las sociedades.

La innovación empresarial de López (2020) va más allá pues consiste en convertir un invento en algo comercializable, un producto o servicio capaz de cumplir con las necesidades existentes en el mercado o las necesidades de un emprendedor. Por lo tanto, la innovación es fundamental para sobrevivir en la economía y las empresas que no innoven acabarán desapareciendo. En términos económicos, los empresarios alteran las estructuras oligopólicas del mercado mediante innovaciones

exitosas, rompiendo el equilibrio estático y creando así desequilibrios económicos, en otras palabras, provoca una destrucción creativa.

Por lo tanto, se presentan las siguientes dimensiones de la variable, innovación empresarial, donde la innovación de servicios según Echeverri (2019) es un concepto crítico en el panorama empresarial actual, dado que potencia la capacidad de las organizaciones para ajustarse a las demandas siempre cambiantes de los clientes y mantenerse competitivas. Para alcanzar el triunfo en la economía actual, las empresas deben abrazar la creatividad y el pensamiento estratégico, buscando constantemente formas de mejorar la manera en que entregan sus servicios. Esto puede significar la introducción de servicios totalmente nuevos que respondan a necesidades emergentes o la optimización de los servicios existentes para ofrecer mayor eficiencia y valor a los clientes.

La innovación de comportamientos, según Bianchi et al. (2019) se centra en cambiar la manera en que los trabajadores se relacionan con productos, servicios o tareas, esto puede englobar cambios significativos en las actitudes, hábitos y prácticas, con el propósito de obtener resultados más positivos y eficientes. Esta innovación puede aplicarse a diversas áreas, desde la cultura organizativa, donde los empleados pueden adoptar nuevos enfoques y mentalidades para mejorar la productividad, hasta las interacciones con clientes, donde se buscan nuevas formas de abordar y satisfacer sus necesidades y expectativas.

La innovación de procesos, Mendoza y Solís (2022) mencionan que se concentra en la mejora y reinvención de los métodos y procedimientos empleados para ejecutar una actividad o fabricar un producto. Su objetivo es encontrar enfoques más eficientes, rentables y sostenibles para realizar estas tareas. Esto podría incluir la automatización de tareas repetitivas, la optimización de flujos de trabajo o la adopción de tecnologías innovadoras para elevar la productividad y elevar los estándares de calidad. También es una herramienta de gran relevancia para las organizaciones que buscan mantenerse competitivas en un entorno empresarial dinámico.

Continuando con la segunda variable, Melean (2021) señala que los buses son el elemento fundamental del sistema de transporte y representan aproximadamente la mitad de todos los viajes de transporte terrestre. Según estas estadísticas, el transporte en autobús se presenta como una opción de transporte rentable y cada vez más respetuosa con el medio ambiente. Sin embargo, para ofrecer estos beneficios

al público, los sistemas de transporte terrestre deben poder gestionar sus servicios de manera eficiente, transparente y atractiva. De lo contrario, las ciudades sin un buen transporte quedarán paralizadas, ya que el transporte local no podrá satisfacer las necesidades de la población y tendrá que recurrir a otros medios más alternativos, incluso las funciones más básicas no serán posibles, es costoso y puede causar mayores impactos ambientales negativos.

Según Rosas et al. (2022) la gestión de flotas de buses se refiere a la disciplina de supervisar, coordinar y optimizar una colección de buses utilizados para el transporte de pasajeros en diversas aplicaciones, ya sea en el transporte público, escolar, turístico o comercial. Esta gestión involucra la planificación de rutas eficientes, el mantenimiento regular de vehículos, la gestión de conductores, el monitoreo en tiempo real a través de tecnología como sistemas de seguimiento por GPS y la garantía del cumplimiento normativo. El objetivo principal es lograr una operación segura, eficiente y rentable, minimizando el tiempo de inactividad de los buses, optimizando el consumo de combustible y garantizando la satisfacción de los pasajeros.

Gómez y Medina (2021) afirman que la gestión de flotas de buses es el proceso de supervisar y controlar una colección de buses para garantizar su uso eficiente, seguridad y cumplimiento normativo. Esto implica la programación de rutas y horarios, el mantenimiento preventivo como la reparación de los vehículos, junto con la supervisión en tiempo real de su ubicación, el rendimiento de los buses y la gestión de conductores. Además, la gestión de flotas de buses contribuye a optimizar la eficiencia en el uso de combustible y reducir los costos operativos. En última instancia, su objetivo es proporcionar un servicio de transporte confiable y de alta calidad a los pasajeros, ya sea en el ámbito del transporte público, turismo o cualquier otra aplicación de transporte de pasajeros.

Por otro lado, Pumachoque (2020) señala que la gestión de flotas es un aspecto importante en la formulación de la estrategia general de la organización y debe diseñarse e implementarse de acuerdo con las políticas organizacionales, las características organizativas y los objetivos corporativos. Para algunas empresas, gestionar su flota es una actividad clave en su cadena de valor y su mayor ventaja a la hora de prestar servicios. La gestión de flotas, por lo tanto, no solo es una herramienta estratégica para mejorar la eficiencia operativa, sino también para

abrazar la responsabilidad ambiental y posicionarse como líder en un mundo cada vez más consciente del impacto ecológico de las actividades empresariales.

Melean (2021) menciona las siguientes dimensiones sobre la gestión de flotas de buses, como la productividad, se refiere a la capacidad de la flota para llevar a cabo las operaciones de manera óptima, aprovechando al máximo los recursos disponibles, como vehículos, conductores y rutas. La productividad se evalúa en función de la cantidad de viajes o pasajeros transportados en relación con los recursos utilizados. Una flota productiva logra un alto rendimiento con un uso eficiente de los recursos y tiempos de inactividad reducidos. También la optimización en la gestión de flotas de buses se refiere al proceso de maximizar la eficiencia y minimizar los costos. De igual manera la seguridad, incluye el mantenimiento adecuado de los vehículos, la capacitación de conductores en prácticas seguras, la supervisión de la velocidad y el monitoreo en tiempo real para prevenir accidentes.

Finalmente, la hipótesis general fue, la innovación empresarial se relaciona con la gestión de flotas de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023. Seguidamente las hipótesis específicas fueron, 1. La innovación de servicios se relaciona con la gestión de flotas de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023, 2. La innovación de comportamientos se relaciona con la gestión de flotas de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023, 3. La innovación de procesos se relaciona con la gestión de flotas de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023.

II. METODOLOGÍA

Este estudio fue de tipo aplicada porque, permitió abordar directamente las necesidades identificadas en el contexto específico de estudio, lo que facilita la implementación de las recomendaciones y la transferencia de conocimientos a la práctica. Escudero et al. (2018) afirman que la investigación aplicada se define en cómo se emplean conocimientos ya existentes para resolver problemas prácticos en la sociedad o la industria, la meta principal es generar resultados tangibles y soluciones concretas que puedan ser implementadas para mejorar la calidad de vida o impulsar el avance en un área específica.

También el enfoque fue cuantitativo, porque se buscó cuantificar y medir de manera precisa las variables relacionadas con la gestión de flotas de buses y la innovación empresarial, de este modo, Ugalde (2022) menciona que un enfoque cuantitativo se refiere a la forma en que se realiza una investigación científica, donde se recopilan datos numéricos y se utilizan métodos estadísticos para analizarlos. En lugar de descripciones o narraciones, este enfoque se basa en números y medidas con el objetivo de obtener resultados objetivos y precisos.

Por último, el diseño de investigación fue no experimental transversal, porque se buscó analizar y describir la situación entre las variables en un momento específico en el tiempo, sin la necesidad de realizar intervenciones o manipulaciones deliberadas en el entorno de estudio. Tal como mencionan Manterola et al. (2019) expresando que estos estudios pueden tener objetivos exploratorios, descriptivos o de correlación y no implican seguimiento a lo largo del tiempo.

El diseño de investigación fue de la siguiente manera:

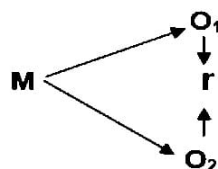
Donde:

M = Muestra.

O1: Revisión variable 1.

O2: Revisión variable 2.

R: Interdependencia entre dichas variables.



Definición conceptual: García et al. (2021) afirman que la innovación empresarial tendrá que ser necesaria para las organizaciones porque aplican nuevas ideas, productos, servicios o métodos para mejorar su competitividad y crecimiento. Esta estrategia implica buscar una manera más eficaz de hacer las cosas, adaptarse a cambios en el mercado y anticipar las necesidades de los clientes.

Definición operacional: Para evaluar la innovación empresarial se realizó el cuestionario con las siguientes dimensiones, innovación de servicio, innovación de comportamientos, innovación de procesos, con una escala de medición ordinal.

Indicadores: Nuevos servicios, Satisfacción, Comodidad, Adaptabilidad, Colaboración, Comunicación, Automatización, Eficiencia.

Variable 2: Gestión de flotas

Definición conceptual: Guimaray y Rimac (2018) sostienen que la gestión de flotas es la implementación de sistemas que permiten a las organizaciones mantener un control efectivo sobre sus vehículos. Esto se logra a través de la aplicación de tecnología web que facilita el monitoreo en tiempo real desde cualquier ubicación en el mundo.

Definición operacional: Para evaluar la gestión de flotas se realizó el cuestionario con las siguientes dimensiones, productividad, optimización y seguridad con una escala de medición ordinal.

Indicadores: Rendimiento, Tiempo, Mantenimiento, Tecnología, Rutas, Infracciones, Tiempo de conducción, Prevención.

Por otro lado, la población estuvo conformada por 300 pasajeros porque fue un promedio de viajes en el horario de las 9:00 am durante una semana, entre ellos varones y mujeres que abordan los buses de transporte terrestre interprovincial que hacen la ruta, Huaraz – Lima. De este modo, Majid (2018) describe la población como la totalidad de individuos que comparten características comunes, es decir, se refiere al universo completo que se toma en cuenta para llevar a cabo un estudio.

Criterio de inclusión: Se incluyó a pasajeros que realizaron sus viajes en el horario de la mañana.

Criterio de exclusión: Se excluyó a pasajeros que realizaron sus viajes en el horario de la noche.

De igual manera la muestra que se consideró fueron 60 pasajeros que realizaron su viaje en el horario de la mañana, Según Carrasco (2008) el conjunto de muestra se deriva de la población seleccionada, de manera que las unidades de

estudio incluyan las características pertinentes para abordar el problema de investigación y cumplir con el propósito del estudio.

De este modo, se aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a la consideración de la accesibilidad de los pasajeros, según Ñaupas et al. (2020) los métodos que no emplean la aleatoriedad ni cálculos de probabilidad generan muestras sesgadas, lo que dificulta determinar la fiabilidad de los resultados de la investigación.

La unidad de análisis estuvo constituida por los pasajeros, varones y mujeres que estaban dentro y fuera de la agencia minutos antes de abordar el bus.

La técnica utilizada fue la encuesta debido a su capacidad para ofrecer una visión integral de las experiencias y percepciones de los participantes. Balvín (2020) explica que las técnicas de encuesta son métodos para obtener información de personas, como sus opiniones y comportamientos, esto se hace mediante preguntas y respuestas.

Por lo tanto, se realizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, mediante una escala de Likert como instrumento para la recopilación de datos que se aplicó en 60 pasajeros.

La validez, Según Arias (2022) menciona los métodos y herramientas que los investigadores utilizan para explorar, analizar y entender fenómenos naturales o sociales, estas técnicas pueden variar desde la observación directa hasta experimentos controlados, mientras que los instrumentos son dispositivos o sistemas diseñados para medir variables específicas, como microscopios, sensores ambientales o entrevistas. Juntos, estos elementos forman el tejido de la investigación científica, permitiendo a los investigadores profundizar en la comprensión de diversos aspectos del mundo que nos rodea.

Tabla 1. Validez del instrumento Innovación empresarial

Experto	Grado académico	Nombres y apellidos	Criterio
1	Magister	David Noé López Olivera	Aplicable
2	Magister	Elías Melgarejo Osorio	Aplicable
3	Magister	Oro Milla Cynthia Yojhana	Aplicable

Tabla 2. Validez del instrumento Gestión de flotas

Experto	Grado académico	Nombres y apellidos	Criterio
1	Magister	David Noé López Olivera	Aplicable
2	Magister	Elías Melgarejo Osorio	Aplicable
3	Magister	Oro Milla Cynthia Yojhana	Aplicable

La confiabilidad implicó evaluar la propiedad métrica de los indicadores en los instrumentos de medición y se empleó el software estadístico SPSS y fue respaldada por medio del Alfa de Cronbach, donde se obtuvo como resultado (0,72) esto indicó que la confiabilidad con respecto a la variable innovación empresarial es aceptable. También se obtuvo como resultado (0,82) indicando que la confiabilidad del instrumento con respecto a la variable gestión de flotas es buena. (Anexo 05)

El procedimiento fue desarrollar el cuestionario que incluyó las preguntas específicas de acuerdo con la matriz de operacionalización, donde cada ítem estuvo formulado de manera clara y adaptada para ser respondida en una escala de Likert, donde los pasajeros puedan expresar sus opiniones. Todo esto se aplicó dentro y fuera de la agencia de la empresa de transporte interprovincial en el horario de la mañana. De esta manera poder tener los resultados detallados en nuestra hoja de cálculo, una vez ordenada la información se trasladará en la herramienta SPSS.

También el método de análisis de datos se realizó con el paquete estadístico SPSS como herramienta para manejar el procesamiento de datos, permitiendo la realización de diferentes análisis de variables, tanto en términos de estadística descriptiva como inferencial. Esto incluyó la generación de tablas con frecuencias y porcentajes, la digitalización de los datos, la creación del informe final de la investigación y la presentación del resultado de la investigación.

Los aspectos éticos durante el proceso de investigación, fue comprometernos a mantener altos estándares de conducta ética, garantizando la honestidad, imparcialidad y transparencia en los métodos y resultados. La ética en la investigación no solo es una responsabilidad legal, sino también un principio fundamental que guía nuestro trabajo, asegurando que nuestra labor contribuya de manera positiva y responsable al conocimiento científico.

- Principio de confidencialidad: La información recopilada se usó de manera imparcial y exclusivamente con fines de investigación, sin compartirse con terceros en ningún caso.

- Principio de confiabilidad: Los datos obtenidos no fueron modificados de ninguna manera; se presentaron tal como se recabaron en la realidad.
- Respeto a la persona humana: Se garantizó que las opiniones y respuestas proporcionadas por los participantes de esta investigación fueron tratadas con respeto, sin someterlas a juicios subjetivos respetando su ideología y conocimiento sobre las variables investigadas.
- Veracidad de la información y datos: Los datos que se presentaron fueron registrados con precisión, reflejando fielmente la situación estudiada, sin ningún tipo de manipulación.

III. RESULTADOS

Resultado inferencial

Objetivo general: Determinar la relación de la innovación empresarial con la gestión de flotas de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023.

H1: Existe relación positiva entre la innovación empresarial con la gestión de flotas de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023.

H0: No existe relación positiva entre la innovación empresarial con la gestión de flotas de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023.

Tabla 3. Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogórov-Smirnov		Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Innovación empresarial	,142	60	,004	,950	60	,016
Gestión de flotas	,307	60	,000	,803	60	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

La prueba de Kolmogórov se utilizó debido al tamaño de la muestra (>50) mostrando que los datos de innovación empresarial y gestión de flotas no son normales (sig. < 0,05). Se decidió utilizar el coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 4. Correlación entre las variables innovación empresarial y gestión de flotas

			Correlaciones	
			Innovación empresarial	Gestión de flotas
Rho de Spearman	Innovación empresarial	Medida de la relación	1,000	,686**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Gestión de flotas	Medida de la relación	,686**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación tiene significancia al nivel de 0.01 (bilateral).

Nota: Resultados obtenidos mediante el uso de SPSS versión 27.

Interpretación:

La tabla presenta un coeficiente de correlación Rho de Spearman de (0,686) lo que sugiere una relación positiva moderada entre la innovación empresarial y la gestión de flotas de buses. Además, se observó que esta conexión es altamente significativa en el nivel 0,01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa, lo que señala una relación positiva entre la innovación empresarial y la gestión de flotas.

Objetivo específico 1: Determinar la relación de la innovación de servicios con la gestión de flotas de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023.

H1: Existe relación positiva entre la innovación de servicios con la gestión de flotas de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023.

H0: No existe relación positiva entre la innovación de servicios con la gestión de flotas de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023.

Tabla 5. Correlación entre la dimensión innovación de servicios y variable gestión de flotas

			Correlaciones	
			Innovación de servicios	Gestión de flotas
Rho de Spearman	Innovación de servicios	Medida de la relación	1,000	,609**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Gestión de flotas	Medida de la relación	,609**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación tiene significancia al nivel de 0.01 (bilateral).

Nota: Resultados obtenidos mediante el uso de SPSS versión 27.

Interpretación:

En la tabla se registra un indicador de correlación de Rho Spearman de (0,609) lo que señala una correlación positiva moderada entre la innovación de servicios y la gestión de flotas de buses. Además, se determinó que esta correlación es altamente significativa al nivel de 0,01 con un valor de p de 0,000. Así mismo, se confirma la

hipótesis alternativa. En consecuencia, existe una correlación significativa entre la innovación de servicios y la gestión de flotas de buses.

Objetivo específico 2: Determinar la relación de innovación de comportamientos con la gestión de flotas de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023.

H1: Existe relación positiva entre la innovación de comportamientos con la gestión de flotas de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023.

H0: No existe relación positiva entre la innovación de comportamientos con la gestión de flotas de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023.

Tabla 6. Correlación entre la dimensión innovación de comportamientos y variable gestión de flotas

		Correlaciones		
			Innovación de comportamientos	Gestión de flotas
Rho de Spearman	Innovación de comportamientos	Medida de la relación	1,000	,569**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Gestión de flotas	Medida de la relación	,569**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

** . La correlación tiene significancia al nivel de 0.01 (bilateral).

Nota: Resultados obtenidos mediante el uso de SPSS versión 27.

Interpretación:

La tabla muestra una correlación Rho de (0,569) señalando una correlación positiva moderada para la innovación de comportamientos y gestión de flotas de buses. Además, esta correlación es estadísticamente significativa con un nivel de 0,01. El valor de significancia (Sig.) es de 0,000. Por lo tanto, se descarta la hipótesis nula a favor de la hipótesis alternativa, concluyendo que hay una relación entre la innovación de comportamientos y la gestión de flotas de buses.

Objetivo específico 3: Determinar la relación de la innovación de procesos con la gestión de flotas de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023.

H1: Existe relación positiva entre la innovación de procesos con la gestión de flotas de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023.

H0: No existe relación positiva entre la innovación de procesos con la gestión de flotas de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023.

Tabla 7. Correlación entre la dimensión innovación de procesos y variable gestión de flotas

			Correlaciones	
			Innovación de procesos	Gestión de flotas
Rho de Spearman	Innovación de procesos	Medida de la relación	1,000	,328*
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	60	60
	Gestión de flotas	Medida de la relación	,328*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	60	60

*. La correlación tiene significancia al nivel de 0.05 (bilateral).

Nota: Resultados obtenidos mediante el uso de SPSS versión 27.

Interpretación:

Se presenta una correlación de Rho de (0,328) que sugiere una relación positiva baja entre la innovación de procesos y la gestión de flotas. Además, se encontró que esta relación es significativa, porque $p=0,011$ está por debajo del nivel de significancia establecido de 0,05. De esta manera, se acepta de manera parcial la hipótesis alternativa. En conclusión, se afirmó existe una relación significativa entre la dimensión innovación de procesos y la variable gestión de flotas de buses.

IV. DISCUSIÓN

Dentro del ámbito de la investigación, se realizó un estudio minucioso con el objetivo de indagar la conexión entre diversas variables y aspectos relevantes en el ámbito del transporte terrestre interprovincial, específicamente enfocado en la gestión de flotas de autobuses. La carencia de innovación empresarial en esta industria se considera un desafío significativo, ya que influye directamente en la productividad operativa y la excelencia del servicio ofrecido a los pasajeros. Entonces, el propósito central de esta investigación es abordar esta falta de innovación y establecer la relación entre la innovación empresarial y la gestión de flotas. Para lograr este propósito, se realizó una encuesta con la participación de 60 pasajeros, cuyas respuestas proporcionaron datos valiosos para analizar la conexión entre la innovación empresarial y la gestión de flotas de autobuses, en consonancia con los objetivos generales y específicos del estudio.

De este modo, el primer objetivo específico fue determinar la relación entre la innovación en servicios y la gestión de flotas. Se encontró una correlación de Rho Spearman de (0,609) con un valor de p de (0,000), indicando una correlación moderada entre ambas. Estos descubrimientos subrayan la importancia estratégica de invertir en innovación en servicios para mejorar la gestión de flotas de autobuses, lo cual puede tener implicaciones prácticas significativas para las compañías que operan en industrias donde la gestión de flotas es crucial, como el transporte, la logística y la distribución de productos. Por consiguiente, se descartó la hipótesis nula y se confirmó la hipótesis alternativa, lo cual sugiere una relación positiva entre la innovación en servicios y la gestión de flotas de autobuses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa. Estos hallazgos coinciden con los de Chinchay (2021) quien identificó una relación significativamente positiva entre la innovación en servicios y la satisfacción del cliente en Serpost. Ambos estudios sugieren que la innovación en servicios influye significativamente en diversas áreas, ya sea la gestión de flotas o la satisfacción del cliente. Según la base conceptual de Echeverri (2019) sobre la innovación en servicios refuerza la relevancia de los hallazgos presentados, porque menciona que la innovación en servicios es crucial en el entorno empresarial actual, ya que potencia la capacidad de las organizaciones para ajustarse a las demandas siempre cambiantes de los clientes y mantenerse competitivas. También estos resultados refuerzan la importancia de esta conexión y proporcionan evidencia

adicional sobre los beneficios potenciales de la innovación en servicios en diferentes contextos empresariales.

Asimismo, el segundo objetivo específico consistió en establecer la relación entre la innovación en comportamientos y la gestión de flotas, evidenciando una correlación de Rho de Spearman de (0,569) y un valor de p de (0,000). Esto indica que hay una relación moderada entre la innovación en comportamientos y la gestión de flotas de autobuses. Estos hallazgos tienen implicaciones prácticas importantes para las empresas del sector del transporte, ya que proporcionan una base para optimizar la gestión de flotas mediante la promoción de comportamientos innovadores en la organización. De esta manera, se pudo aceptar la hipótesis alterna, confirmando que hay una relación positiva entre la innovación de comportamientos y la gestión de flotas de buses. Estos resultados tienen similitud con Prieto (2019) donde observó una correlación positiva entre el liderazgo para la innovación y el comportamiento innovador de los empleados administrativos en un centro educativo. Aunque los enfoques metodológicos difieren ligeramente entre ambos estudios, la conclusión general es consistente, donde existe una asociación entre la innovación en el liderazgo percibido y la promoción de comportamientos innovadores entre los empleados. También, Bianchi et al. (2019) mencionan que la innovación de comportamientos se enfoca en cambios en actitudes, hábitos y prácticas del personal para lograr resultados más positivos y eficientes, esta definición destaca la relevancia de este tipo de innovación como un proceso que implica la adopción de nuevos enfoques y mentalidades por parte del personal con la finalidad de satisfacer a los clientes y aumentar la productividad, es por ello que ambos estudios sugieren que los cambios en el comportamiento del personal pueden influir considerablemente en cómo el personal desempeña sus funciones, lo cual repercute en la efectividad y productividad en la gestión de flotas. Estos resultados destacan la importancia de tener un ambiente organizacional que fomente la innovación, tanto del liderazgo como mediante la promoción de comportamientos innovadores entre el personal, lo que puede ser fundamental para mejorar la optimización de la gestión de flotas en el sector del transporte, resaltando que los comportamientos innovadores entre el personal pueden generar un impacto importante en la efectividad y la eficiencia de la gestión de flotas de buses.

Seguidamente, el tercer objetivo específico se enfocó en identificar la relación entre la innovación de procesos y la gestión de flotas de autobuses. Se obtuvo una

correlación de Spearman Rho de (0,328) con un valor de p de (0,011), lo que sugiere una correlación positiva débil entre la innovación de procesos y la gestión de flotas. En resumen, aunque existe una conexión positiva entre ambos factores, esta conexión es débil y no tan significativa como otras posibles influencias en la gestión de flotas. En cuanto a la hipótesis, se pudo aceptar parcialmente la hipótesis alternativa que sugiere una relación entre la innovación de procesos y la gestión de flotas. De esta manera, a diferencia del estudio de Calderón y Chávez (2021), se encontró una relación positiva entre la innovación de procesos y la mejora del servicio a los asegurados de CEVIT. Este descubrimiento sugiere que la innovación de procesos influye de manera positiva en la calidad del servicio brindado por la organización. En contraste, respecto al resultado específico obtenido, se identificó una correlación positiva baja entre la innovación de procesos y la gestión de flotas de buses, esta conexión se percibe como débil y menos relevante en comparación con otras influencias en la gestión de flotas. De igual manera, Mendoza y Solís (2022) afirman que la innovación de procesos dentro de las organizaciones se centra en mejorar y reinventar métodos y procedimientos para llevar a cabo actividades o fabricar productos, con el objetivo de encontrar formas más eficientes, rentables y sostenibles de realizar tareas. En resumen, mientras que la definición conceptual abarca una amplia gama de aspectos relacionados con la mejora de métodos y procedimientos, los resultados indican que la influencia específica de la innovación de procesos en la gestión de flotas de autobuses puede ser limitada. Esta discrepancia entre los resultados sugiere que el efecto de la innovación de procesos puede variar según el contexto y las variables específicas analizadas. Mientras que, en el caso del antecedente mencionado, la innovación de procesos está estrechamente relacionada con la mejora del servicio al cliente, este contraste indica la relevancia de tener en cuenta las características específicas de cada organización al interpretar los efectos de la innovación de procesos.

Finalmente, los resultados obtenidos en cuanto al objetivo general posibilitaron establecer la conexión entre la innovación empresarial y la gestión de flotas. obteniendo una correlación de Rho Spearman de (0,686) y un valor de p de (0,000), lo que indica una relación moderada entre la innovación empresarial y la gestión de flota de buses. De esta manera, contrastando el estudio realizado por Odar y Torres (2022) identificaron una alta correlación positiva entre la innovación empresarial y las decisiones de gestión en la empresa minorista Tarapoto. Este

hallazgo respalda la idea de que la innovación empresarial guarda una relación estrecha con la toma de decisiones en el ámbito organizacional, también la innovación empresarial puede influir en diversos aspectos de la gestión organizacional, destacando la importancia de considerar el contexto específico al interpretar los resultados. De igual manera, se tuvo como antecedente para la segunda variable el trabajo de Gutierrez (2020) donde examinó la relación entre la gestión administrativa y la gestión de flotas de vehículos. Los resultados de este estudio mostraron una relación significativa entre estas dos variables, lo que indica que la forma en que se administra una empresa influye en la gestión de su flota de vehículos. En el contexto de los resultados obtenidos en innovación empresarial y gestión de flotas de autobuses, se puede integrar la teoría de la destrucción creativa de Schumpeter para resaltar cómo las empresas innovadoras pueden adaptarse mejor al entorno empresarial cambiante y lograr el éxito. Asimismo, al discutir la gestión de flotas como un sistema interconectado, se puede introducir la Teoría General de Sistemas (TGS) para resaltar la relevancia de tener en cuenta todos los elementos de la gestión de flotas de manera holística, en línea con los principios de la TGS. Esta relación coincide en cierta medida con los hallazgos del estudio actual, donde se identificó una correlación moderada entre la innovación empresarial y la gestión de flotas de buses. Ambos estudios destacan la relevancia de una gestión efectiva para optimizar el funcionamiento de la flota de vehículos en una organización.

V. CONCLUSIONES

El análisis de la relación entre la innovación empresarial y la gestión de flotas reveló una correlación moderada, destacando la importancia de la innovación empresarial en la eficacia de la gestión de flotas de buses, estos resultados respaldan la afirmación de que las empresas que innovan constantemente están mejor preparadas para adaptarse y prosperar en un entorno empresarial cambiante, lo que puede tener implicaciones significativas para la gestión de flotas de buses en el transporte Lima - Huaraz.

Asimismo, continuando con el primer objetivo específico, al examinar la relación entre la innovación en los servicios y gestión de flotas, se encontró una correlación positiva moderada, destacando la importancia estratégica de invertir en innovación de servicios para fortalecer el desempeño y la eficacia en la gestión de flotas de autobuses en la ruta Lima – Huaraz. Estos resultados coinciden con estudios anteriores y sugieren que la innovación en los servicios genera un impacto positivo en la gestión de flotas, lo que posiblemente se traduzca en mejoras operativas y en la satisfacción del cliente.

También, el análisis de la relación entre la innovación de comportamientos y la gestión de flotas destacó una correlación positiva, indicando que fomentar comportamientos innovadores dentro de la organización influye positivamente en la gestión de flotas de buses, estos hallazgos resaltan la importancia de promover un ambiente organizacional que fomente la innovación, tanto en el liderazgo como entre el personal, para optimizar la efectividad y eficiencia en la administración de flotas dentro del ámbito del transporte.

Por último, aunque se identificó una conexión positiva entre la innovación de procesos y la gestión de flotas, esta relación se percibió como débil y menos relevante en comparación con otras influencias en la gestión de flotas, esto sugiere que, si bien la innovación de procesos puede contribuir a mejoras en la gestión de flotas, su impacto específico puede variar según el contexto y las variables específicas analizadas.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda enfocarse en la innovación de servicios, porque se encontró una correlación significativa entre la innovación de servicios y la gestión de flotas de buses, se recomienda que las empresas de transporte terrestre interprovincial pongan un mayor énfasis en la mejora y diversificación de los servicios ofrecidos a los clientes, esto puede incluir la introducción de servicios adicionales, como Wi-Fi a bordo, entretenimiento personalizado o sistemas de reservas y pagos en línea. La innovación en servicios no solo puede mejorar la experiencia del cliente, sino también en distinguir a la empresa de la competencia y potenciar la fidelidad de los clientes.

También se recomienda impulsar la innovación de comportamientos, dado que se identificó una correlación positiva entre la innovación de comportamientos y la gestión de flotas de buses, se recomienda que las empresas promuevan activamente comportamientos innovadores entre su personal, esto puede lograrse mediante la implementación de programas de capacitación semanales que promueven la creatividad, la colaboración y la iniciativa entre los colaboradores. Además, se sugiere establecer mecanismos de retroalimentación y reconocimiento para valorar y recompensar los comportamientos innovadores.

De igual manera optimizar procesos, donde se recomienda realizar una revisión exhaustiva de los procesos operativos y administrativos relacionados con la gestión de flotas de buses, identificando posibles cuellos de botella, redundancias y áreas de mejora. La implementación de mejoras en los procesos puede conducir a una mayor eficiencia operativa, reducción de gastos y mejora en la calidad del servicio.

Finalmente invertir en tecnología emergente, esto puede incluir la adopción de sistemas de gestión de flotas avanzados, como telemetría, GPS y análisis predictivo, así como la exploración de tecnologías disruptivas como la automatización y la electrificación de vehículos, estas tecnologías pueden no solo mejorar la eficiencia operativa, sino también reducir el impacto ambiental y reforzar la posición competitiva de la empresa en el mercado. Todo esto para aquellas empresas de transporte que aún no añaden o carecen de innovación, tal como se menciona en la problemática de la investigación realizada.

REFERENCIAS

- Arias, J. (2022). *Diseño y metodología de la investigación* (1a ed). Enfoques consulting eirl.
https://www.researchgate.net/publication/352157132_diseno_y_metodologia_de_la_investigacion
- Balvín, F. (2020). *Gestión administrativa del servicio alquiler de vehículos y la satisfacción de los clientes internos del cop. La Atarjea de Sedapal – El Agustino* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14530>
- Bianchi, E., Bruno, J., & Sánchez, C. (2019). Peer influence as antecedent of attitude and innovation capacity in ecological behavior. *Estudios Gerenciales*, 35(152), 283–291. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2019.152.3284>
- Calderón, P., & Chávez, E. (2021). *Innovación tecnológica y mejora del servicio a los asegurados de CEVIT, Jesús María, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71977>
- Cangalaya, G. (2022). *Gestión de innovación y mejora continua del colaborador en la Corporación Transporte Terrestre S.A.C., Santa Anita 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109572/Cangalaya_GEM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrasco, D. (2008). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (1a ed). Editorial San Marcos. https://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica_45761
- Champi, A., & Garcia, A. (2021). *Gestión empresarial y competitividad en la Empresa de transportes viajes & turismo Tunki Chaski S.R.L., Cusco, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71844>
- Chinchay, P. (2021). *La innovación de servicio y la satisfacción del usuario en la administración postal de Serpost Huaraz, 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos .
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17586/Chinchay_pc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Echeverri, C. (2019). *Maloka: Inspiración e innovación empresarial en una sola palabra* (1a ed). CESA-Colegio de Estudios Superiores de Administración.
<https://www.digitaliapublishing.com/a/42174>
- Escudero, C., Liliana, S., & Cortez, A. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Utmach.
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf>

- García, J., Tumbajulca, I., & Cruz, J. (2021). Innovación organizacional como factor de competitividad empresarial en mypes durante el Covid-19. *Comunicación: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(2), 99–110. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.2.500>
- Gómez, F., & Medina, A. (2021). *Implementación de mantenimiento preventivo para mejorar la disponibilidad en la flota de buses Golden Dragon de la empresa Tracusa, Ate, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83552>
- González, M. (2019). El empresario innovador schumpeteriano: una revisión datos básicos de tesis doctoral. *Estudios de Economía Aplicada*. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/el-empleado-innovador-schumpeteriano-una/docview/1961822173/se-2>
- Guimaray, H., & Rimac, J. (2018). “Terminal terrestre turístico regional y la renovación urbana en el distrito de Huaraz, 2018” – terminal terrestre interprovincial para Huaraz [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50624>
- Gutierrez, B. (2020). *Gestión administrativa y su relación con la gestión de la flota de la empresa Metroviabus S.A.C, Ventanilla, 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73664>
- Huamaní, S. (2018). *Comunicación Interna y Desempeño Laboral Desempeño Laboral en el Área De Mantenimiento De La Flota Vehicular de La Municipalidad de Lima, 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23937>
- Huanes, A. (2021). *Cambio organizacional e innovación empresarial en los comerciantes del mercado Zonal Palermo de la provincia de Trujillo 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100756>
- Huaricanha, R., & Huaynate, L. (2021). *Sistema Web - Móvil Multiplataforma para mejorar la gestión de flota en la Empresa Inversiones Látigo Negro S.A.C.* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87847>
- Laínez, J. (2019). *Sistema de gestión de flota vehicular mediante dispositivos móviles android y plataforma web, caso de estudio: departamento de coordinación de transportes del GAD municipal de Santa Elena.* [Tesis de informática, Repositorio Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4839>
- López, J. (2020). Investigación orientada a la innovación empresarial y al desarrollo tecnológico. *Lámpsakos*, 23, 10. <https://doi.org/10.21501/21454086.3543>

- Majid, U. (2018). Research Fundamentals: Study Design, Population, and Sample Size. *ResearchGate*, 2. <https://doi.org/10.26685/urncst.16>
- Manterola, C., Quiroz, G., & Salazar, P. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 3, 36–49. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>
- Melean, F. (2021). Red WAN para gestión de flota de autobuses de transporte público. *Télématique*, 3–21. <https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=4b7f99bf-c5f6-4f87-8710-efb14fd27e10%40redis>
- Melgarejo, B. (2018). *Sistema de transporte público sostenible y su calidad de servicio en Lima Metropolitana, 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40584>
- Mendoza, U., & Solís, F. (2022). Calidad, conocimiento e innovación de procesos de manufactura en Ciudad Juárez, México. *Retos*, 12, 83–109. <https://doi.org/10.17163/ret.n23.2022.05>
- Milla, J., & Vega, F. (2020). *Implementación de un plan de mantenimiento preventivo para mejorar la confiabilidad de máquinas de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51775>
- Ñaupas, H., Mejía, E., & Novoa, E. (2020). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis* (4a ed). Ediciones De La U. https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/175ppoi/alma991000658779707001
- Odar, M., & Torres, M. (2022). *Innovación empresarial y toma de decisiones gerenciales en empresas retail, Tarapoto, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/115718>
- Olmedo, S. (2023). Estudio de programas orientados a impulsar la innovación empresarial en Paraguay y Uruguay. Un análisis desde la perspectiva de la Teoría de Schumpeter. *Academo: revista de investigación en ciencias sociales y humanidades*, 10, 256–260. <https://doi.org/10.30545/academo.2023.jul-dic.10>
- Poma, L. (2018). *Mejorar el servicio a pasajeros y al transporte a través de un Terminal Terrestre – Interprovincial en Nuevo Chimbote – Provincia del Santa* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la universidad de Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29050>
- Prieto, M. (2019). Liderazgo para la innovación y comportamiento innovador en un grupo de trabajadores administrativos de una institución de educación superior. *Universidad del Rosario*. https://doi.org/10.48713/10336_20703
- Pumachoque, K. (2020). *Diseño de un Terminal de Buses Interprovincial y su relación con la Fluidez Vehicular de la Av. Nicolás Ayllón, San Luis, 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la

- Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31533>
- Rosas, M., Villasana, P., & Ahumada, A. (2022). Adopción de Tecnologías de Gestión de Flotas de Vehículos Eléctricos: ¿Un problema socio-técnico? *Revista Gestión de las Personas y Tecnología*, 15(43), 108–138.
<https://doi.org/10.35588/gpt.v15i43.5481>
- Serrano, S. (2023). *Propuesta de un modelo de gestión para la mejora de los procesos logísticos de la flota de tracto camiones caso de estudio: empresa logimenta S.A* [Tesis de licenciatura, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio institucional de la universidad Politécnica Salesiana.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7939/1/UPS-CT004786.pdf>
- Tapay, S., & Carbonell, C. (2020). *Innovación empresarial y rendimiento económico financiero de Caja del Santa a percepción de sus funcionarios, 2014 - 2018* [Tesis doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la universidad César Vallejo.
https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/175ppoi/alma991002877411907001
- Triguero, A. (2021). La colaboración público-privada para la innovación empresarial: innovación abierta. *Papeles de Economía Española*, 169, 119–134.
<https://www.proquest.com/scholarly-journals/la-colaboración-público-privada-para-innovación/docview/2595662650/se-2>
- Ugalde, N. (2022). *Investigación cuantitativa e investigación cualitativa: buscando las ventajas de las diferentes metodologías de investigación*. 31, 179–187. Gale OneFile: Informe Académico
https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/p5e2np/cdi_crossref_primary_10_15517_rce_v31i2_12730
- Van, J. (2012). *Teoría general de sistemas* (2a ed.). México D. F. Trillas.
https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?context=L&vid=51UCV_INST:UCV&search_scope=MyInst_and_CI&tab=Everything&docid=alma991000427849707001

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables v1

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Peso	Escala de medición
Innovación empresarial	García et al. (2021) afirman que la innovación empresarial es un proceso mediante el cual las empresas desarrollan y aplican nuevas ideas, productos, servicios o métodos para mejorar su competitividad y crecimiento. Esta estrategia implica la búsqueda constante de formas más eficientes de hacer las cosas, adaptarse a cambios en el mercado y anticipar las necesidades de los clientes.	Para evaluar la innovación empresarial se tuvo en cuenta el cuestionario con las siguientes dimensiones, innovación de servicio, innovación de comportamientos, innovación de procesos, con una escala de medición ordinal	Innovación de servicio	Nuevos servicios	1 al 2	34%	Escala ordinal de Likert
				Satisfacción	3 al 4		
				Comodidad	5 al 6		
			Innovación de comportamientos	Adaptabilidad	7 al 8	36%	
				Colaboración	9 al 10		
				Comunicación	11 al 12		
			Innovación de procesos	Automatización	13 al 14	30%	
				Eficiencia	15 al 16		

Operacionalización de variables v2

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Peso	Escala de medición
Gestión de flotas	Guimaray y Rimac (2018) sostienen que la gestión de flotas es la implementación de sistemas que permiten a las organizaciones mantener un control efectivo sobre sus vehículos. Esto se logra a través de la aplicación de tecnología web que facilita el monitoreo en tiempo real desde cualquier ubicación en el mundo.	Para evaluar la gestión de flotas se tuvo en cuenta el cuestionario con las siguientes dimensiones, productividad, optimización, seguridad con una escala de medición ordinal.	Productividad	Rendimiento	1 al 2	30%	Escala ordinal de Likert
				Tiempo	3 al 4		
			Optimización	Mantenimiento	5 al 6	36%	
				Tecnología	7 al 8		
				Rutas	9 al 10		
			Seguridad	Infracciones	11 al 12	34%	
				Tiempo de conducción	13 al 14		
				Prevención	15 al 16		

Anexo 2: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Indicadores	Métodos y técnicas
<p>Problema general: ¿Cómo se relaciona la innovación empresarial con la gestión de flotas de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023?</p> <p>Problema específico:</p> <p>a. ¿Cómo se relaciona la innovación de servicios con la gestión de flotas de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023?</p> <p>b. ¿Cómo se relaciona la innovación de comportamientos con la gestión de flotas de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023?</p> <p>c. ¿Cómo se relaciona la innovación de procesos con la gestión de flotas de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación de la innovación empresarial con la gestión de flotas de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023.</p> <p>Objetivo específico:</p> <p>a. Determinar la relación de la innovación de servicios con la gestión de flotas de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023</p> <p>b. . Determinar la relación de la innovación de comportamientos con la gestión de flotas de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023</p> <p>c. Determinar la relación de la innovación de procesos con la gestión de flotas de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023</p>	<p>Hipótesis general: La innovación empresarial se relaciona con la gestión de flotas de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>a. La innovación de servicios se relaciona con la gestión de flotas de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023</p> <p>b. La innovación de comportamientos se relaciona con la gestión de flotas de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023</p> <p>c. La innovación de procesos se relaciona con la gestión de flotas de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023</p>	<p>Variable independiente: Innovación empresarial</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Innovación de servicio • Innovación de comportamientos • Innovación de procesos <p>Variable dependiente: Gestión de flotas</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Productividad • Optimización • Seguridad 	<p>Para variable independiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nuevos servicios • Satisfacción • Comodidad • Adaptabilidad • Colaboración • Comunicación • Automatización • Eficiencia <p>Para la variable dependiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rendimiento • Tiempo • Mantenimiento • Tecnología • Rutas • Infracciones • Tiempo de conducción • Prevención 	<p>Población: 300</p> <p>Muestra: 60</p> <p>Método: SPSS</p> <p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Nivel:</p> <p>Diseño de investigación: no experimental transversal</p> <p>Técnica: Encuesta en escala de Likert</p> <p>Instrumento: cuestionario</p>

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario - Innovación empresarial

Muy buenos días/tardes, estimado colaborador, esperamos tu colaboración respondiendo con sinceridad el presente cuestionario, la información es totalmente anónima.

Lee con detenimiento y contesta las preguntas marcando con un aspa (X) según la alternativa que creas conveniente.

Valor	1	2	3	4	5
Escala	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre

DIMENSIONES		Opciones				
N°	Dimensión 1: Innovación de servicio	1	2	3	4	5
Nuevos servicios						
1	¿Ha notado la introducción de nuevos servicios por parte de la empresa de buses en este año?					
2	¿Con qué frecuencia la empresa implementa nuevas tecnologías o procesos para hacer que el servicio de transporte sea más eficiente y conveniente para los clientes?					
Satisfacción						
3	¿La empresa ha aumentado su satisfacción general como cliente en términos de seguridad?					
4	¿Se siente satisfecho con la amabilidad y profesionalismo de nuestro personal, incluyendo conductores y personal de atención al cliente?					
Comodidad						
5	¿Los asientos y servicios son cómodos para su viaje?					
6	¿Se siente cómodo con los baños en los buses en términos de limpieza y accesibilidad?					
N°	Dimensión 2: Innovación de comportamientos	1	2	3	4	5
Adaptabilidad						

7	¿Con qué frecuencia percibe que los conductores de la empresa de buses se adaptan a situaciones inesperadas?					
8	¿La empresa se adapta a los horarios y rutas de acuerdo a sus necesidades como cliente?					
Colaboración						
9	¿Ha notado que los conductores y personal a bordo, trabajan de manera conjunta para garantizar su comodidad y seguridad durante el viaje?					
10	¿Siente que los empleados de la empresa de buses colaboran para brindar un mejor servicio?					
Comunicación						
11	¿Los canales de comunicación para resolver consultas o problemas relacionados a su viaje son efectivos?					
12	¿Siente que la comunicación a bordo de los buses facilita la resolución de problemas o inquietudes durante el viaje?					
N°	Dimensión 3: Innovación de procesos	1	2	3	4	5
Automatización						
13	¿Ha notado la implementación de procesos automatizados en la empresa de buses para agilizar las operaciones en la ruta Lima - Huaraz y viceversa en este año?					
14	¿Con qué frecuencia ha notado la implementación de sistemas automatizados para agilizar el proceso de compra de boletos y check-in en la empresa de buses?					
Eficiencia						
15	¿Ha notado mejoras en la eficiencia de la empresa de buses?					
16	¿Ha notado una mayor eficiencia en el tiempo de abordaje y desembarque de pasajeros en la ruta?					

Cuestionario - Gestión de flotas

Muy buenos días/tardes, estimado colaborador, esperamos tu colaboración respondiendo con sinceridad el presente cuestionario, la información es totalmente anónima.

Lee con detenimiento y contesta las preguntas marcando con un aspa (X) según la alternativa que creas conveniente.

Valor	1	2	3	4	5
Escala	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre

DIMENSIONES		Opciones				
N°	Dimensión 1: Productividad	1	2	3	4	5
Rendimiento						
1	¿En su opinión, la flota de la empresa de buses demuestra un alto rendimiento en términos de eficiencia y calidad de servicio?					
2	¿Considera que la flota de la empresa está maximizando la utilización de recursos, como combustible y vehículos, para lograr un alto rendimiento?					
Tiempo						
3	¿La puntualidad de la salida de los buses en cuanto al horario cumple con la hora programada?					
4	¿La empresa de buses gestiona eficazmente el tiempo de viaje?					
N°	Dimensión 2: Optimización	1	2	3	4	5
Mantenimiento						
5	¿Considera que el mantenimiento de los buses es eficiente y garantiza la seguridad de los pasajeros?					
6	¿Cree que el mantenimiento adecuado de los vehículos de la empresa contribuye a una experiencia más segura, para los pasajeros?					
Tecnologías						

7	¿La tecnología utilizada por la empresa de buses mejora la comodidad y conveniencia de los pasajeros, por ejemplo, a través de sistemas de reserva en línea o aplicaciones móviles?					
8	¿La empresa de buses aprovecha eficazmente la tecnología para ofrecer servicios más eficientes y conectados a los pasajeros?					
Rutas						
9	¿Cree que la planificación de rutas de la empresa de buses se traduce en una experiencia de viaje más conveniente para los pasajeros, con menos paradas innecesarias y tiempos de espera?					
10	¿Siente que la empresa de buses optimiza adecuadamente las rutas para minimizar tiempos de viaje y ofrecer un servicio más rápido y directo?					
N°	Dimensión 3: Seguridad	1	2	3	4	5
Infracciones						
11	¿La empresa de buses toma medidas adecuadas para garantizar que sus conductores cumplan con todas las regulaciones de tránsito y seguridad vial?					
12	¿La empresa de buses demuestra un compromiso sólido para prevenir infracciones de tránsito por parte de sus conductores?					
Tiempo de conducción						
13	¿Siente que la empresa de buses supervisa eficazmente el tiempo de conducción de sus empleados para prevenir la fatiga al volante y garantizar un servicio seguro?					
14	¿Cree que las políticas de tiempo de conducción de la empresa mejoran la seguridad de los pasajeros y conductores al reducir el riesgo de accidentes?					
Prevención						

15	¿En su experiencia, la empresa de buses toma medidas preventivas adecuadas para garantizar la seguridad de los pasajeros, como la capacitación en seguridad vial?					
16	¿Considera que la empresa de buses está equipada con las herramientas y recursos necesarios para prevenir incidentes y garantizar la seguridad de los pasajeros?					

Anexo 4:

Validación por juicio de expertos 1

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Medición de la innovación empresarial**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	David Noé López Olivera
Grado profesional:	Maestría (X) <input type="checkbox"/> Doctor <input type="checkbox"/>
Área de formación académica:	Clínica <input type="checkbox"/> Social <input type="checkbox"/> Educativa <input type="checkbox"/> Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de organizaciones
Institución donde labora:	Municipalidad Provincial de Huaylas - Caraz
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años <input type="checkbox"/> Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor:	Vera Caceres, Kevin Alexander Yanac Venero, María Victoria
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	A los pasajeros de la empresa de transporte
Significación:	Está compuesta por dos variables: La primera variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Innovación empresarial	Innovación de servicio	La innovación de servicios según Echeverri (2019) es un concepto crítico en el panorama empresarial actual, ya que impulsa la capacidad de las organizaciones para adaptarse a las demandas en constante cambio de los clientes y mantenerse competitivas.
	Innovación de comportamientos	La innovación de comportamientos, según Bianchi et al. (2019) se centra en cambiar la manera en que los trabajadores se relacionan con productos, servicios o tareas, esto puede englobar cambios significativos en las actitudes, hábitos y prácticas, con el propósito de obtener resultados más positivos y eficientes.
	Innovación de procesos	La innovación de procesos, Mendoza y Solís (2022) mencionan que se concentra en la mejora y reinención de los métodos y procedimientos empleados para ejecutar una actividad o fabricar un producto. Su objetivo es encontrar enfoques más eficientes, rentables y sostenibles para realizar estas tareas. Esto podría incluir la automatización de tareas repetitivas, la optimización de flujos de trabajo o la adopción de tecnologías innovadoras para elevar la productividad y elevar los estándares de calidad.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario “**Medición de la innovación empresarial**” elaborado por (Vera Caceres Kevin Alexander y Yanac Venero Maria Victoria) en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Medición de la innovación empresarial

- Primera dimensión: **Innovación de servicio**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la innovación de servicio**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nuevos servicios	1. ¿Ha notado la introducción de nuevos servicios por parte de la empresa de buses en este año?	3	4	3	
	2. ¿Con qué frecuencia la empresa implementa nuevas tecnologías o procesos para hacer que el servicio de transporte sea más eficiente y conveniente para los clientes?	4	4	4	
Satisfacción	3. ¿La empresa ha aumentado su satisfacción general como cliente en términos de seguridad?	4	4	4	
	4. ¿Se siente satisfecho con la amabilidad y profesionalismo de nuestro personal, incluyendo conductores y personal de atención al cliente?	4	4	4	
Comodidad	5. ¿Los asientos y servicios son cómodos para su viaje?	3	3	3	
	6. ¿Se siente cómodo con los baños en los buses en términos de limpieza y accesibilidad?	3	3	3	

Dimensiones del instrumento: Medición de la innovación empresarial

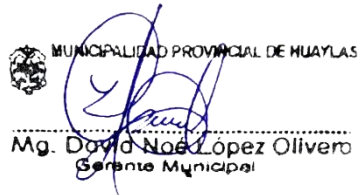
- Segunda dimensión: **Innovación de comportamientos**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la innovación de comportamientos**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adaptabilidad	7. ¿Con qué frecuencia percibe que los conductores de la empresa de buses se adaptan a situaciones inesperadas?	3	3	4	
	8. ¿La empresa se adapta a los horarios y rutas de acuerdo a sus necesidades como cliente?	3	4	4	
Colaboración	9. ¿Ha notado que los conductores y personal a bordo, trabajan de manera conjunta para garantizar su comodidad y seguridad durante el viaje?	3	3	3	
	10. ¿Siente que los empleados de la empresa de buses colaboran para brindar un mejor servicio?	3	3	3	
Comunicación	11. ¿Los canales de comunicación para resolver consultas o problemas relacionados a su viaje son efectivos?	4	4	4	
	12. ¿Siente que la comunicación a bordo de los buses facilita la resolución de problemas o inquietudes durante el viaje?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Medición de la innovación empresarial

- Tercera dimensión: **Innovación de procesos**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la innovación de procesos**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Automatización	13. ¿Ha notado la implementación de procesos automatizados en la empresa de buses para agilizar las operaciones en la ruta Lima - Huaraz y viceversa en este año?	2	2	3	
	14. ¿Con qué frecuencia ha notado la implementación de sistemas automatizados para agilizar el proceso de compra de boletos y check-in en la empresa de buses?	3	3	3	
Eficiencia	15. ¿Ha notado mejoras en la eficiencia de la empresa de buses?	2	2	4	
	16. ¿Ha notado una mayor eficiencia en el tiempo de abordaje y desembarque de pasajeros en la ruta?	4	4	4	



DNI: 43409811

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Validación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Medición de la gestión de flotas**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	David Noé López Olivera		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional (X)	
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de organizaciones		
Institución donde labora:	Municipalidad Provincial de Huaylas - Caraz		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor:	Vera Caceres, Kevin Alexander Yanac Venero, María Victoria
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	A los pasajeros de la empresa de transporte
Significación:	Está compuesta por dos variables: La primera variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. **Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de flotas	Productividad	Según Melean y Briceño (2021) la productividad, en la gestión de flotas de autobuses se refiere a la capacidad de la flota para llevar a cabo sus operaciones de manera eficiente, aprovechando al máximo los recursos disponibles, como vehículos, conductores y rutas. La productividad se mide en términos de la cantidad de viajes o pasajeros transportados en relación con los recursos utilizados.
	Optimización	Según Melean y Briceño (2021) la optimización en la gestión de flotas de autobuses se refiere al proceso de maximizar la eficiencia y minimizar los costos. Esto incluye la optimización de rutas para reducir la distancia recorrida y el tiempo de viaje, así como la optimización del mantenimiento para evitar fallas inesperadas y tiempos de inactividad.
	Seguridad	Según Melean y Briceño (2021) la seguridad, incluye el mantenimiento adecuado de los vehículos, la capacitación de conductores en prácticas seguras, la supervisión de la velocidad y el monitoreo en tiempo real para prevenir accidentes. La seguridad es una prioridad fundamental para garantizar la integridad de las operaciones de transporte y la satisfacción de los pasajeros.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, le presentamos el cuestionario **“Medición de la gestión de flotas”** elaborado por (Vera Caceres Kevin Alexander y Yanac Venero Maria Victoria) en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Medición de la gestión de flotas

- Primera dimensión: **Productividad**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la productividad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rendimiento	1. ¿La empresa de buses demuestra un alto rendimiento en términos de eficiencia y calidad de servicio?	2	3	3	
	2. ¿Considera que la empresa está maximizando la utilización de recursos, como combustible y vehículos, para lograr un alto rendimiento?	2	3	3	
Tiempo	3. ¿La puntualidad de salida de los buses en cuanto al horario cumple con la hora programada?	4	4	4	
	4. ¿La empresa de buses gestiona eficazmente el tiempo de viaje?	3	3	3	

Dimensiones del instrumento: Medición de la gestión de flotas

- Segunda dimensión: **Optimización**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la optimización**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mantenimiento	5. ¿Considera que el mantenimiento de los buses es eficiente y garantiza la seguridad de los pasajeros?	3	3	3	
	6. ¿Cree que el mantenimiento adecuado de los vehículos de la empresa contribuye a una experiencia más segura, para los pasajeros?	4	4	4	
Tecnologías	7. ¿La tecnología utilizada por la empresa de buses mejora la comodidad y conveniencia de los pasajeros, por ejemplo, a través de sistemas de reserva en línea o aplicaciones móviles?	3	3	3	
	8. ¿La empresa de buses aprovecha eficazmente la tecnología para ofrecer servicios más eficientes y conectados a los pasajeros?	3	3	3	
Rutas	9. ¿Cree que la planificación de rutas de la empresa se traduce en una experiencia de viaje más conveniente para	4	4	4	

	los pasajeros, con menos paradas innecesarias y tiempos de espera?				
	10. ¿Siente que la empresa de buses optimiza adecuadamente las rutas para minimizar tiempos de viaje y ofrecer un servicio más rápido y directo?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Medición de la gestión de flotas

- Tercera dimensión: **Seguridad**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la seguridad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infracción	11. ¿La empresa de buses toma medidas adecuadas para garantizar que sus conductores cumplan con todas las regulaciones de tránsito y seguridad vial?	2	2	2	
	12. ¿La empresa de buses demuestra un compromiso sólido para prevenir infracciones de tránsito por parte de sus conductores?	3	3	3	
Tiempo de conducción	13. ¿Siente que la empresa de buses supervisa	3	3	2	

	eficazmente el tiempo de conducción de sus empleados para prevenir la fatiga al volante y garantizar un servicio seguro?				
	14. ¿Cree que las políticas y tiempo de conducción en la empresa mejoran la seguridad de los pasajeros y conductores al reducir el riesgo de accidentes?	3	3	3	
Prevención	15. ¿En su experiencia, la empresa de buses toma medidas preventivas adecuadas para garantizar la seguridad de los pasajeros, como la capacitación en seguridad vial?	3	3	3	
	16. ¿Considera que la empresa de buses está equipada con las herramientas y recursos necesarios para prevenir incidentes y garantizar la seguridad de los pasajeros?	3	3	3	



DNI: 43409811

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Validación por juicio de expertos 2

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Medición de la innovación empresarial**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Elías Melgarejo Osorio
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de organizaciones
Institución donde labora:	Municipalidad Provincial de Huaylas - Caraz
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor:	Vera Caceres, Kevin Alexander Yanac Venero, María Victoria
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	A los pasajeros de la empresa de transporte
Significación:	Está compuesta por dos variables: La primera variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Innovación empresarial	Innovación de servicio	La innovación de servicios según Echeverri (2019) es un concepto crítico en el panorama empresarial actual, ya que impulsa la capacidad de las organizaciones para adaptarse a las demandas en constante cambio de los clientes y mantenerse competitivas.
	Innovación de comportamientos	La innovación de comportamientos, según Bianchi et al. (2019) se centra en cambiar la manera en que los trabajadores se relacionan con productos, servicios o tareas, esto puede englobar cambios significativos en las actitudes, hábitos y prácticas, con el propósito de obtener resultados más positivos y eficientes.
	Innovación de procesos	La innovación de procesos, Mendoza y Solís (2022) mencionan que se concentra en la mejora y reinención de los métodos y procedimientos empleados para ejecutar una actividad o fabricar un producto. Su objetivo es encontrar enfoques más eficientes, rentables y sostenibles para realizar estas tareas. Esto podría incluir la automatización de tareas repetitivas, la optimización de flujos de trabajo o la adopción de tecnologías innovadoras para elevar la productividad y elevar los estándares de calidad.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario “**Medición de la innovación empresarial**” elaborado por (Vera Caceres Kevin Alexander y Yanac Venero Maria Victoria) en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Medición de la innovación empresarial

- Primera dimensión: **Innovación de servicio**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la innovación de servicio**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nuevos servicios	17. ¿Ha notado la introducción de nuevos servicios por parte de la empresa de buses en este año?	3	3	4	
	18. ¿Con qué frecuencia la empresa implementa nuevas tecnologías o procesos para hacer que el servicio de transporte sea más eficiente y conveniente para los clientes?	3	3	4	
Satisfacción	19. ¿La empresa ha aumentado su satisfacción general como cliente en términos de seguridad?	4	4	3	
	20. ¿Se siente satisfecho con la amabilidad y profesionalismo de nuestro personal, incluyendo conductores y personal de atención al cliente?	4	4	3	
Comodidad	21. ¿Los asientos y servicios son cómodos para su viaje?	4	3	3	
	22. ¿Se siente cómodo con los baños en los buses en términos de limpieza y accesibilidad?	3	3	3	

Dimensiones del instrumento: Medición de la innovación empresarial

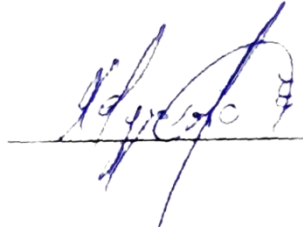
- Segunda dimensión: **Innovación de comportamientos**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la innovación de comportamientos**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adaptabilidad	23. ¿Con qué frecuencia percibe que los conductores de la empresa de buses se adaptan a situaciones inesperadas?	3	3	3	
	24. ¿La empresa se adapta a los horarios y rutas de acuerdo a sus necesidades como cliente?	3	3	3	
Colaboración	25. ¿Ha notado que los conductores y personal a bordo, trabajan de manera conjunta para garantizar su comodidad y seguridad durante el viaje?	3	3	3	
	26. ¿Siente que los empleados de la empresa de buses colaboran para brindar un mejor servicio?	3	3	3	
Comunicación	27. ¿Los canales de comunicación para resolver consultas o problemas relacionados a su viaje son efectivos?	3	3	3	
	28. ¿Siente que la comunicación a bordo de los buses facilita la resolución de problemas o inquietudes durante el viaje?	3	3	3	

Dimensiones del instrumento: Medición de la innovación empresarial

- Tercera dimensión: **Innovación de procesos**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la innovación de procesos**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Automatización	29. ¿Ha notado la implementación de procesos automatizados en la empresa de buses para agilizar las operaciones en la ruta Lima - Huaraz y viceversa en este año?	3	3	3	
	30. ¿Con qué frecuencia ha notado la implementación de sistemas automatizados para agilizar el proceso de compra de boletos y check-in en la empresa de buses?	3	3	3	
Eficiencia	31. ¿Ha notado mejoras en la eficiencia de la empresa de buses?	2	2	3	
	32. ¿Ha notado una mayor eficiencia en el tiempo de abordaje y desembarque de pasajeros en la ruta?	3	3	3	



DNI: 33324602

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Validación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Medición de la gestión de flotas**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Elías Melgarejo Osorio		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional (X)	
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de organizaciones		
Institución donde labora:	Municipalidad Provincial de Huaylas - Caraz		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor:	Vera Caceres, Kevin Alexander Yanac Venero, María Victoria
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	A los pasajeros de la empresa de transporte
Significación:	Está compuesta por dos variables: La primera variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

	La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.
--	--

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de flotas	Productividad	Según Melean y Briceño (2021) la productividad, en la gestión de flotas de autobuses se refiere a la capacidad de la flota para llevar a cabo sus operaciones de manera eficiente, aprovechando al máximo los recursos disponibles, como vehículos, conductores y rutas. La productividad se mide en términos de la cantidad de viajes o pasajeros transportados en relación con los recursos utilizados.
	Optimización	Según Melean y Briceño (2021) la optimización en la gestión de flotas de autobuses se refiere al proceso de maximizar la eficiencia y minimizar los costos. Esto incluye la optimización de rutas para reducir la distancia recorrida y el tiempo de viaje, así como la optimización del mantenimiento para evitar fallas inesperadas y tiempos de inactividad.
	Seguridad	Según Melean y Briceño (2021) la seguridad, incluye el mantenimiento adecuado de los vehículos, la capacitación de conductores en prácticas seguras, la supervisión de la velocidad y el monitoreo en tiempo real para prevenir accidentes. La seguridad es una prioridad fundamental para garantizar la integridad de las operaciones de transporte y la satisfacción de los pasajeros.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario “**Medición de la gestión de flotas**” elaborado por (Vera Caceres Kevin Alexander y Yanac Venero Maria Victoria) en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Medición de la gestión de flotas

- Primera dimensión: **Productividad**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la productividad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rendimiento	6. ¿La empresa de buses demuestra un alto rendimiento en términos de eficiencia y calidad de servicio?	3	3	3	
	7. ¿Considera que la empresa está maximizando la utilización de recursos, como combustible y vehículos, para lograr un alto rendimiento?	3	3	3	
Tiempo	8. ¿La puntualidad de salida de los buses en cuanto al horario cumple con la hora programada?	3	3	3	
	9. ¿La empresa de buses gestiona eficazmente el tiempo de viaje?	3	3	3	

Dimensiones del instrumento: Medición de la gestión de flotas

- Segunda dimensión: **Optimización**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la optimización**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mantenimiento	10. ¿Considera que el mantenimiento de los buses es eficiente y garantiza la seguridad de los pasajeros?	3	3	3	
	11. ¿Cree que el mantenimiento adecuado de los vehículos de la empresa contribuye a una experiencia más segura, para los pasajeros?	3	3	3	
Tecnologías	12. ¿La tecnología utilizada por la empresa de buses mejora la comodidad y conveniencia de los pasajeros, por ejemplo, a través de sistemas de reserva en línea o aplicaciones móviles?	3	3	3	
	13. ¿La empresa de buses aprovecha eficazmente la tecnología para ofrecer servicios más eficientes y conectados a los pasajeros?	3	3	3	
Rutas	14. ¿Cree que la planificación de rutas de la empresa se traduce en una experiencia de viaje más conveniente para	3	3	3	

	los pasajeros, con menos paradas innecesarias y tiempos de espera?				
	15. ¿Siente que la empresa de buses optimiza adecuadamente las rutas para minimizar tiempos de viaje y ofrecer un servicio más rápido y directo?	3	3	3	

Dimensiones del instrumento: Medición de la gestión de flotas

- Tercera dimensión: **Seguridad**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la seguridad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infracción	16. ¿La empresa de buses toma medidas adecuadas para garantizar que sus conductores cumplan con todas las regulaciones de tránsito y seguridad vial?	3	3	3	
	17. ¿La empresa de buses demuestra un compromiso sólido para prevenir infracciones de tránsito por parte de sus conductores?	3	3	3	

Tiempo de conducción	18. ¿Siente que la empresa de buses supervisa eficazmente el tiempo de conducción de sus empleados para prevenir la fatiga al volante y garantizar un servicio seguro?	3	3	3	
	19. ¿Cree que las políticas y tiempo de conducción en la empresa mejoran la seguridad de los pasajeros y conductores al reducir el riesgo de accidentes?	3	3	3	
Prevención	20. ¿En su experiencia, la empresa de buses toma medidas preventivas adecuadas para garantizar la seguridad de los pasajeros, como la capacitación en seguridad vial?	3	3	3	
	21. ¿Considera que la empresa de buses está equipada con las herramientas y recursos necesarios para prevenir incidentes y garantizar la seguridad de los pasajeros?	3	3	3	



DNI: 33324602

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Validación por juicio de expertos 3

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento **“Medición de la innovación empresarial”**. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Cynthia Yojhana Oro Milla		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional (X)	
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de organizaciones		
Institución donde labora:	Municipalidad Provincial de Huaylas - Caraz		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor:	Vera Caceres, Kevin Alexander Yanac Venero, María Victoria
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	A los pasajeros de la empresa de transporte
Significación:	Está compuesta por dos variables: La primera variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

	La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.
--	--

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Innovación empresarial	Innovación de servicio	La innovación de servicios según Echeverri (2019) es un concepto crítico en el panorama empresarial actual, ya que impulsa la capacidad de las organizaciones para adaptarse a las demandas en constante cambio de los clientes y mantenerse competitivas.
	Innovación de comportamientos	La innovación de comportamientos, según Bianchi et al. (2019) se centra en cambiar la manera en que los trabajadores se relacionan con productos, servicios o tareas, esto puede englobar cambios significativos en las actitudes, hábitos y prácticas, con el propósito de obtener resultados más positivos y eficientes.
	Innovación de procesos	La innovación de procesos, Mendoza y Solís (2022) mencionan que se concentra en la mejora y reinención de los métodos y procedimientos empleados para ejecutar una actividad o fabricar un producto. Su objetivo es encontrar enfoques más eficientes, rentables y sostenibles para realizar estas tareas. Esto podría incluir la automatización de tareas repetitivas, la optimización de flujos de trabajo o la adopción de tecnologías innovadoras para elevar la productividad y elevar los estándares de calidad.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario **“Medición de la innovación empresarial”** elaborado por (Vera Caceres Kevin Alexander y Yanac Venero Maria Victoria) en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Medición de la innovación empresarial

- Primera dimensión: **Innovación de servicio**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la innovación de servicio**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nuevos servicios	33. ¿Ha notado la introducción de nuevos servicios por parte de la empresa de buses en este año?	4	3	4	
	34. ¿Con qué frecuencia la empresa implementa nuevas tecnologías o procesos para hacer que el servicio de transporte sea más eficiente y conveniente para los clientes?	3	3	4	
Satisfacción	35. ¿La empresa ha aumentado su satisfacción general como cliente en términos de seguridad?	4	4	4	
	36. ¿Se siente satisfecho con la amabilidad y profesionalismo de nuestro personal, incluyendo conductores y personal de atención al cliente?	4	4	3	
Comodidad	37. ¿Los asientos y servicios son cómodos para su viaje?	4	3	3	
	38. ¿Se siente cómodo con los baños en los buses en términos de limpieza y accesibilidad?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Medición de la innovación empresarial

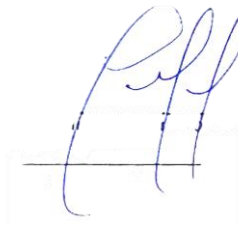
- Segunda dimensión: **Innovación de comportamientos**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la innovación de comportamientos**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adaptabilidad	39. ¿Con qué frecuencia percibe que los conductores de la empresa de buses se adaptan a situaciones inesperadas?	4	4	4	
	40. ¿La empresa se adapta a los horarios y rutas de acuerdo a sus necesidades como cliente?	3	3	3	
Colaboración	41. ¿Ha notado que los conductores y personal a bordo, trabajan de manera conjunta para garantizar su comodidad y seguridad durante el viaje?	4	4	4	
	42. ¿Siente que los empleados de la empresa de buses colaboran para brindar un mejor servicio?	4	4	4	
Comunicación	43. ¿Los canales de comunicación para resolver consultas o problemas relacionados a su viaje son efectivos?	3	3	3	
	44. ¿Siente que la comunicación a bordo de los buses facilita la resolución de problemas o inquietudes durante el viaje?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Medición de la innovación empresarial

- Tercera dimensión: **Innovación de procesos**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la innovación de procesos**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Automatización	45. ¿Ha notado la implementación de procesos automatizados en la empresa de buses para agilizar las operaciones en la ruta Lima - Huaraz y viceversa en este año?	4	4	4	
	46. ¿Con qué frecuencia ha notado la implementación de sistemas automatizados para agilizar el proceso de compra de boletos y check-in en la empresa de buses?	3	3	3	
Eficiencia	47. ¿Ha notado mejoras en la eficiencia de la empresa de buses?	3	2	3	
	48. ¿Ha notado una mayor eficiencia en el tiempo de abordaje y desembarque de pasajeros en la ruta?	3	3	3	



DNI: 72211450

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Validación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Medición de la gestión de flotas**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Cynthia Yojhana Oro Milla
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de organizaciones
Institución donde labora:	Municipalidad Provincial de Huaylas - Caraz
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor:	Vera Caceres, Kevin Alexander Yanac Venero, María Victoria
Procedencia:	Del autor
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	A los pasajeros de la empresa de transporte
Significación:	Está compuesta por dos variables: La primera variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

	La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 16 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.
--	--

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de flotas	Productividad	Según Melean y Briceño (2021) la productividad, en la gestión de flotas de autobuses se refiere a la capacidad de la flota para llevar a cabo sus operaciones de manera eficiente, aprovechando al máximo los recursos disponibles, como vehículos, conductores y rutas. La productividad se mide en términos de la cantidad de viajes o pasajeros transportados en relación con los recursos utilizados.
	Optimización	Según Melean y Briceño (2021) la optimización en la gestión de flotas de autobuses se refiere al proceso de maximizar la eficiencia y minimizar los costos. Esto incluye la optimización de rutas para reducir la distancia recorrida y el tiempo de viaje, así como la optimización del mantenimiento para evitar fallas inesperadas y tiempos de inactividad.
	Seguridad	Según Melean y Briceño (2021) la seguridad, incluye el mantenimiento adecuado de los vehículos, la capacitación de conductores en prácticas seguras, la supervisión de la velocidad y el monitoreo en tiempo real para prevenir accidentes. La seguridad es una prioridad fundamental para garantizar la integridad de las operaciones de transporte y la satisfacción de los pasajeros.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario “**Medición de la gestión de flotas**” elaborado por (Vera Caceres Kevin Alexander y Yanac Venero Maria Victoria) en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Medición de la gestión de flotas

- Primera dimensión: **Productividad**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la productividad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rendimiento	22. ¿La empresa de buses demuestra un alto rendimiento en términos de eficiencia y calidad de servicio?	4	3	3	
	23. ¿Considera que la empresa está maximizando la utilización de recursos, como combustible y vehículos, para lograr un alto rendimiento?	3	3	4	
Tiempo	24. ¿La puntualidad de salida de los buses en cuanto al horario cumple con la hora programada?	3	3	4	
	25. ¿La empresa de buses gestiona eficazmente el tiempo de viaje?	4	3	4	

Dimensiones del instrumento: Medición de la gestión de flotas

- Segunda dimensión: **Optimización**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la optimización**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mantenimiento	26. ¿Considera que el mantenimiento de los buses es eficiente y garantiza la seguridad de los pasajeros?	4	4	3	
	27. ¿Cree que el mantenimiento adecuado de los vehículos de la empresa contribuye a una experiencia más segura, para los pasajeros?	3	3	3	
Tecnologías	28. ¿La tecnología utilizada por la empresa de buses mejora la comodidad y conveniencia de los pasajeros, por ejemplo, a través de sistemas de reserva en línea o aplicaciones móviles?	3	4	3	
	29. ¿La empresa de buses aprovecha eficazmente la tecnología para ofrecer servicios más eficientes y conectados a los pasajeros?	4	4	4	
Rutas	30. ¿Cree que la planificación de rutas de la empresa se traduce en una experiencia de viaje más conveniente para	3	4	3	

	los pasajeros, con menos paradas innecesarias y tiempos de espera?				
	31. ¿Siente que la empresa de buses optimiza adecuadamente las rutas para minimizar tiempos de viaje y ofrecer un servicio más rápido y directo?	3	4	3	

Dimensiones del instrumento: Medición de la gestión de flotas

- Tercera dimensión: **Seguridad**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la seguridad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infracción	32. ¿La empresa de buses toma medidas adecuadas para garantizar que sus conductores cumplan con todas las regulaciones de tránsito y seguridad vial?	3	4	3	
	33. ¿La empresa de buses demuestra un compromiso sólido para prevenir infracciones de tránsito por parte de sus conductores?	3	4	4	

Tiempo de conducción	34. ¿Siente que la empresa de buses supervisa eficazmente el tiempo de conducción de sus empleados para prevenir la fatiga al volante y garantizar un servicio seguro?	3	4	3	
	35. ¿Cree que las políticas y tiempo de conducción en la empresa mejoran la seguridad de los pasajeros y conductores al reducir el riesgo de accidentes?	3	3	3	
Prevención	36. ¿En su experiencia, la empresa de buses toma medidas preventivas adecuadas para garantizar la seguridad de los pasajeros, como la capacitación en seguridad vial?	4	3	4	
	37. ¿Considera que la empresa de buses está equipada con las herramientas y recursos necesarios para prevenir incidentes y garantizar la seguridad de los pasajeros?	3	4	4	



DNI: 72211450

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Anexo 5: Confiabilidad del instrumento

Variable: Innovación empresarial

Fiabilidad

Escala: Innovación empresarial

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	60	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	60	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,728	16

Se obtuvo como resultado un Alfa de Cronbach de (0,72). Esto indica que la confiabilidad del instrumento con respecto a la variable innovación empresarial es aceptable.

Variable: Gestión de flotas

Fiabilidad

Escala: Gestión de flotas

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	60	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	60	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,823	16

Se obtuvo como resultado un Alfa de Cronbach de (0,82). Esto indica que la confiabilidad del instrumento con respecto a la variable Gestión de flotas es buena.

Anexo 6.

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

Título de la investigación: Innovación empresarial y gestión de flotas en una empresa de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023.

Investigador (es): Vera Caceres, Kevin Alexander

Yanac Venero, María Victoria

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Innovación empresarial y gestión de flotas en una empresa de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023”, cuyo objetivo es Determinar la relación de la innovación empresarial con la gestión de flotas de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Huaraz, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación:

Se generará información novedosa sobre Innovación empresarial y gestión de flotas en una empresa de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Innovación empresarial y gestión de flotas en una empresa de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 5 minutos y se realizará en modalidad presencial. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los

datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los Investigadores:

[Vera Caceres Kevin Alexander] kveraca7@ucvvirtual.edu.pe

[Yanac Venero Maria Victoria] mvyanacy@ucvvirtual.edu.pe

Docente asesor: Suárez Sánchez Juan de Dios.

Email: jsuarezsa02@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: Liliana del Rosario Osorio Montes

Fecha y hora: 26 - 04 - 2024 11:33am

~~Transportes Expreso WUNGUAY S.A.~~

Liliana

~~Liliana del Rosario Osorio Montes~~
GERENTE GENERAL

Firma y sello del Representante Legal
DNI: 70191616

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

* Obligatorio a partir de los 18 años

Anexo 7: Reporte de similitud del Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?ro=103&lang=es&o=2412826774&u=1088032468&t=1

feedback studio MARIA VICTORIA YANAC VENERO Innovación empresarial y gestión de flotas en una empresa de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023 /100 7 de 14

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Innovación empresarial y gestión de flotas en una empresa de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en administración de empresas

AUTORES:
Vera Caceres, Kevin Alexander (orcid.org/0000-0003-4812-1875)
Yanac Venero, Maria Victoria (orcid.org/0000-0002-0973-1710)

ASESOR:
Dr. Suárez Sánchez, Juan de Dios (orcid.org/orcid.org/0000-0002-5204-7412)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático

HUARAZ - PERÚ
2024

Resumen de coincidencias

14 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	Entregado a Universi... Trabajo del estudiante	5 %
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	<1 %
6	upc.aws.openrepositor... Fuente de Internet	<1 %
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
8	repositorio.upagu.edu... Fuente de Internet	<1 %
9	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
10	lareferencia.info Fuente de Internet	<1 %
11	tesis.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 26 Número de palabras: 8355

Versión solo texto del informe | Alta resolución Activado

16°C Mayorm. nubla... 10:11 a.m. 05/07/2024

Solicitud de autorización para realizar la investigación en una institución

Huaraz, 26 de abril de 2024

Señor (a):
Liliana del Rosario Osorio Montes
Gerente general
Transporte Expreso "YUNGAY" SAC
Presente.-

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del X ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos /de obtención de mi título profesional al finalizar mi carrera.



En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: "Innovación empresarial y gestión de flotas en una empresa de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023". En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Vera Caceres Kevin Alexander
DNI N.º 75860274



Yanac Vengro Marla Victoria
DNI N.º 70877062

Anexo 9

Autorización de uso de Información de empresa

Yo, Lilliana del Rosario Osorio Montes, identificada con DNI ...70191616....., en mi calidad de Gerente general del área de ~~Administración de la empresa~~ Transporte Expreso "YUNGAY" SAC con R.U.C N° 20600615395....., ubicada en la ciudad de Muraz.....

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al los señor(es) Vera Caceres Kevin Alexander y Yanac Venero Maria Victoria, Identificado(s) con DNI N° 75860274, 70877062 de la Carrera profesional de Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa:

Datos operativos, como los horarios de rutas, frecuencias de viaje, tiempos de transporte, optimización de rutas, mantenimiento de vehículos. De igual manera, obtener información sobre los perfiles de pasajeros, preferencias de viaje, entre otros.

con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis para optar el Título Profesional, Trabajo de investigación para optar al grado de Bachiller, Trabajo académico, Otro (especificar).

Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
 Mencionar el nombre de la empresa.

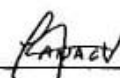
Transporte Expreso "YUNGAY" S.A.C.


Lilliana del Rosario Osorio Montes
GERENTE GENERAL

Firma y sello del Representante Legal
DNI: 70191616

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Firma del Estudiante
DNI: 75860274


Firma del Estudiante
DNI: 70877062

Anexo 10

Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°155-2023-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: Innovación empresarial y gestión de flotas en una empresa de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023

Autor(es): (Vera Caceres, Kevin Alexander) y (Yanac Venero, María Victoria)

Especialidad del autor principal del proyecto: Gestión de organizaciones

Programa: Administración

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Huaraz, Perú

Código de revisión del proyecto: 2023-2_PREGRADO_PI_HUA_C1_03

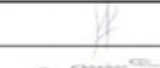

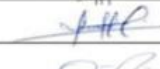
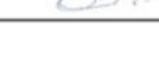

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor:

- (kveraca7@ucvvirtual.edu.pe) (mvyanacy@ucvvirtual.edu.pe)
(jsuarezsa02@ucvvirtual.edu.pe)

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
I. Criterios metodológicos				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
II. Criterios éticos				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.			X
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Lima, 16 de noviembre de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	


Anexo 11

Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la EP de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado "Innovación empresarial y gestión de flotas en una empresa de buses en el transporte Lima - Huaraz y viceversa, 2023", presentado por los autores Vera Caceres Kevin Alexander, Yanac Venero Maria Victoria, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X) favorable () observado () desfavorable.

Lima, 16 de noviembre de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	