



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión de la administración del servicio de transporte público inter distrital de pasajeros y la satisfacción de los usuarios en la provincia de Azángaro – 2017

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO
DE:**

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Miguel, Tejada Castillo

Br. Danny Christiam Vilca Monzon

ASESOR:

Doctor. Percy, Vásquez Arce

SECCIÓN:

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Institucional

PERÚ - 2018

PÁGINA DEL JURADO

Doctor. Reynaldo Sucari León
Presidente

Maestro. Samuel Donato Pérez Quispe
Secretario

Doctor. Percy Vásquez Arce
Vocal

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a mi madre Daniela Monzón López, quien con su apoyo incondicional día a día me alienta a seguir adelante, me empuja a creer en mí y a potenciar mis capacidades, con su amor incondicional me hace una mejor persona cada día, gracias por todo madre querida.

Danny Christiam

Dedico el presente trabajo de investigación a quien desde el cielo guía mis pasos y con su ejemplo me hace una mejor persona, para ti padre querido Francisco Tejada Santos, te dedico este trabajo el cual forma parte de mi vida profesional.

Miguel

AGRADECIMIENTO

Agradecemos de manera especial a la Universidad César Vallejo, a los docentes, quienes brindaron su sabiduría durante en la presente maestría.

Agradecemos también a nuestro asesor Dr. Percy Vásquez quien con su apoyo constante y sabiduría supo guiarnos en todo el camino hasta la culminación del presente trabajo y a las empresas que colaboraron con la investigación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

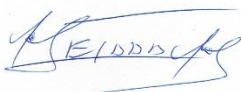
Yo, Tejada Castillo, Miguel, estudiante del Programa de Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 01316142, con la tesis titulada: “Gestión de la administración del servicio de transporte público inter distrital de pasajeros y la satisfacción de los usuarios en la Provincia de Azángaro – 2017”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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

Trujillo, Julio del 2018.



Miguel, Tejada Castillo
DNI N° 01316142

PRESENTACIÓN

Estimados señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada: “Gestión de la administración del servicio de transporte público inter distrital de pasajeros y la satisfacción de los usuarios en la Provincia de Azángaro – 2017”, con la finalidad de determinar la relación que existe entre la gestión de administración del servicio de transporte público ante la satisfacción del usuario; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster en gestión administrativa.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

ÍNDICE GENERAL

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE ANEXO.....	xiv
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
I. INTRODUCCIÓN.....	17
1.1 Realidad problemática.....	17
1.2 Trabajos previos.....	18
1.2.1 Antecedentes Internacionales	18
1.2.2 Antecedentes Nacionales.....	21
1.3 Teorías relacionadas al tema	23
1.4 Formulación del Problema	41
1.4.1 Problema General	41
1.4.2 Problemas Específicos	42
1.5 Justificación del estudio	42
1.6 Hipótesis	43
1.6.1 Hipótesis general.....	43
1.6.2 Hipótesis Específica.	43
1.7 Objetivos	44
1.7.1 Objetivo General	44
1.7.2 Objetivos Específicos	44
II. MARCO METODOLÓGICO	45
2.1 Diseño de investigación	45
2.2. Variables y operacionalización	46
2.3 Población y Muestra.....	48

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	50
2.5 Método de análisis de datos análisis de datos	50
III. RESULTADOS	52
3.1 Resultados obtenidos por variable de estudio.....	52
3.1.1 Comisión de la administración.....	52
3.1.2. Calidad de servicio	53
3.2 Resultados obtenidos por dimensión	54
3.2.1 Comisión de la gerencia	54
3.2.2 Calidad de servicio	58
3.3 Resultados obtenidos por pregunta planteada.....	61
3.3.1 Gerencia de la gerencia	61
3.3.2. Calidad de servicio	76
3.4 Pruebas de hipótesis.....	86
3.4.1 Prueba de hipótesis general	86
3.4.2 Pruebas de Hipótesis Específicas	89
IV. DISCUSIONES	98
V. CONCLUSIONES.....	100
VI. RECOMENDACIONES	101
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	102
ANEXOS	105

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Gestión administración servicio transporte público inter distrital de pasajeros ...	52
Figura 2 Calidad de servicio de la administración del servicio de transporte público inter distrital de pasajeros	53
Figura 3 Gerencia de la gerencia	54
Figura 4 Comisión de la calidad	55
Figura 5 Comisión de políticas gubernamentales.....	56
Figura 6 Relaciones humanas	57
Figura 7 Tipos de transporte	58
Figura 8 Medios de transporte	59
Figura 9 Planificación del transporte	60
Figura 10 Opinión de la conducción de los directivos sobre la gerencia de transporte público	62
Figura 11 Productividad de las decisiones por parte de los directivos dentro de su empresa	63
Figura 12 Colaboración trabajo de directivos con trabajadores dentro de su empresa.....	64
Figura 13 En la empresa, los directivos toman buenas decisiones para mejorar la calidad.....	65
Figura 14 Cómo se encuentra el ambiente de trabajo o cultura organizacional entre directivos y trabajadores dentro de su empresa	67
Figura 15 Cómo se encuentra los procedimientos administrativos que se llevan a cabo dentro de su empresa.....	68
Figura 16 Contribución en las actividades diarias realizadas dentro de la empresa con la mejora en la calidad de servicio	69
Figura 17 Contribuyen las actividades diarias realizadas dentro la comisión de políticas públicas por parte de los directivos de su empresa con la mejora en la calidad de servicio	71
Figura 18 En estos últimos meses se han implantado nuevas políticas de trabajo que mejoren el servicio prestado	72
Figura 19 Cómo considera usted que son las relaciones interpersonales de los trabajadores dentro de su empresa	73

Figura 20 Cómo considera usted que son las relaciones interpersonales de los trabajadores dentro de su empresa	74
Figura 21 Cómo considera usted que es la sociabilidad entre los trabajadores dentro de su empresa.....	76
Figura 22 Se brinda el servicio de transporte Urbano dentro de su distrito	77
Figura 23 Se brinda el servicio de transporte interdistrital	78
Figura 24 Se brinda el servicio de transporte Interprovincial	79
Figura 25 Se encuentran disponibles como medios de transporte a vehículos menores..	80
Figura 26 Se encuentran disponibles como medios de transporte a Automóviles para el servicio de transporte interdistrital.....	81
Figura 27 Se encuentra disponibles como medios de transporte a Autobús (ómnibus) para el servicio de transporte interdistrital.....	83
Figura 28 Cree usted que se cumple con todos requerimientos necesarios para lograr una buena calidad del servicio de transporte interdistrital	84
Figura 29 Cree usted que se cumple con todos los requerimientos necesarios para lograr un adecuado control del tráfico en el transporte interdistrital.....	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Gestión administración del servicio de transporte público inter distrital de pasajeros	52
Tabla 2 Calidad de servicio de la administración del servicio de transporte público inter distrital de pasajeros	53
Tabla 3 Gerencia de la gerencia	54
Tabla 4 Comisión de la calidad	55
Tabla 5 Comisión de políticas gubernamentales	56
Tabla 6 Relaciones humanas.....	57
Tabla 7 Tipos de transporte	58
Tabla 8 Medios de transporte	59
Tabla 9 Planificación del transporte	60
Tabla 10 Opinión de la conducción de los directivos sobre la gerencia de transporte público	61
Tabla 11 Productividad de las decisiones por parte de los directivos dentro de su empresa	63
Tabla 12 Colaboración en el trabajo de los directivos para con sus trabajadores dentro de su empresa.....	64
Tabla 13 En la empresa, los directivos toman buenas decisiones para mejorar la calidad	65
Tabla 14 Cómo se encuentra el ambiente de trabajo o cultura organizacional entre directivos y trabajadores dentro de su empresa.....	66
Tabla 15 Cómo se encuentra los procedimientos administrativos que se llevan a cabo dentro de su empresa.....	68
Tabla 16 Contribución en las actividades diarias realizadas dentro de la empresa con la mejora en la calidad de servicio	69
Tabla 17 Contribuyen las actividades diarias realizadas dentro la comisión de políticas públicas por parte de os directivos de su empresa con la mejora en la calidad de servicio	70
Tabla 18.....	72

Tabla 19	Cómo considera usted que son las relaciones interpersonales de los trabajadores dentro de su empresa.....	73
Tabla 20	Cuándo existen conflictos dentro de la empresa, los directivos encargados de la gerencia de la gerencia intervienen en la resolución esos conflictos.....	74
Tabla 21	Cómo considera usted que es la sociabilidad entre los trabajadores dentro de su empresa.....	75
Tabla 22	Se brinda el servicio de transporte Urbano dentro de su distrito.....	77
Tabla 23	Se brinda el servicio de transporte interdistrital	78
Tabla 24	Se brinda el servicio de transporte Interprovincial	79
Tabla 25	Se encuentran disponibles como medios de transporte a vehículos menores..	80
Tabla 26	Se encuentran disponibles como medios de transporte a Automóviles para el servicio de transporte interdistrital.....	81
Tabla 27	Se encuentra disponibles como medios de transporte a Autobús (ómnibus) para el servicio de transporte interdistrital.....	82
Tabla 28	Cree usted que se cumple con todos requerimientos necesarios para lograr una buena calidad del servicio de transporte interdistrital.....	83
Tabla 29	Cree usted que se cumple con todos los requerimientos necesarios para lograr un adecuado control del tráfico en el transporte interdistrital.....	85
Tabla 30	Cuadro de frecuencias sobre opinión de la Gestión de la Administración y Calidad de Servicio.....	87
Tabla 31	Resultados de la prueba de independencia, sobre opinión de la Gestión de la Administración y Calidad de Servicio	88
Tabla 32	Nomina por nomina.....	88
Tabla 33	Opinión sobre la gestión de la calidad del transporte y la calidad de servicio...90	
Tabla 34	Resultados de la prueba de independencia entre opinión sobre gestión de la calidad de transporte y calidad de servicio.....	90
Tabla 35	Resultados de la prueba de independencia entre gestión de la calidad de transporte y calidad del servicio.....	91
Tabla 36	Resultados de opiniones sobre las actividades de la gestión de políticas gubernamentales y calidad del servicio de transporte.....	92
Tabla 37	Resultados de la prueba de independencia entre las actividades de la gestión de políticas gubernamentales y calidad del servicio de transporte.....	93

Tabla 38 Grado de relación entre la gestión de políticas gubernamentales y calidad del servicio de transporte.....	94
Tabla 39 Opinión que se tiene de las relaciones humanas y la calidad de servicio del transporte público	95
Tabla 40 Resultados de la prueba de independencia.....	96
Tabla 41 Grado de relación de las relaciones humanas y calidad del servicio de transporte.	96

ÍNDICE DE ANEXO

Anexo 1 Matriz de consistencia.....	106
Anexo 2 Instrumento	92
Anexo 3 Artículo científico	94

RESUMEN

El presente trabajo titulado “Gestión de la Administración del Servicio de transporte público inter distrital de pasajeros y la satisfacción de los usuarios en la provincia de Azángaro – 2017” con el objetivo de determinar como la gestión de la administración del servicio de transporte terrestre público interdistrital puede contribuir a la mejora continua del Sector en la Provincia de Azángaro.

Se utilizó el método cualitativo, la investigación es aplicada y descriptiva y es orientada a contribuir en la mejora del servicio der transporte público, por lo tanto, satisface las necesidades y expectativas de los usuarios, es explicativa porque se va establecer las causas y efectos de la problemática del transporte público, en un enfoque cualitativo, porque se sustentará en datos recolectados. Los datos recopilados a través de los instrumentos se utilizó la estadística descriptiva e inferencial con el objetivo de analizar y representar los datos, haciendo uso del Chi Cuadrado con sus respectivas pruebas de hipótesis, dando uso del software estadístico SPSS y de la aplicación Microsoft Excel, presentando la información en tablas estadísticos (frecuencia y porcentajes) y figuras de barras e interpretación.

En conclusión, se puede decir que existe una relación significativa entre las dos variables, variable independiente que se refiere a la gestión de la administración y variable dependiente que se refiere a la calidad de los servicios.

Palabras claves: Gestión administrativa, servicio de transporte público, satisfacción de los usuarios.

ABSTRACT

The present work entitled "Management of the Inter-district public transport service of passengers and the satisfaction of users in the province of Azángaro - 2017" with the objective of determining how the administration of the interdistrict public land transport service is managed can contribute to the continuous improvement of the Sector in the Province of Azángaro.

The qualitative method was used, the research is applied and descriptive and it is oriented to contribute in the improvement of the public transport service, therefore, it satisfies the needs and expectations of the users, it is explanatory because it is going to establish the causes and effects of the problem of public transport, in a qualitative approach, because it will be based on data collected. The data collected through the instruments used descriptive and inferential statistics with the objective of analyzing and representing the data, making use of the Chi Square with their respective hypothesis tests, using the SPSS statistical software and the Microsoft Excel application. Presenting the information in statistical tables (frequency and percentages) and bar figures and interpretation.

In conclusion, it can be said that there is a significant relationship between the two variables, an independent variable that refers to the management of the administration and a dependent variable that refers to the quality of the services.

Keywords: administrative management, public transport service, user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Los últimos años hemos visto que cada esfuerzo que se ha realizado para mejorar el sector de transporte terrestre público en la Provincia de Azángaro, no ha dado fruto lo cual conlleva a no tener los mejores resultados en la prestación de servicios públicos tanto en calidad de atención al usuario como en la organización del transporte público terrestre interprovincial.

Año a año los cambios en la gestión del transporte público no lograron los objetivos trazados, no se pudo mejorar la calidad de servicio al usuario ni implementar una estrategia adecuada para mejorar una infraestructura vial que se ajuste a la realidad del sector. A la fecha no hay un plan a largo o corto plazo que permita por lo menos tener una esperanza de cambio a futuro y permita mejorar el transporte interprovincial. Ya que todo trabajo para el ordenamiento y mejoramiento se ve mermado por los monopolios de rutas existentes en la provincia y que no permiten una adecuada gestión que conlleve a mejorar los objetivos trazados.

Este problema conlleva también a la informalidad en la prestación del servicio público habiendo creado los mismos transportistas rutas y unidades piratas que lejos de mejorar la prestación de los servicios se alejan del objetivo principal que es el mejorar la prestación del servicio a los usuarios.

1.1 Realidad problemática

En la ciudad de Azángaro la situación del servicio al cliente de parte de los transportistas es pésimo, no hay a la fecha un plan a largo o corto plazo que permita por lo menos tener una esperanza de cambio a futuro y permita mejorar el transporte interdistrital e interprovincial.

La problemática del transporte público en el Perú es compleja debido a los diversos factores que se encuentran involucrados. Así, por ejemplo, se puede mencionar la antigüedad de la mayoría del parque automotor, que incluye unidades de 15 a 20 años con un mantenimiento limitado. Otros hechos relevantes son la informalidad, la falta de educación y capacitación vial del chofer y cobrador, y la carencia de un efectivo sistema de fiscalización. Todo esto en su conjunto ha contribuido con la

disminución de la calidad del servicio de transporte de pasajeros (Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico, 2012)

La relación no solo administrativamente es pésima, sino también no hay una coordinación adecuada con los clientes, los transportistas y las autoridades, para que todos juntos puedan seguir mejorando con un plan en beneficio de todos.

Mogollón (2011) menciona que la problemática del transporte también se ve afectada por una inadecuada configuración del sistema vial, el cual se caracteriza por ser lineal e incompleto (falta de pavimentación y la presencia de instalaciones militares). Esto genera la desarticulación de varias vías de la ciudad con otras zonas (asentamiento humanos de la periferia), ocasionando a su vez que los vehículos se vean obligados a concentrarse hacia el centro de la ciudad, con el consiguiente incremento del congestionamiento del tránsito.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Antecedentes Internacionales

Rojas (2015) en su tesis denominado; Modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de lo Prado. Tesis para optar al grado de Magíster en Gestión y Políticas Públicas. Presentada a la Universidad de Chile. Teniendo como objetivo; Desarrollar y analizar un modelo que identifique los factores de la organización que influyen en la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios que acuden a los servicios que entrega una Municipalidad, de modo que apoye la gestión del municipio tanto en los servicios del Edificio Consistorial como en el Departamento de Desarrollo Social. Llegando a las siguientes conclusiones; Con todo lo anterior, se concibe el alcance de que, si bien el modelo logra explicar en gran medida la varianza del Factor Satisfacción, es meta del investigador seguir ahondando aspectos que sean considerados relevantes para mejorar el modelo propuesto. Dichos elementos podrían ser el Factor Web el cual, si bien fue considerado en una primera instancia y removido de esta investigación luego de la falta de respuestas, se tiende a pensar que podría ser un elemento fundamental para todos aquellos que requieren de un servicio rápido por la web. Eso sí, es labor de la Municipalidad

hacer de este factor un activo conocido por parte de la comunidad (a modo de que la gente pueda contestar y evaluar el servicio web ofrecido). También, y según todo lo anterior, es posible cumplir con el objetivo de elaborar un modelo que establezca prioridades del gasto municipal (radicado en las estrategias), lo cual podrá ser replicado todos los años conforme a establecer elementos que impacten en mayor o menor medida a la satisfacción de los usuarios. De esta manera, el gasto será eficiente en la medida que cada peso invertido tendrá mayor impacto en la Satisfacción de los pobladores.

Heredia (2015) en sus tesis. Modelo de satisfacción de los usuarios de transporte público tipo bus integrando variables latentes. Tesis presentada como requisito parcial para optar al título de: Magister en Ingeniería – Infraestructura y Sistemas de Transporte. Ante la Universidad Nacional de Colombia. La cual tuvo como objetivo; Desarrollar un modelo que represente la satisfacción de los usuarios de transporte público tipo bus en la ciudad de Medellín, incluyendo variables latentes. Donde se utilizó la siguiente metodología; Dadas las características de las rutas 300 y 301, las cuales por su recorrido prestan su servicio a diferentes tipos de personas: estudiantes, empleados del sector salud, empleados en general, independientes, jubilados, amas de casa, etc., es importante evaluar la opinión de estos sobre dichas rutas a lo largo del día, por lo tanto las encuestas se realizaron en una jornada de 8 horas que contara no solo con la hora pico de la mañana: 7-8 am y la de la tarde 5-6 pm, sino también con horas valle. Este hecho ayuda a corroborar o no el supuesto de que la percepción de los usuarios frente a su satisfacción y evaluación del servicio recibido cambia de acuerdo a la hora del día en la que se realice la encuesta, de igual modo si intervienen otros factores externos como el clima. Las encuestas fueron realizadas desde el 24 hasta el 28 de noviembre de 2014, con la participación de 10 encuestadores y 2 coordinadores. Además, se llevaron a cabo tanto al interior de los buses como en 10 paraderos de mayor afluencia de todo tipo pasajeros: estudiantes, trabajadores, sector salud, entre otros, con el propósito de encuestar a los usuarios mientras esperaban el bus. Llegando a la siguiente conclusión; El creciente interés por los modelos del comportamiento de los usuarios en diferentes áreas dan a entender que el centro de todo son los usuarios, además refleja una evolución en los modelos de

transporte por ejemplo, ya que se pasa de entender los viajes con el de dónde a dónde se realizan (modelo gravitatorio), a la teoría económica en la que se considera que el usuario pretende la máxima utilidad en los viajes que realiza; a entender el comportamiento de los usuarios, las razones que los llevan a elegir determinado modo de transporte, qué les gusta y que no, cómo se sienten, que sentimientos o emociones les producen; es decir que los modelos de transporte han pasado de entender el modo, el cómo se producen los viajes y la utilidad que resulta de éstos a tratar de explicar el punto de vista del usuario y cómo esto puede ayudar en el mejoramiento del sistema.

Santiago Escobar (2014) en su tesis denominada; Análisis del transporte Federal de pasajeros en México durante el periodo 1988-2011. Elaboración de una propuesta basada en el fortalecimiento de los sistemas ferroviarios de alta velocidad. Tesis para optar por el grado de: Maestría en gobierno y asuntos públicos. Presentada ante la Universidad Nacional Autónoma de México a la Posgrado en Ciencias Políticas y Sociales. Donde se tuvo como objetivo; Analizar el transporte de pasajeros en México en el marco de la política pública para identificar las modalidades que existen en el país, conocer el papel gubernamental en cuanto a su regulación, y determinar la situación que prevalece con los operadores de estos servicios. Llegando a la siguiente conclusión; A lo largo de la presente investigación ha quedado evidenciado que los servicios de transporte de pasajeros, son la clave fundamental para el desarrollo y crecimiento de una región y del país en general, además el análisis emprendido desde los campos tanto de la Administración Pública como de Gobierno y Asuntos Públicos, ha permitido saber que no solamente se deben considerar aquéllos como una actividad económica sino también para asegurar derechos a la movilidad de la población y otros indirectamente relacionados. Ante los cambios en el contexto internacional y las directrices adoptadas por organismos como el Fondo Monetario Internacional, el Banco Mundial, el Estado interventor se consideró como uno de los ineficientes proveedores de servicios ante las crecientes y complejas demandas sociales por lo que se redujo su papel en aquellos rubros considerados importantes para la iniciativa privada, como una solución que eliminaría en una parte, los gastos desmesurados en el sector público y también bajo la premisa de rentabilidad y

calidad del servicio, que las empresas privadas podían atender y brindar mejores servicios. Con el redimensionamiento del Estado de igual forma la administración pública adecuó sus procesos de gestión entre los que destaca la planeación y elaboración de programas focalizados a diversos sectores, para atender las necesidades de la población ya sea de manera directa o como promotor de la competitividad entre las empresas.

1.2.2 Antecedentes Nacionales

Redhead (2015) en su tesis, Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Tesis Para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia De Servicios De Salud, presentada ante la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, teniendo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013. Arribando a las siguientes conclusiones; La calidad de servicio es Regular y la satisfacción del usuario externo es Regular según los encuestados que asisten al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo. También existe una correlación directa y significativa entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo.

Larrañaga (2017) en su investigación denominado ; Gestión administrativa y calidad de servicio en SEDAPAL – Comas 2016. Tesis para optar el Grado Académico de: Magister en Gestión Pública. Investigación presentada ante la Universidad Cesar Vallejo. Teniendo como objetivo determinar el nivel de relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016. El marco poblacional estuvo constituido por 156 trabajadores de SEDAPAL, por una población relativamente pequeña se realizó un censo. Concluyendo que la gestión administrativa se relaciona directamente con la calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016, según el análisis estadístico de rho de Spearman de 0,763, y una significancia bilateral de 0,000, al 0,01. También La gestión administrativa se relaciona directamente con la eficiencia del servicio en Sedapal – Comas 2016., según el análisis estadístico de rho de Spearman de 0,473, y una significancia bilateral de 0,000, al 0,01.

Oré (2017) en su investigación denominado; Gestión y desempeño en un Hospital de ESSALUD, Cañete, Lima, 2017. Trabajo de Investigación presentado para optar al Grado Académico de Magíster en Gestión Pública, tesis presentada ante la Universidad del Pacífico. En donde se tuvo como objetivo; Determinar la relación que existe entre las Prácticas de Gestión de la Calidad y el desempeño organizacional en el Hospital Essalud de Cañete. Arribando a las siguientes conclusiones; En la dimensión continuidad referida a los procesos de atención de pacientes, las condiciones de trabajo, la reposición continua de recursos e insumos y el apoyo continuado a los procesos (flujograma), existe una percepción regular por parte de los médicos, 54,5%, y directivos 50%, y mala percepción por parte de los médicos, 36,4%, y directivos 40%. La deficiencia en la continuidad de los servicios y procesos hospitalarios, en cuanto atención médica especializada de acuerdo con la demanda de los pacientes complejos y la escasa continuidad de reposición de personal por desplazamientos, insumos y materiales de salud y soportes de recursos necesarios para que no se interrumpan los procesos, han determinado la regular y mala percepción de este indicador. También El bajo desempeño hospitalario que actualmente predomina en el Hospital Essalud Cañete hace que se puede calificar a su gestión como empírica y precaria, fragmentada y desarticulada en todos los niveles, que puede ser superada si se adoptan e implementan prácticas de gestión de la calidad, y mediante la incorporación de personal con competencias profesionales de alto nivel en gestión de organizaciones hospitalarias, desterrando los nombramientos por algún tipo de simpatía. Finalmente En la dimensión gestión de procesos, existe una percepción calificada como regular para el 66,7% de los médicos y el 80% de los directivos; si bien este último porcentaje es alto, ninguno de los directivos valoró como buena la gestión por procesos y un nivel regular no es suficiente en el contexto del hospital ya que existiría una sub-priorización del trabajo por procesos hospitalarios, es decir, que no se le presta la debida atención como una forma de mejorar el desempeño. Tal situación afecta significativamente el desempeño del hospital principalmente en la eficiencia y efectividad de sus procesos y servicios.

Chávez & Quezada (2017) en su trabajo de investigación titulada; Calidad en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú tesis

presentada ante la Pontificia Universidad Católica del Perú, tesis para optar el grado de Magíster en Dirección de Marketing. Teniendo como objetivo; Validar que las cinco dimensiones de la escala SERVQUAL impactan a la calidad en el sector transporte terrestre interprovincial en el Perú. Llegando a las siguientes conclusiones; Los consumidores del sector transporte terrestre interprovincial califican mejor a las empresas en términos de tangibilidad, pero se alejan más de sus expectativas en lo que refiere a empatía y capacidad de respuesta. Los consumidores del sector transporte terrestre interprovincial esperan que las empresas de transporte terrestre interprovincial se preocupen por sus intereses; sin embargo, no perciben que la empresa así lo haga. Los consumidores del sector transporte terrestre interprovincial perciben que las empresas cuentan con flotas en buen estado, lo que va de la mano con sus expectativas.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Según Varó (2010) la gerencia se desarrolló en los Estados Unidos durante los gobiernos de los presidentes Theodore Roosevelt y Woodrow Wilson. En este contexto nace la escuela de la Teoría Clásica, cuyo aporte a la comisión gerencia manifiesta que la comisión económica estuvo interrelacionada con las incidencias que las OFCC pudieron generar en su base social y en su medio específico (lo local) en consonancia con los fines estratégicos y el propósito cooperativo en la asociación, La comisión de la gerencia trató de interpretar esos fines y propósito transformándolos en acción organizacional a través de ciertos métodos, técnicas e instrumentos.

La gerencia de la gerencia es una de las disciplinas que se ocupa de cómo se viabilizan los recursos dentro de las instituciones bien sean de carácter productivo o de servicios, cuya finalidad es presentar un sistema organizado, planificado, evaluado, orientada hacia la obtención de nuevos productos la mejora de los servicio, a través de la viabilizarían la conducción y guiado del destino de los recursos, materiales, los recursos humanos, en su efecto los recursos tangibles o intangibles. Por otro lado la gerencia de la gerencia es conceptuada como los fundamentos de la buena utilidad de los bienes materiales y la dirección de los recursos humanos principalmente.

Zeithmal (1993) la gerencia brinda el éxito a cualquier organismo social ya que estos dependen directa o indirectamente de esta, porque necesitan administrar debidamente los recursos humanos, financieros y materiales que poseen. Una adecuada gerencia hace que se mejore el nivel de productividad. La gerencia está al frente de las condiciones cambiantes del medio, frente a esta situación proporciona previsión y creatividad, siempre su gran lema: constante mejoramiento.

La función de la gerencia es ordenar los procesos al interior de la organización, desde el punto de vista normativa, como desde la perspectiva funcional cada organización tiene un función especializada, donde el destino de los muebles inmuebles tiene funciones, que cumplen un ciclo de movilización circulación, en el presente caso se ocupa de la gerencia del transporte de personas o pasajeros, desde un punto señalado hasta otro lugar que es el punto de llegada, el caso es que el servicio de transporte es un servicio de vital importancia, para la realización de las personas, las personas no pueden estar al margen de la gerencia de los recursos necesarios para la satisfacción de sus necesidades.

Quien refuerza este planteamiento es Bonilla (2006) La eficiente técnica administrativa promueve y orienta al desarrollo de cualquier organismo social. En la pequeña y mediana empresa la única posibilidad de competir es aplicando una efectiva gerencia. Es la base fundamental de la gerencia lograr el crecimiento, el incremento de la productividad, la capacidad de aumentar incrementar que cada organización cuente con el poder de acrecentar sus productos como también los servicios, para el estudio en referencia esta inclinada hacia el traslado de los pasajeros, significar llevar de un lugar a otro en condiciones de seguridad, saludables, en el menor tiempo para que los clientes se sientan a satisfacción.

Varó (2010) manifiesta “que la gerencia Es importante porque se convirtió en el principal desafío del mundo de los negocios y de todas las empresas que participan activamente en él, siendo una herramienta clave para poder conseguir los propósitos planteados; saber planear, organizar, dirigir, y controlar, lograr los resultados de manera eficiente y eficaz son los elementos fundamentales para la supervivencia y éxito de las organizaciones, Administrar es prever, organizar, mandar, controlar las actividades de una organización”(p.65). En el variado de

conceptos la gerencia desde el punto de vista de la utilidad para las organizaciones productoras de nuevos bienes para satisfacer las necesidades de la población como también para la organizaciones prestadoras de los servicios profesionales, científicas, tecnológicas, la gerencia es un instrumentos de ordenamiento desde los espacios, la edificación, la distribución de los espacios, la división de ambientes ordenados bajo los principios del acceso del trabajador, de los usuarios, quienes deben obtener los productos de la empresa, con el menor esfuerzo pero con la máxima rentabilidad posible en bien de la empresa, de los consumidores y del propio trabajador.

Ventura (2006) manifiesta que la gerencia es importante porque se convirtió en el principal desafío del mundo de los negocios y de todas las empresas que participan activamente en él, siendo una herramienta clave para poder conseguir los propósitos planteados; saber planear, organizar, dirigir, y controlar, lograr los resultados de manera eficiente y eficaz son los elementos fundamentales para la supervivencia y éxito de las organizaciones, Administrar es prever, organizar, mandar, controlar las actividades de una organización.

En el variado de conceptos la gerencia desde el punto de vista de la utilidad para las organizaciones productoras de nuevos bienes para satisfacer las necesidades de la población como también para la organizaciones prestadoras de los servicios profesionales, científicas, tecnológicas, la gerencia es un instrumentos de ordenamiento desde los espacios, la edificación, la distribución de los espacios, la división de ambientes ordenados bajo los principios del acceso del trabajador, de los usuarios, quienes deben obtener los productos de la empresa, con el menor esfuerzo pero con la máxima rentabilidad posible en bien de la empresa, de los consumidores y del propio trabajador.

Admiración como soporte

Bonilla (2006) la gerencia se convirtió en el soporte que garantizó el buen funcionamiento de todas las operaciones en estas organizaciones. Lo anterior en la medida que ella (comisión de la gerencia) como proceso fue la columna para la comisión económica y para la comisión financiera, abarcando a la organización como tal en su dimensión interior; desde éste sentido podemos precisar que la

comisión de la gerencia como práctica social y proceso, comprendió funciones y actividades que se llevaron a cabo para ayudar a materializar los objetivos y fines de la organización (incluye los propósitos cooperativos). Y su labor por encargo del consejo de gerencia, estuvo referida fundamentalmente a procesos decisorios de la gerencia general y sus equipos, que como niveles organizativos en la estructura formal ocupan el nivel de ejecución.

Entendido que la gerencia de la gerencia , garantiza el equilibrio de los cánones financieros orientados hacia la calidad de las operaciones de los gastos presupuestales, que deben garantizar la previsión de los insumos requeridos, de la maquinaria suficientes, de los muebles e inmuebles para garantizar, los productos de buena calidad, de buena garantía, sobre todo para perpetuar la necesidad de los usuarios, quienes serán los principales jueces, de la garantía de los servicios y los productos ofertados. Entendido que la gerencia de la gerencia , garantiza el equilibrio de los cánones financieros orientados hacia la calidad de las operaciones de los gastos presupuestales, que deben garantizar la previsión de los insumos requeridos, de la maquinaria suficientes, de los muebles e inmuebles para garantizar, los productos de buena calidad, de buena garantía, sobre todo para perpetuar la necesidad de los usuarios, quienes serán los principales jueces, de la garantía de los servicios y los productos ofertados.

Relacionado la exposición anterior con la gerencia del servicio de transporte público. La tarea de la conducción, planificación, organización, atención a los usuarios de los servicios de trasladar a personas en el ámbito territorial establecido, es una tarea de alta responsabilidad, porque se trata de realizar la circulación permanente de cientos de vidas humanas, los cuales deben estar debidamente planificados, los puntos de partida, los paraderos intermedios, el punto de llegada, el tiempo requerido, para la total y completa satisfacción de los usuarios a quienes también se conoce como pasajeros

También Ventura (2006) manifiesta que a la vez las primeras teorías generales de la Gerencia aparecieron alrededor de 1916. Primero, Henri Fayol, reconocido como el fundador de la escuela clásica de la gerencia , fue el primero en sistematizar el comportamiento gerencial y estableció los 14 principios de la gerencia en su libro

Gerencia General e Industrial: subordinación de intereses particulares: Por encima de los intereses de los empleados, están los intereses de la empresa. la gerencia de la gerencia, garantiza el equilibrio de los cánones financieros orientados hacia la calidad de las operaciones de los gastos presupuestales, que deben garantizar la previsión de los insumos requeridos, de la maquinaria suficientes, de los muebles e inmuebles para garantizar, los productos de buena calidad, de buena garantía, sobre todo para perpetuar la necesidad de los usuarios, quienes serán los principales jueces, de la garantía de los servicios y los productos ofertados.

Así mismo Diaz (2014) menciona:

Que la Unidad de Mando: En cualquier trabajo un empleado sólo deberá recibir órdenes de un superior; la Unidad de Dirección: Un solo jefe y un solo plan para todo grupo de actividades que tengan un solo objetivo. Esta es la condición esencial para lograr la unidad de acción, coordinación de esfuerzos y enfoque. La unidad de mando no puede darse sin la unidad de dirección, pero no se deriva de esta. La función de la gerencia es ordenar los proceso al interior de la organización, desde el punto de vista normativa, como desde la perspectiva funcional cada organización tiene un función especializada, donde el destino de los mueble inmuebles tiene funciones, que cumplen un ciclo de movilización circulación, en el presente caso se ocupa de la gerencia de la gerencia del transporte de personas o pasajeros, desde un punto señalado hasta otro lugar que es el punto de llegada, el caso es que el servicio de transporte es un servicio de vital importancia, para la realización de las personas, las personas no pueden estar al margen de la gerencia de los recursos necesarios para la satisfacción de sus necesidades.(p.78)

Es la base fundamental de la gerencia lograr el crecimiento, el incremento de la productividad, la capacidad de aumentar incrementar que cada organización cuente con el poder de acrecentar sus productos como también los servicios, para el estudio en referencia esta inclinada hacia el traslado de los pasajeros, significar llevar de un lugar a otro en condiciones de seguridad, saludables, en el menor tiempo para que los clientes se sientan a satisfacción.

De la misma manera el enfoque de la centralización, se define como la concentración de la autoridad en los altos rangos de la jerarquía que representa:

La cadena de jefes va desde la máxima autoridad a los niveles más inferiores y la raíz de todas las comunicaciones van a parar a la máxima autoridad, además podemos encontrar que la división del trabajo: quiere decir que se debe especializar las tareas a desarrollar y al personal en su trabajo. (Campoverde Asociados, 2006)

Comisión de la gerencia del servicio de transporte público.

La tarea de la conducción, planificación, organización, atención a los usuarios de los servicios de trasladar a personas en el ámbito territorial establecido, es una tarea de alta responsabilidad, porque se trata de realizar la circulación permanente de cientos de vidas humanas, los cuales deben estar debidamente planificados, los puntos de partida, los paraderos intermedios, el punto de llegada, el tiempo requerido, para la total y completa satisfacción de los usuarios a quienes también se conoce como pasajeros. es una tarea de alta responsabilidad, porque se trata de realizar la circulación permanente de cientos de vidas humanas, los cuales deben estar debidamente planificados, los puntos de partida, los paraderos intermedios, el punto de llegada, el tiempo requerido, para la total y completa satisfacción de los usuarios a quienes también se conoce como pasajeros

Weatherford (2000) manifiesta:

Que la equidad: amabilidad y justicia para lograr la lealtad del personal, la estabilidad y duración del personal en un cargo: Hay que darle una estabilidad al personal: la iniciativa: Tiene que ver con la capacidad de visualizar un plan a seguir y poder asegurar el éxito de este; finalmente el espíritu de equipo: Hacer que todos trabajen dentro de la empresa con gusto y como si fueran un equipo, hace la fortaleza de una organización. Entendido que la gerencia de la gerencia , garantiza el equilibrio de los cánones financieros orientados hacia la calidad de las operaciones de los gastos presupuestales, que deben garantizar la previsión de los insumos requeridos, de la maquinaria suficientes, de los muebles e inmuebles para garantizar, los productos de buena calidad, de buena garantía, sobre todo para perpetuar la necesidad de los usuarios, quienes serán los principales jueces, de la garantía de los servicios y los productos ofertados. (p.98)

Sobre todo en la gerencia de la gerencia , garantiza el equilibrio de los cánones financieros orientados hacia la calidad de las operaciones de los gastos presupuestales, que deben garantizar la previsión de los insumos requeridos, de la maquinaria suficientes, de los muebles e inmuebles para garantizar, los productos de buena calidad, de buena garantía, sobre todo para perpetuar la necesidad de los usuarios, quienes serán los principales jueces, de la garantía de los servicios y los productos ofertados (Spreng & Olshavsky, 1995)

Spreng & Olshavsky (1995) también manifiestan que el Fayolismo, también llamada "Gerencia positiva", "Enfoque Anatómico" y "Enfoque del proceso administrativo". Su aporte principal fue el de escribir sobre problemas no estudiados por Taylor, ya que mientras Taylor concentra sus estudios en el taller o la fábrica, Fayol lo hace a nivel de la dirección, creando lo que algunos llaman escuela de "jefes". Hizo grandes contribuciones a los diferentes niveles administrativos.

Desde el punto de vista de la dirección control y seguimiento para las organizaciones productoras de nuevos bienes para satisfacer las necesidades de la población como también para la organizaciones prestadoras de los servicios profesionales, científicas, tecnológicas, la gerencia es un instrumentos de ordenamiento desde los espacios, la edificación, la distribución de los espacios, la división de ambientes ordenados bajo los principios del acceso del trabajador, de los usuarios, quienes deben obtener los productos de la empresa, con el menor esfuerzo pero con la máxima rentabilidad posible en bien de la empresa, de los consumidores y del propio trabajador.

Ventura (2006) La dirección control y seguimiento es la base fundamental de la gerencia, para lograr el crecimiento, el incremento de la productividad, la capacidad de aumentar incrementar que cada organización cuente con el poder de acrecentar sus productos como también los servicios, para el estudio en referencia esta inclinada hacia el traslado de los pasajeros, significar llevar de un lugar a otro en condiciones de seguridad, saludables, en el menor tiempo para que los clientes se sientan a satisfacción.

También se menciona en el texto:

Controlar: verificar que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas, las funciones administrativas no son privativas de la alta dirección, sino que se reparten por toda la jerarquía de la empresa. Fayol afirma que la capacidad básica de las personas situadas en los niveles inferiores es la capacidad profesional característica de la empresa, mientras que la capacidad esencial de la alta dirección es la administrativa. Es decir, conforme se asciende en la escala jerárquica de la organización deben aumentar las funciones administrativas, mientras que si se desciende predominan las funciones técnicas. Entendido que la gerencia de la gerencia , garantiza el equilibrio de los cánones financieros orientados hacia la calidad de las operaciones de los gastos presupuestales, que deben garantizar la previsión de los insumos requeridos, de la maquinaria suficientes, de los muebles e inmuebles para garantizar, los productos de buena calidad, de buena garantía, sobre todo para perpetuar la necesidad de los usuarios, quienes serán los principales jueces, de la garantía de los servicios y los productos ofertados. (p.104)

La tarea de controlar en el proceso de la producción de bienes o servicios la función de la gerencia es ordenar los proceso al interior de la organización, desde el punto de vista normativa, como desde la perspectiva funcional cada organización tiene un función especializada, donde el destino de los mueble inmuebles tiene funciones, que cumplen un ciclo de movilización circulación, en el presente caso se ocupa de la gerencia de la gerencia del transporte de personas o pasajeros, desde un punto señalado hasta otro lugar que es el punto de llegada, el caso es que el servicio de transporte es un servicio de vital importancia, para la realización de las personas, las personas no pueden estar al margen de la gerencia de los recursos necesarios para la satisfacción de sus necesidades. Son preceptos que garantizan el desarrollo de la organización.

Los procesos de controlar constituyen la base fundamental de la gerencia lograr el crecimiento, el incremento de la productividad, la capacidad de aumentar incrementar que cada organización cuente con el poder de acrecentar sus productos como también los servicios, para el estudio en referencia esta inclinada hacia el traslado de los pasajeros, significar llevar de un lugar a otro en condiciones de seguridad, saludables, en el menor tiempo para que los clientes se sientan a

satisfacción. Es necesario que se asuma con criterio de responsabilidad la tarea de la gerencia.

También se señala,

La escuela es contemporánea a la de la Gerencia Científica, cuyo fundador fue Frederick Winslow Taylor que plantea la visión el Ministerio Transportes y comunicaciones tiene la visión de que el Perú sea un país integrado nacional e internacionalmente con eficientes servicios de transportes y comunicaciones y su misión es diseñar y aplicar políticas y estrategias para integrar racionalmente al país con vías de transportes y servicios de comunicaciones y finalmente se plantea los objetivos: Promover o proporcionar infraestructura vial, aérea y acuática adecuada, así como velar por que los servicios de transporte se brinden de manera eficiente, segura y sostenible; y, Promover el desarrollo sostenible de los servicios de comunicaciones y el acceso universal a los mismos; fomentar la innovación tecnológica y velar por la asignación racional y el uso eficiente de los recursos. (p.45)

Díaz (2014) sobre la comisión del transporte la gerencia de la gerencia , garantiza el equilibrio de los cánones financieros orientados hacia la calidad de las operaciones de los gastos presupuestales, dentro de los servicios de transporte, que deben garantizar la previsión de los insumos requeridos, de la maquinaria suficientes, de los muebles e inmuebles para garantizar, los productos de buena calidad, de buena garantía, sobre todo para perpetuar la necesidad de los usuarios, quienes serán los principales jueces, de la garantía de los servicios y los productos ofertados. También la calidad de las operaciones de los gastos presupuestales, que deben garantizar la previsión de los insumos requeridos, de la maquinaria suficientes, de los muebles e inmuebles para garantizar, los productos de buena calidad, de buena garantía, sobre todo para perpetuar la necesidad de los usuarios, quienes serán los principales jueces, de la garantía de los servicios y los productos ofertados.

La Gerencia y Comisión Pública

Ventura (2006) es un cargo que ocupa el director de una empresa lo cual tiene dentro de sus múltiples funciones, representar a la sociedad frente a terceros y coordinar todos los recursos a través del proceso de planeamiento, organización dirección y control a fin de lograr objetivos establecidos. Además, Campoverde Asociados (2006) explica que el término gerencia es difícil de definir: significa cosas diferentes para personas diferentes.

Algunos lo identifican con funciones realizadas por empresarios, gerentes o supervisores, otros lo refieren a un grupo particular de personas. Para los trabajadores; gerencia es sinónimo del ejercicio de autoridad sobre sus vidas de trabajo. De allí que, en muchos casos la gerencia cumple diversas funciones porque la persona que desempeña el rol de gerencia tiene que desenvolverse como administrador, supervisor, delegado, etc. De allí la dificultad de establecer una definición concreta de ese término.

Zeithmal (1993) según el proceso gerencial son las actividades que el gerente debe llevar a cabo para aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales, etc., con los que cuenta la empresa. El proceso administrativo consiste en las siguientes funciones: planeación, organización, integración, dirección y control. La planeación, consiste en establecer anticipadamente los objetivos, políticas, reglas, procedimientos, programas, presupuestos y estrategias de un organismo social.

Los procesos de la comisión de la gerencia del servicio de transporte público. La tarea de la conducción, planificación, organización, atención a los usuarios de los servicios de trasladar a personas en el ámbito territorial establecido, es una tarea de alta responsabilidad, porque se trata de realizar la circulación permanente de cientos de vidas humanas, los cuales deben estar debidamente planificados, los puntos de partida, los paraderos intermedios, el punto de llegada, el tiempo requerido, para la total y completa satisfacción de los usuarios a quienes también se conoce como pasajeros.

En el sector transporte la gerencia de la gerencia , garantiza el equilibrio de los procesos financieros orientados hacia la calidad de las operaciones de los gastos presupuestales, que deben garantizar la previsión de los insumos requeridos, de la maquinaria suficientes, de los muebles e inmuebles para garantizar, los productos

de buena calidad, de buena garantía, sobre todo para perpetuar la necesidad de los usuarios, quienes serán los principales jueces, de la garantía de los servicios y los productos ofertados. También la calidad de las operaciones de los gastos presupuestales, que deben garantizar la previsión de los insumos requeridos, de la maquinaria suficientes, de los muebles e inmuebles para garantizar, los productos de buena calidad, de buena garantía, sobre todo para perpetuar la necesidad de los usuarios, quienes serán los principales jueces, de la garantía de los servicios y los productos ofertados.

La tarea de la gerencia desde el enfoque de la productividad para las organizaciones productoras de nuevos bienes para satisfacer las necesidades de la población como también para la organizaciones prestadoras de los servicios profesionales, científicas, tecnológicas, la gerencia es un instrumentos de ordenamiento desde los espacios, la edificación, la distribución de los espacios, la división de ambientes ordenados bajo los principios del acceso del trabajador, de los usuarios, quienes deben obtener los productos de la empresa, con el menor esfuerzo pero con la máxima rentabilidad posible en bien de la empresa, de los consumidores y del propio trabajador.

Varó (2010) caracteriza:

La forma de Independiente del carácter de la organización (social, privado, estatal) toda acción administrativa, ya sea física o mental, está inexorablemente ligada y entrecruzadas en un proceso compuesto de una serie de funciones: Planificación (desarrollo inmediato y mediato de la Organización) Coordinación y Organización (organizar racional y lógicamente procesos y su funcionamiento), dirección (dirigir...estar en función de los procesos) y control (verificación de la acción planificada). Estos cinco subprocesos en que se basa todo el proceso administrativo, deben considerarse como un movimiento circular debido a su interrelación intrínseca, y de gran importancia como indicadores. (p.88)

En la gerencia la planificación es la base fundamental de la utilidad a lograr el crecimiento, el incremento de la productividad, la capacidad de aumentar incrementar que cada organización cuente con el poder de acrecentar sus productos como también los servicios, para el estudio en referencia esta inclinada

hacia el traslado de los pasajeros, significar llevar de un lugar a otro en condiciones de seguridad, saludables, en el menor tiempo para que los clientes se sientan a satisfacción.

La tarea de la planificación es la función administrativa, ordenar los procesos al interior de la organización, desde el punto de vista normativo, como desde la perspectiva funcional cada organización tiene una función especializada, donde el destino de los muebles inmuebles tiene funciones, que cumplen un ciclo de movilización circulación, en el presente caso se ocupa de la gerencia de la gerencia del transporte de personas o pasajeros, desde un punto señalado hasta otro lugar que es el punto de llegada, el caso es que el servicio de transporte es un servicio de vital importancia, para la realización de las personas, las personas no pueden estar al margen de la gerencia de los recursos necesarios para la satisfacción de sus necesidades.

Además, James Grunig (2009) en su teoría sobre esta es una definición genérica que nos dice mucho, un poco restringido, de carácter idiomático, realizada atendiendo a su significado etimológico, por lo que para tener una concepción más amplia del término debemos buscarla en la diversidad de definiciones hechas por un considerable número de tratadistas, por ejemplo Henry Fayol un autor trascendente, definió operativamente la gerencia diciendo que la misma consiste en "Preveer, organizar, mandar, coordinar y controlar" además consideró que era el arte de manejar a los hombres.

Entendido que la gerencia de la gerencia, garantiza el equilibrio de los cánones financieros orientados hacia la calidad de las operaciones de los gastos presupuestales, que deben garantizar la previsión de los insumos requeridos, de la maquinaria suficientes, de los muebles e inmuebles para garantizar, los productos de buena calidad, de buena garantía, sobre todo para perpetuar la necesidad de los usuarios, quienes serán los principales jueces, de la garantía de los servicios y los productos ofertados. También la calidad de las operaciones de los gastos presupuestales, que deben garantizar la previsión de los insumos requeridos, de la maquinaria suficientes, de los muebles e inmuebles para garantizar, los productos de buena calidad, de buena garantía, sobre todo para perpetuar la necesidad de

los usuarios, quienes serán los principales jueces, de la garantía de los servicios y los productos ofertados.

Sampieri, Fernández, & Baptista (2001) explican que “la gerencia es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar, controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos; desde finales del siglo XIX se acostumbra definir la gerencia en términos de cuatro funciones específicas de los gerentes: la planeación, la organización, la dirección y el control” (p.305). Aunque este marco ha sido objeto de escrutinio, en términos generales sigue siendo el aceptado.

En la práctica, el proceso de administrar no entraña cuatro series de actividades independientes o ligeramente relacionadas, sino un grupo de funciones interrelacionadas. Planificación, organización, dirección y control son los actos simultáneos e interrelacionados que mantienen muy ocupados a los gerentes.

En el enfoque de la gerencia del servicio de transporte público. La tarea de de la conducción, planificación, organización, atención a los usuarios de los servicios de trasladar a personas en el ámbito territorial establecido, es una tarea de alta responsabilidad, porque se trata de realizar la circulación permanente de cientos de vidas humanas, los cuales deben estar debidamente planificados, los puntos de partida, los paraderos intermedios, el punto de llegada, el tiempo requerido, para la total y completa satisfacción de los usuarios a quienes también se conoce como pasajeros. Para lograr la productividad.

Los fundamentos organizativos administrativa, garantiza el equilibrio de los factores financieros orientados hacia la calidad de las operaciones de los gastos presupuestales, que deben garantizar la previsión de los insumos requeridos, de la maquinaria suficientes, de los muebles e inmuebles para garantizar, los productos de buena calidad, de buena garantía, sobre todo para perpetuar la necesidad de los usuarios, quienes serán los principales jueces, de la garantía de los servicios y los productos ofertados. También la calidad de las operaciones de los gastos presupuestales, que deben garantizar la previsión de los insumos requeridos, de la maquinaria suficientes, de los muebles e inmuebles para garantizar, los productos de buena calidad, de buena garantía, sobre todo para perpetuar la necesidad de

los usuarios, quienes serán los principales jueces, de la garantía de los servicios y los productos ofertados. Incrementan la calidad.

Establecen el nivel variado de conceptos la gerencia desde el punto de vista de la utilidad para las organizaciones productoras de nuevos bienes para satisfacer las necesidades de la población como también para la organizaciones prestadoras de los servicios profesionales, científicas, tecnológicas, la gerencia es un instrumentos de ordenamiento desde los espacios, la edificación, la distribución de los espacios, la división de ambientes ordenados bajo los principios del acceso del trabajador, de los usuarios, quienes deben obtener los productos de la empresa, con el menor esfuerzo, pero con la máxima rentabilidad posible en bien de la empresa, de los consumidores y del propio trabajador.

Una comisión del servicio de transporte según Turmero (2010) El transporte organizacional enfocada desde esta óptica permite definir principios y valores que rigen practicas hacia una cultura de la gerencia cooperativa evocando su doble carácter (asociación versus lo empresarial o de negocio). “los llamados principios en gerencia con que se maneja lo administrativo (en las cooperativas) son solo buenas normas prácticas, pero sin fundamentos filosóficos (solidarios) que los respalden” (Bleger Isaac, 2004,p.40).

La planificación en el tema de transporte, la tarea primordial de la gerencia es ordenar los proceso al interior de la organización, desde el punto de vista normativa, como desde la perspectiva funcional cada organización tiene un función especializada, donde el destino de los mueble inmuebles tiene funciones, que cumplen un ciclo de movilización circulación, en el presente caso se ocupa de la gerencia de la gerencia del transporte de personas o pasajeros, desde un punto señalado hasta otro lugar que es el punto de llegada, el caso es que el servicio de transporte es un servicio de vital importancia, para la realización de las personas, las personas no pueden estar al margen de la gerencia de los recursos necesarios para la satisfacción de sus necesidades.

Los fundamentos del transporte tienen la función de la gerencia es ordenar los proceso al interior de la organización, desde el punto de vista normativa, como desde la perspectiva funcional cada organización tiene un función especializada,

donde el destino de los muebles inmuebles tiene funciones, que cumplen un ciclo de movilización circulación, en el presente caso se ocupa de la gerencia de la gerencia del transporte de personas o pasajeros, desde un punto señalado hasta otro lugar que es el punto de llegada, el caso es que el servicio de transporte es un servicio de vital importancia, para la realización de las personas, las personas no pueden estar al margen de la gerencia de los recursos necesarios para la satisfacción de sus necesidades.

Ventura (2006) para su claridad una comisión de la gerencia de transporte como parte fundamental de la comisión organizacional, al orientarse por una racionalidad sustantiva se guiará no solo por metas por alcanzar, sino por valores. Lo anterior imprimirá a la estructura organizacional de las OFCC nuevas y creadoras formas de estructuraciones, de diseños, y de gestiones. “A las cooperativas les falta el compromiso o la conciencia de la necesidad de desarrollar una gerencia ejecutiva cooperativa y generalmente no reconoce el papel crucial del liderazgo de la gerencia para defender los valores y el propósito cooperativo” escribía Peter Davis (Op. Cit) en su confrontación con la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), en su discusión de volver principio de identidad la gerencia cooperativa.

La gerencia del transporte está basada en la previsión de recursos financieros, la previsión de los insumos donde la comisión de la gerencia del servicio de transporte público. La tarea de la conducción, planificación, organización, atención a los usuarios de los servicios de trasladar a personas en el ámbito territorial establecido, es una tarea de alta responsabilidad, porque se trata de realizar la circulación permanente de cientos de vidas humanas, los cuales deben estar debidamente planificados, los puntos de partida, los paraderos intermedios, el punto de llegada, el tiempo requerido, para la total y completa satisfacción de los usuarios a quienes también se conoce como pasajeros. , organización, atención a los usuarios de los servicios de trasladar a personas en el ámbito territorial establecido, es una tarea de alta responsabilidad, porque se trata de realizar la circulación permanente de cientos de vidas humanas, los cuales deben estar debidamente planificados, los puntos de partida, los paraderos intermedios, el punto de llegada, el tiempo requerido, para la total y completa satisfacción de los usuarios a quienes también se conoce como pasajeros

Andrade (2006) el primer punto a considerar es la comisión dentro de un agente económico de primera relevancia, para la garantía del transporte como es la empresa. En esta existe personal especializado para la toma de decisiones que conlleve comprometer recursos que suelen ser escasos. Así, el rol de la gerencia suele ser tomar decisiones en función de una planificación acertada para responder a las necesidades de la organización, decisiones que deben consumir el mínimo de recursos económicos y deben maximizar los beneficios obtenidos; otra área donde la correcta gerencia de recursos es crucial es el sector público.

Sobre la gerencia en el sector transporte la gerencia desde el punto de vista de la rentabilidad para las organizaciones prestadoras de servicio de nuevos bienes para satisfacer las necesidades de la población como también para la organizaciones prestadoras de los servicios profesionales, científicas, tecnológicas, la gerencia es un instrumentos de ordenamiento desde los espacios, la edificación, la distribución de los espacios, la división de ambientes ordenados bajo los principios del acceso del trabajador, de los usuarios, quienes deben obtener los productos de la empresa, con el menor esfuerzo pero con la máxima rentabilidad posible en bien de la empresa, de los consumidores y del propio trabajador. Como de la empresa prestadora del servicio de transporte.

Para la rentabilidad en el campo del transporte es fundamental la planificación destinada a obtener y logra el la satisfacción de los pobladores que generan la demanda, Es el principio, de la base fundamental de la gerencia lograr el crecimiento, el incremento de la productividad, la capacidad de aumentar incrementar que cada organización cuente con el poder de acrecentar sus productos como también los servicios, para el estudio en referencia esta inclinada hacia el traslado de los pasajeros, significar llevar de un lugar a otro en condiciones de seguridad, saludables, en el menor tiempo para que los clientes se sientan a satisfacción. En el campo de la tarea de realizar un servicio de calidad.

Ospina (2015) manifiesta:

Que las Relaciones humanas (RRHH) En el campo de transporte es el nombre dado al conjunto de interacciones que se da en los individuos de una sociedad, la cual tiene grados de órdenes jerárquicos. Las relaciones humanas se basan

principalmente en los vínculos existentes entre los miembros de la sociedad. Gracias a la comunicación, que puede ser de diversos tipos: visual o comunicación no verbal, lenguaje icónico o lenguaje de las imágenes, que incluye no sólo la apariencia física, imagen corporal sino también los movimientos, las señales, lingüística, chat, comunicación oral, afectiva y, también, los lenguajes creados a partir del desarrollo de las sociedades complejas: lenguaje político, económico, gestual, etc. (p.75)

En el tema de la comisión de la gerencia del servicio de transporte público es una garantía la buena gerencia de las relaciones humanas. La tarea de la conducción, planificación, organización, atención a los usuarios de los servicios de trasladar a personas en el ámbito territorial establecido, es una tarea de alta responsabilidad, porque se trata de realizar la circulación permanente de cientos de vidas humanas, los cuales deben estar debidamente planificados, los puntos de partida, los paraderos intermedios, el punto de llegada, el tiempo requerido, para la total y completa satisfacción de los usuarios a quienes también se conoce como pasajeros. Las relaciones humanas garantizan que se los pasajeros se conviertan en fieles usuarios del transporte.

Los fundamentos que se analiza líneas arriba está referido a las formas de prestar un servicio de calidad a cambio del pasaje donde las relaciones humanas logra que sea abonado por el usuario, la metodología de investigación que aplica el investigador es un trabajo descriptivo de causa y efectos, el objetivo es determinar la calidad del servicio que están realizando los transportista, como una tarea de alta responsabilidad, porque se trata de realizar la circulación permanente de cientos de vidas humanas, los cuales deben estar debidamente planificados, los puntos de partida, los paraderos intermedios, el punto de llegada, el tiempo requerido, para la total y completa satisfacción de los usuarios a quienes también se conoce como pasajeros

Las bases de la comisión de la gerencia del servicio de transporte público. La tarea de la conducción, planificación, organización, atención a los usuarios de los servicios de trasladar a personas en el ámbito territorial establecido, es una tarea de alta responsabilidad, porque se trata de realizar la circulación permanente de

cientos de vidas humanas, los cuales deben estar debidamente planificados, los puntos de partida, los paraderos intermedios, el punto de llegada, el tiempo requerido, para la total y completa satisfacción de los usuarios a quienes también se conoce como pasajeros.

Transporte interdistrital

Rojas (2013) manifiesta que:

El transporte es una actividad del sector terciario, entendida como el desplazamiento de objetos o personas (contenido) de un lugar (punto de origen) a otro (punto de destino) en un vehículo (medio o sistema de transporte) que utiliza una determinada infraestructura (red de transporte). Esta ha sido una de las actividades terciarias que mayor expansión ha experimentado a lo largo de los últimos dos siglos, debido a la industrialización; al aumento del comercio y de los desplazamientos humanos tanto a escala nacional como internacional; y los avances técnicos que se han producido y que han repercutido en una mayor rapidez, capacidad, seguridad y menor coste de los transportes. (p.59)

Sobre la gerencia de la gerencia del servicio de transporte como garantizar el equilibrio de los parámetros financieros orientados hacia la calidad de las operaciones de los gastos presupuestales, que deben garantizar la previsión de los insumos requeridos, de la maquinaria suficientes, de los muebles e inmuebles para garantizar, los productos de buena calidad, de buena garantía, sobre todo para perpetuar la necesidad de los usuarios, quienes serán los principales jueces, de la garantía de los servicios y los productos ofertados. También la calidad de las operaciones de los gastos presupuestales, que deben garantizar la previsión de los insumos requeridos, de la maquinaria suficientes, de los muebles e inmuebles para garantizar, los productos de buena calidad, de buena garantía, sobre todo para perpetuar la necesidad de los usuarios, quienes serán los principales jueces, de la garantía de los servicios y los productos ofertados. Que permitan lograr mayor rentabilidad.

Los prestadores de servicios tienen la gerencia desde el punto de vista de la utilidad para las organizaciones productoras de nuevos bienes para satisfacer las

necesidades de la población como también para la organizaciones prestadoras de los servicios profesionales, científicas, tecnológicas, la gerencia es un instrumentos de ordenamiento desde los espacios, la edificación, la distribución de los espacios, la división de ambientes ordenados bajo los principios del acceso del trabajador, de los usuarios, quienes deben obtener los productos de la empresa, con el menor esfuerzo pero con la máxima rentabilidad posible en bien de la empresa, de los consumidores y del propio trabajador.

La planificación de un buen servicio de transporte es la base fundamental de la gerencia lograr el crecimiento, el incremento de la productividad, la capacidad de aumentar incrementar que cada organización cuente con el poder de acrecentar sus productos como también los servicios, para el estudio en referencia esta inclinada hacia el traslado de los pasajeros, significar llevar de un lugar a otro en condiciones de seguridad, saludables, en el menor tiempo para que los clientes se sientan a satisfacción.

La organización en el servicio de transporte, la tarea primordial de la gerencia es ordenar los proceso al interior de la organización, desde el punto de vista normativa, como desde la perspectiva funcional cada organización tiene un función especializada, donde el destino de los mueble inmuebles tiene funciones, que cumplen un ciclo de movilización circulación, en el presente caso se ocupa de la gerencia de la gerencia del transporte de personas o pasajeros, desde un punto señalado hasta otro lugar que es el punto de llegada, el caso es que el servicio de transporte es un servicio de vital importancia, para la realización de las personas, las personas no pueden estar al margen de la gerencia de los recursos necesarios para la satisfacción de sus necesidades.

1.4 Formulación del Problema

1.4.1 Problema General

¿Existe influencia de la gestión administrativa del servicio de transporte público inter distrital de pasajeros en la satisfacción de los usuarios de la provincia de Azángaro?

1.4.2 Problemas Específicos

- ¿Existe una relación directa entre la gestión de la gerencia y la calidad de servicio del transporte público inter distrital en la provincia de Azángaro?
- ¿Existe una relación directa entre la gestión de la calidad y la calidad de servicio del transporte público inter distrital en la provincia de Azángaro?
- ¿Existe una relación directa entre la gestión de políticas gubernamentales y la calidad de servicio del transporte público inter distrital en la provincia de Azángaro?
- ¿Existe una relación directa entre las relaciones humanas y la calidad de servicio del transporte público inter distrital en la provincia de Azángaro.?

1.5 Justificación del estudio

Justificación teórica

Una investigación científica como la tesis aporta argumentos científicos, provoca orientada puntos de vista científicos y soluciones con el fin de mejorar la calidad de vida de personas de nuestro país Añadir, en el desarrollo de algunos de los contenidos teóricos del Gestión de la administración del servicio de transporte público inter distrital de pasajeros y la satisfacción de los usuarios, el cual es el soporte de la investigación lo que será de utilidad como antecedente a futuras investigaciones, relacionadas con el tema, coadyuvando en el mantenimiento del personal es la actividad que consiste en cuidar y velar por el bien de las personas que necesitan del servicio de transporte urbano.

Justificación Social.

Debido a que durante los últimos años en el Área de transportes se han llevado a cabo algunas acciones orientadas a mejorar las condiciones en que se ofrece el servicio de las rutas que componen el Sistema de transporte Urbanos interdistritales e interprovinciales no es nada agradable por muchos factores.

Con la información obtenida ha sido posible elaborar el índice de Satisfacción del Cliente, mediante el cual se detectan puntos críticos en las condiciones en que opera el transporte y que permite actuar directamente sobre las deficiencias. La cual seguramente servirá beneficiará a la población de Azángaro, ya que los resultados se presentarán a las autoridades pertinentes, y ellos puedan tomar en cuenta y mejorar en beneficio de nuestra población.

Justificación metodológica

La presente tesis se desarrolló con el método deductivo (relación entre dos variables de estudio), en su procedimiento se procesaron datos cualitativos los cuales fueron recopilados a través de instrumento validado por expertos comprobando su validez y confiabilidad, permitiendo así la obtención de resultados exactos. Los instrumentos utilizados para la siguiente investigación fueron dos cuestionarios, los mismos que fueron aplicados a los trabajadores

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios del servicio del transporte público inter distrital en la provincia de Azángaro - 2017.

1.6.2 Hipótesis Específica.

- Existe una relación directa entre la gestión de la calidad y la eficiencia de servicio del transporte público inter distrital en la provincia de Azángaro.
- Existe una relación directa entre la gestión de políticas gubernamentales y la calidad de servicio del transporte público inter distrital en la provincia de Azángaro.
- Existe una relación directa entre las relaciones humanas y la calidad de servicio del transporte público inter distrital en la provincia de Azángaro.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Determinar la relación entre la gestión administrativa del servicio del transporte público inter distrital de pasajeros y la satisfacción de los usuarios en la provincia de Azángaro - 2017.

1.7.2 Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre la gestión de la calidad y la eficiencia del servicio del transporte público inter distrital en la provincia de Azángaro.
- Determinar la relación entre la gestión de políticas gubernamentales y la calidad de servicio del transporte público inter distrital en la provincia de Azángaro.
- Determinar la relación entre las relaciones humanas y la calidad de servicio del transporte público interprovincial.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1 Diseño de investigación

Método

En la presente investigación, se utilizó el Método cualitativo. En la actualidad según Cataldo (1992) “El estudio del método científico es objeto de estudio de la epistemología. Asimismo, el significado de la palabra “método” ha variado. Ahora se le conoce como el conjunto de técnicas y procedimientos que le permiten al investigador realizar sus objetivos”.

Tipo de estudio

En el Tipo de Estudio; La investigación es cualitativa y está orientada a contribuir en la mejora del servicio del transporte público y por lo tanto satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, es explicativa porque se va establecer las causas y efectos de la problemática del transporte público, en un enfoque cualitativo, porque se sustentará en datos recolectados en la Provincia de Azángaro, y los resultados serán expresados a través de indicadores cuantitativos; asimismo los resultados a obtenerse están referidas a un solo fundamento, así como está orientada a la aplicación de los fundamentos teóricos a un caso real.

Diseño

Los datos recopilados a través de los instrumentos se utilizó la estadística descriptiva e inferencial con el objetivo de analizar y representar los datos, haciendo uso de la prueba de independencia, conocida como la prueba Chi-cuadrada para tablas bi-dimensionales, se hará uso del software estadístico SPSS y de la aplicación Microsoft Excel, presentando la información en tablas estadísticas (frecuencia y porcentajes) y figuras de barras e interpretación.

2.2. Variables y operacionalización

V.1. Gestión de la administración del servicio de transporte.

V.2. Satisfacción de los usuarios de transporte

Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ITEMS	INDICE DE VALORACIÓN
<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Gestión Administrativa</p>	<p>Administración de las Empresas de transporte</p>	1.- Gerencia de transporte.	1.1 Administrativa 1.2 Productivo 1.3 Colaborativo	<p>Encuesta de opinión</p>	<p>Preguntas de selección</p>	a) No cumple /no tiene /no evidencia b) Tiene /está en inicio c) Está en proceso /cumple medianamente. d) Cumple satisfactoriamente.
		2.- Comisión de calidad	2.1 Función directiva 2.2 Cultura organizacional 2.3 Procedimientos administrativos			
		3.- Comisión de políticas gubernamentales	3.1 Políticas públicas 3.2 Comisión de políticas publicas 3.3 Implantación de políticas			
		4.- Relaciones Humanas	4.1 Relaciones interpersonales 4.2 Resolución de conflictos 4.3 Sociabilidad			
<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Calidad de Servicio</p>	<p>Usuarios del servicio de transporte</p>	1.- Tipos de transporte	1.1 Transporte Urbano 1.2 Transporte interdistrital 1.3 Transporte interprovincial	<p>Encuesta de opinión</p>	<p>Preguntas de selección</p>	a) Deficiente b) Regular c) Bueno d) Muy Bueno
		2.- Medios de transporte	2.1 Vehículos menores 2.2 Automóvil 2.3 Autobús			
		3.- Planificación del transporte	3.1 Ingeniería de transporte 3.2 Ingeniería de tráfico			

2.3 Población y Muestra

La Población para el presente estudio estuvo conformada por los conductores de vehículos de transporte público interdistrital de la provincia de Azángaro.

Población

Tabla 1

Distribución de empresas de transporte inter distrital de vehículos autorizados en el año 2017

Nº	Distrito	Empresas	Vehículos
1	Asillo	7	105
2	Progreso	1	8
3	San Antón	6	96
4	San José	2	8
5	Azángaro	12	252
6	Muñani	2	15
7	San Juan de Salinas	2	14
8	José Domingo Choquehuanca	3	12
	TOTAL	35	510

Fuente: Encuesta a conductores de vehículos de la Provincia de Azángaro 2017.

Muestra

La muestra se determinó mediante la fórmula de muestreo aleatorio simple utilizando la siguiente fórmula

$$n = \frac{Z^2 p * q * N}{Ne^2 + Z^2 p * q}$$

En donde:

Z= Nivel de confianza: Para el caso del presente proyecto se tiene un grado de confiabilidad de 95%, equivalente a 1,96

p= Probabilidad a favor: Equivalente a, $p= 1/2$

q= Probabilidad en contra: Equivalente a, $q= 1/2$

N= Universo: Total de elementos que conforma la Población

e= Error de estimación: Con un margen de error 9.2%

n= Tamaño de la muestra: Muestra a determinar

Reemplazando tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5 * 0.5)(510)}{510(0.092^2) + 1.96^2(0.5 * 0.5)}$$

$$n \approx 112$$

Con este valor se calculó el factor de distribución muestra (fdm), para determinar el cuadro de distribución de la muestra y es como sigue mediante muestreo estratificado.

Muestra

Tabla 2

Distribución de empresas de transporte inter distrital de vehículos con las que se realizará el trabajo de investigación

Nº	Distrito	Vehículos
1	Asillo	23
2	Progreso	2
3	San Antón	21
4	San José	2
5	Azángaro	55
6	Muñani	3
7	San Juan de Salinas	3

8	José Domingo	3
	Choquehuanca	
	TOTAL	112

Fuente: Conductores de vehículos de la Provincia de Azángaro 2017.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Procedimientos de recolección de datos

Se realizó de la siguiente manera:

- Contacto directo con las unidades de estudio.
- Aplicación de los instrumentos de recolección de información.

2.5 Método de análisis de datos análisis de datos

Los datos recopilados a través de los instrumentos se utilizó la estadística descriptiva e inferencial con el objetivo de analizar y representar los datos, haciendo uso de la prueba de independencia, conocida como la prueba Chi-cuadrada para tablas bi-dimensionales, se hará uso del software estadístico SPSS y de la aplicación Microsoft Excel, presentando la información en tablas estadísticas (frecuencia y porcentajes) y figuras de barras e interpretación.

Prueba de Independencia

Conocido también como la prueba Chi-cuadrada, que permitió determinar si dos variables cualitativas son independientes o que no tienen una relación de causa y efecto. Para la evaluación utilizará la fórmula:

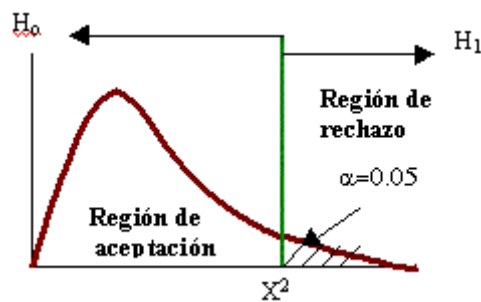
$$\chi_c^2 = \sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^f \frac{(n_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

Donde:

n_{ij} = número de preguntas respondidas de la i -ésima categoría de las filas y j -ésima categoría de la columna.

e_{ij} = el valor esperado correspondiente a la i -ésima categoría de las filas y j -ésima categoría de la columna. Se obtiene del total de la fila por el total de la columna correspondiente, dividido entre el total de entrevistados.

La hipótesis nula (H_0) a probar, es que las dos variables son independientes o que no tienen relación alguna y la hipótesis alterna (H_1) es que hay relación entre las dos variables. La regla estadística es que si el valor de la fórmula evaluada es mayor al valor tabulado en una tabla estadística correspondiente, para $(f-1)*(c-1)$ grados de libertad (g.l), entonces rechazar la hipótesis nula, como muestra el gráfico:



Sin embargo al utilizar el software estadístico SPSS, nos fijamos en el valor 'sig.', que representa el porcentaje de probabilidad de aceptación de la hipótesis nula.

Regla de Decisión.

La regla es, que si el valor de 'sig.' del SPSS es mayor al nivel de significancia (ej. 5%) aceptamos la hipótesis nula, por consiguiente rechazar la hipótesis alterna.

III. RESULTADOS

A continuación, mostraremos la descripción de los resultados obtenidos en nuestro estudio.

3.1 Resultados obtenidos por variable de estudio

3.1.1 Comisión de la administración

Tabla 3

Gestión de la administración del servicio de transporte público inter distrital de pasajeros

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Comisión deficiente	0	0.0%
Comisión de inicio	17	15.2%
Comisión medianamente satisfactorio	92	82.1%
Comisión eficiente y satisfactorio	3	2.7%
TOTAL	112	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

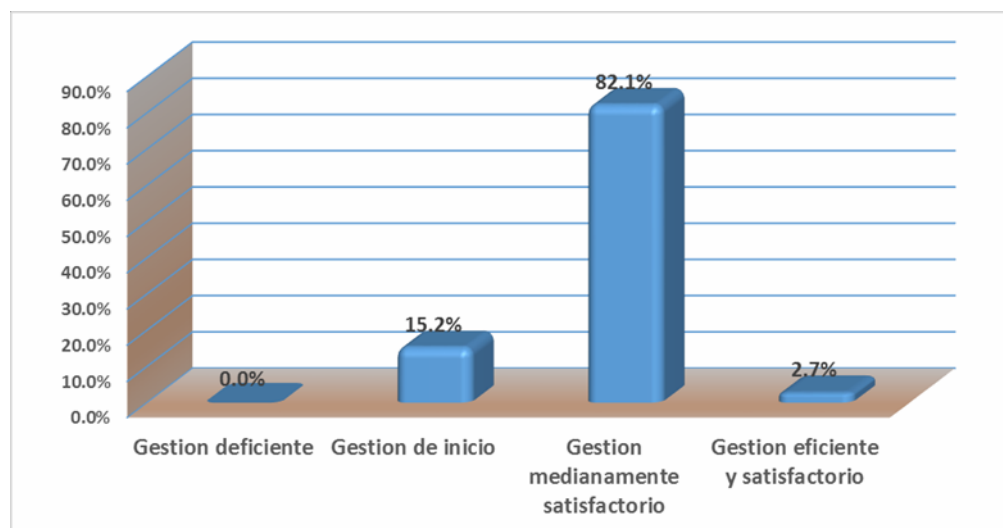


Figura 1 Gestión de la administración del servicio de transporte público inter distrital de pasajeros

Interpretación:

Se puede observar tanto en la tabla N°03 como en la figura N°01 con respecto a la gerencia de la gerencia claramente con un 82.1% indican que esta comisión es medianamente satisfactorio, asimismo se puede apreciar que un 15.2% señala que esta comisión se encuentra en una etapa de inicio, además el 2.7% enuncia que esta comisión es eficiente en consecuencia satisfactorio, y ningún encuestado afirma que la comisión en su empresa es deficiente.

3.1.2. Calidad de servicio

Tabla 4

Calidad de servicio de la administración del servicio de transporte público inter distrital de pasajeros

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0.0%
Regular	28	25.0%
Bueno	84	75.0%
Muy Bueno	0	0.0%
TOTAL	112	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

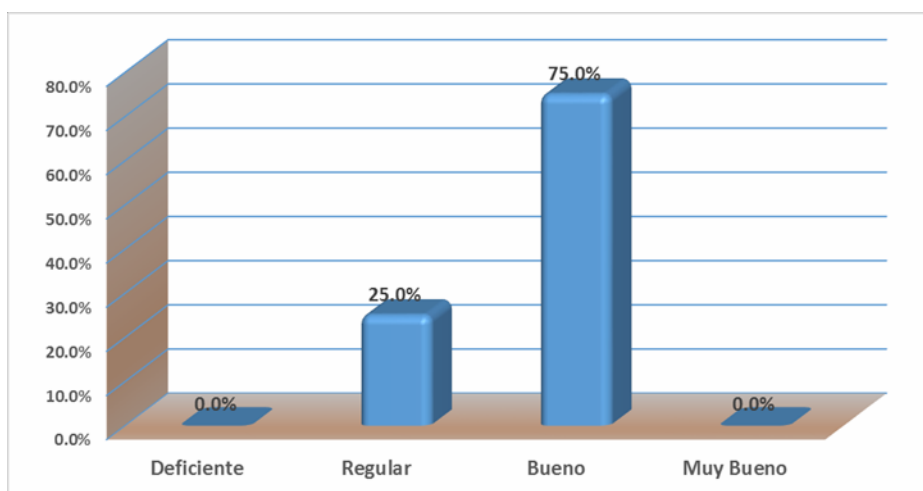


Figura 2 Calidad de servicio de la administración del servicio de transporte público inter distrital de pasajeros

Interpretación:

Se puede observar tanto en la tabla 4 como en la figura 2 con respecto a la Calidad de Servicio claramente con un 75.0% indican que la Calidad de Servicio da un calificativo de Bueno, luego también se puede apreciar que un 25.0% señala que la calidad de servicio es regular, también se puede apreciar que no hay afirmaciones para decir que el servicio sea deficiente, al igual que no señalan que sea muy bueno.

3.2 Resultados obtenidos por dimensión

3.2.1 Comisión de la gerencia

3.2.1.1 Gerencia de la gerencia

Tabla 5

Gerencia de la gerencia

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Comisión deficiente no satisfactorio	2	1.79%
Comisión en inicio	52	46.43%
Comisión medianamente Satisfactorio	58	51.79%
Comisión eficiente y satisfactorio	0	0.00%
TOTAL	112	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

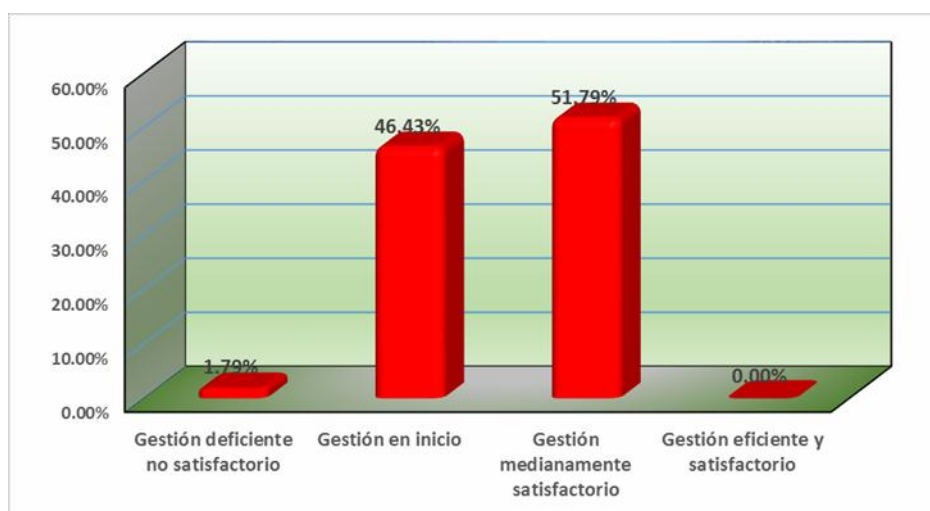


Figura 3 Gerencia de la gerencia

Interpretación:

Se puede observar tanto en la tabla N°05 como en el figura N°03, en cuanto la dimensión de Gerencia de la gerencia el 51.79% indican que esta comisión es medianamente satisfactorio, también se puede apreciar que un 46.43% indican que este comisión se encuentra en una etapa de inicio, además el 1.79% señala que esta comisión es deficiente es decir no satisface las expectativas, y no hay porcentaje alguno que indique que la comisión sea eficiente y satisfactorio.

3.2.1.2 Comisión de la Calidad

Tabla 6

Comisión de la calidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Comisión deficiente no satisfactorio	0	0.00%
Comisión en inicio	82	73.21%
Comisión medianamente satisfactorio	30	26.79%
Comisión eficiente y satisfactorio	0	0.00%
TOTAL	112	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

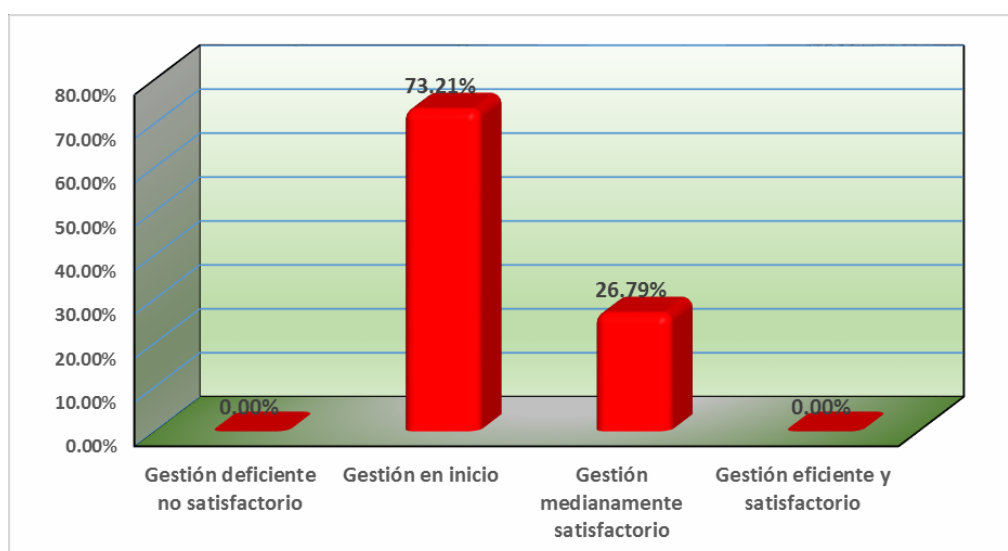


Figura 4 Comisión de la calidad

Interpretación:

Se puede observar tanto en el tabla 6 como en el figura N°04, en cuanto a la dimensión de Comisión de la calidad que se encuentra dentro de la Comisión de la gerencia el 73.21% indican que esta comisión por parte de los directivos está en inicio, luego también se puede apreciar que un 26.79% indican que esta comisión es medianamente satisfactorio, no hay evidencia para afirmar que esta comisión es deficiente es decir no satisface las expectativas, y no hay porcentaje alguno que indique que la comisión sea eficiente y satisfactorio.

3.2.1.3 Comisión de Políticas Gubernamentales

Tabla 7

Comisión de políticas gubernamentales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Comisión deficiente no satisfactorio	0	0.00%
Comisión en inicio	54	48.21%
Comisión medianamente Satisfactorio	58	51.79%
Comisión eficiente y satisfactorio	0	0.00%
TOTAL	112	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

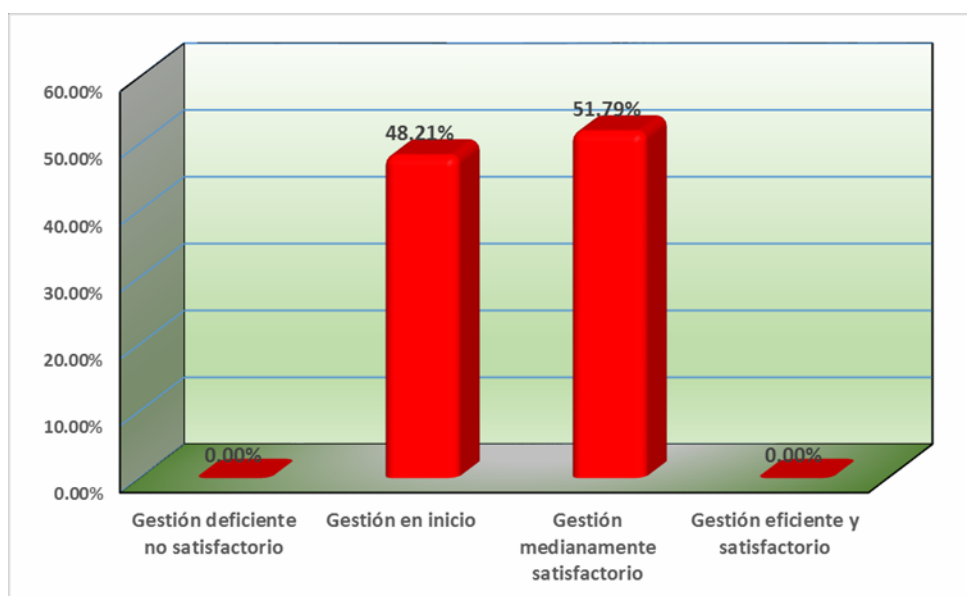


Figura 5 Comisión de políticas gubernamentales

Interpretación:

Se puede observar tanto en el tabla 7 como en el figura N°05, en cuanto la dimensión de Comisión de políticas gubernamentales que se encuentra dentro de comisión de la gerencia el 51.79% indican que esta comisión es medianamente satisfactorio, también se puede apreciar que un 48.21% indican que este comisión se encuentra en una etapa de inicio, además nadie señala que esta comisión sea deficiente, y no hay porcentaje alguno que indique que la comisión sea eficiente y satisfactorio en esta dimensión.

3.2.1.4 Relaciones Humanas

Tabla 8

Relaciones humanas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Comisión deficiente no satisfactorio	7	6.25%
Comisión en inicio	42	37.50%
Comisión medianamente Satisfactorio	63	56.25%
Comisión eficiente y satisfactorio	0	0.00%
TOTAL	112	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

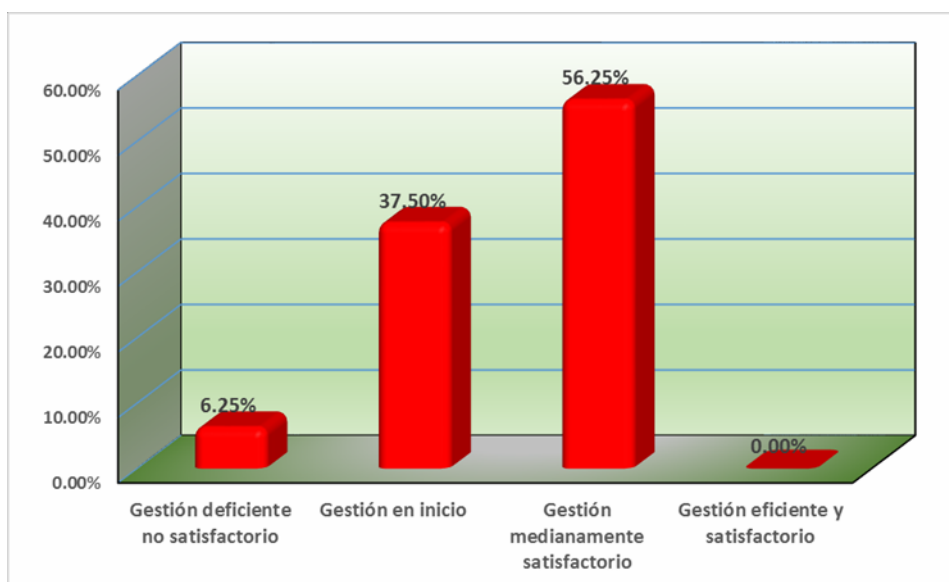


Figura 6 Relaciones humanas

Interpretación:

Se puede observar tanto en el tabla 8 como en el figura N°06, en referencia a la dimensión de Relaciones Humanas que se encuentra dentro de la comisión de la gerencia el 56.25% indican que esta comisión es medianamente satisfactorio, luego también se puede apreciar que un 37.50% indican que este comisión se encuentra en una etapa de inicio, además el 6.25% señala que esta comisión es deficiente es decir no satisface las expectativas, y no hay porcentaje alguno que indique que la comisión sea eficiente y satisfactorio.

3.2.2 Calidad de servicio

3.2.2.1 Tipos de Transporte

Tabla 9

Tipos de transporte

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0.00%
Regular	22	19.64%
Bueno	58	51.79%
Muy Bueno	32	28.57%
TOTAL	112	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

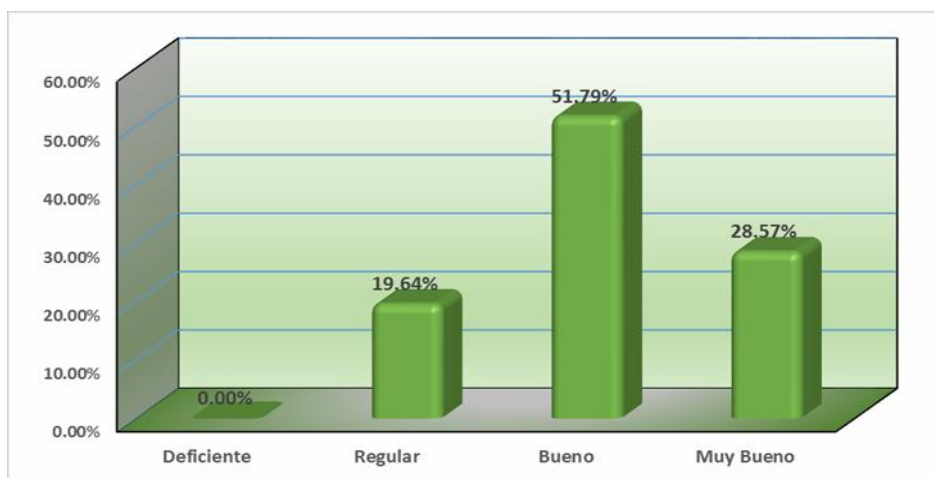


Figura 7 Tipos de transporte

Interpretación:

Se puede observar tanto en el tabla 9 como en el figura N°07, en lo concerniente a la dimensión de tipos de transporte que se encuentra dentro de la calidad de servicios el 51.79% afirman que estos tipos de transporte es Bueno, luego también se puede apreciar que un 28.57% califican como muy bueno, además el 19.64% señala que en este aspecto es regular, y no hay porcentaje alguno que indique que en este aspecto sea deficiente.

3.2.2.2 Medios de Transporte

Tabla 10

Medios de transporte

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0.00%
Regular	24	21.43%
Bueno	66	58.93%
Muy Bueno	22	19.64%
TOTAL	112	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

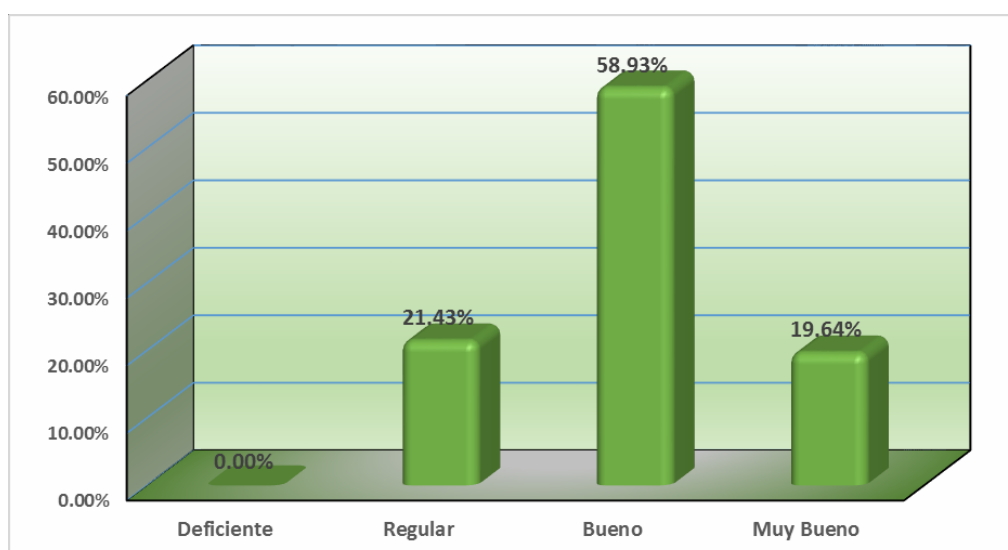


Figura 8 Medios de transporte

Interpretación:

Se puede observar tanto en la tabla 10 como en la figura N°08, en cuanto la dimensión de medios de transporte que se encuentra dentro de la calidad de servicios el 58.93% afirman que estos medios de transporte son Bueno, también se puede apreciar que un 21.43% califican como regular, además el 19.64% señala que en este aspecto es muy bueno, y no hay porcentaje alguno que indique que en este aspecto sea deficiente.

3.2.2.3 Planificación del Transporte

Tabla 11

Planificación del transporte

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	0.89%
Regular	32	28.57%
Bueno	76	67.86%
Muy Bueno	3	2.68%
TOTAL	112	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

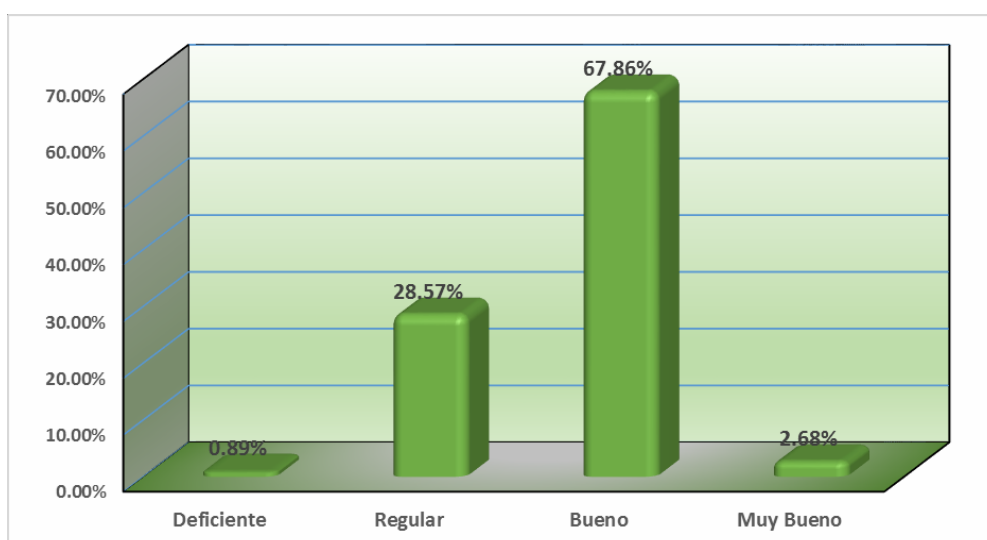


Figura 9 Planificación del transporte

Interpretación:

Se puede observar tanto en la tabla 11 como en la figura N°08, en cuanto la dimensión de planificación del transporte que se encuentra dentro de la calidad de servicios el 67.86% afirman que estos medios de transporte son Bueno, también se puede apreciar que un 28.57% califican como regular, además el 2.68% señala que en este aspecto es muy bueno, y no hay porcentaje alguno que indique que en este aspecto sea deficiente.

3.3 Resultados obtenidos por pregunta planteada

3.3.1 Gerencia de la gerencia

Pregunta N°1

¿Es adecuado la conducción de los directivos en cuanto a gerencia de la gerencia del transporte terrestre público dentro de su empresa?

Tabla 1

Opinión de la conducción de los directivos sobre la gerencia de transporte público

	Frecuencia	Porcentaje
Cumple satisfactoriamente	18	16.1%
Está en proceso /cumple medianamente	76	67.9%
Tiene /está en inicio	14	12.5%
No cumple/no tiene/no evidencia	4	3.6%
TOTAL	112	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

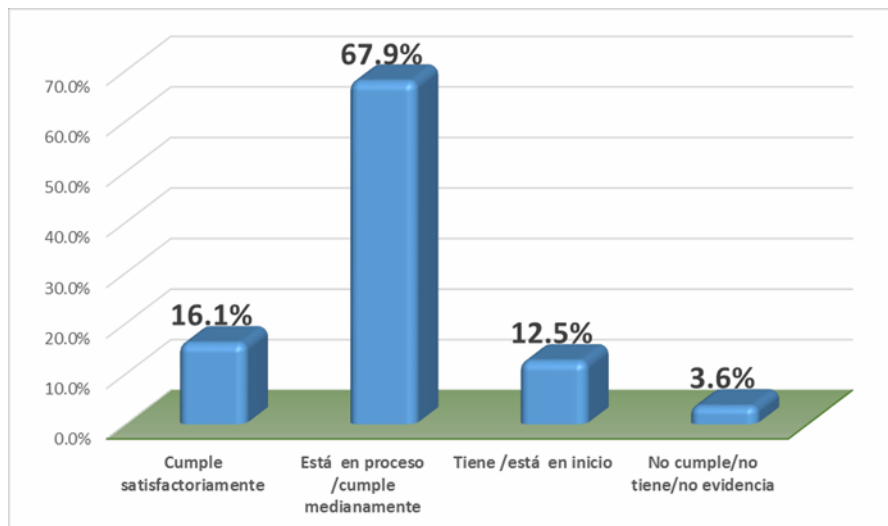


Figura 10 Opinión de la conducción de los directivos sobre la gerencia de transporte público

Interpretación:

En la pregunta 1, tanto en el tabla 12 como en el figura N°10, se observa que un 67.9% señala que la conducción de los directivos en cuanto a gerencia de la gerencia del transporte, está en una etapa de proceso que es lo mismo decir que se cumple medianamente, también se puede observar que un 16.1% sobre el mismo afirma que cumple satisfactoriamente, además que el 12.5% enuncia que se encuentra en una etapa de inicio, en cambio el 3.6% indica que no se cumple o no se tiene evidencia del mismo.

Pregunta N°2

¿Es productiva las decisiones por parte de los directivos dentro de su empresa?

Tabla 13

Productividad de las decisiones por parte de los directivos dentro de su empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Cumple satisfactoriamente	1	0.9%
Está en proceso /cumple medianamente	85	75.9%
Tiene /está en inicio	24	21.4%
No cumple/no tiene/no evidencia	2	1.8%
	112	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

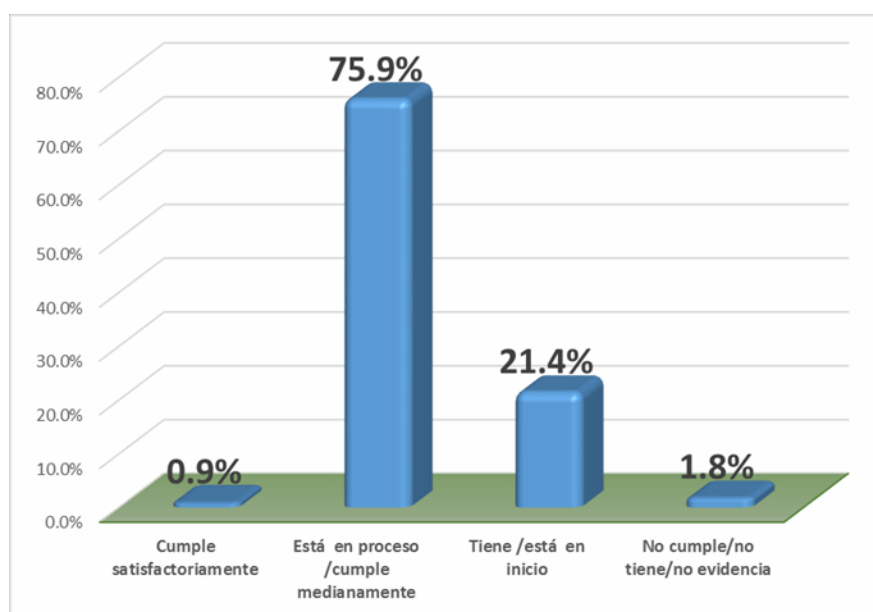


Figura 11 Productividad de las decisiones por parte de los directivos dentro de su empresa

Interpretación:

En la pregunta 2, tanto en la tabla 13 como en la figura N°11, se observa que el 75.9% señala que la producción por parte de los directivos se encuentra en una etapa de proceso que es lo mismo decir que se cumple medianamente, también se puede observar que un 21.4.1% sobre el mismo afirma que se tiene pero se está en una etapa de inicio, además que el 1.8% indica que no se cumple o no se tiene evidencia, en cambio el 0.9% indica se cumple satisfactoriamente.

Pregunta N°3

¿Es colaborativo el trabajo de los directivos para con sus trabajadores dentro de su empresa?

Tabla 14

Colaboración en el trabajo de los directivos para con sus trabajadores dentro de su empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Cumple satisfactoriamente	9	8.0%
Está en proceso /cumple medianamente	69	61.6%
Tiene /está en inicio	27	24.1%
No cumple/no tiene/no evidencia	7	6.3%
	112	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

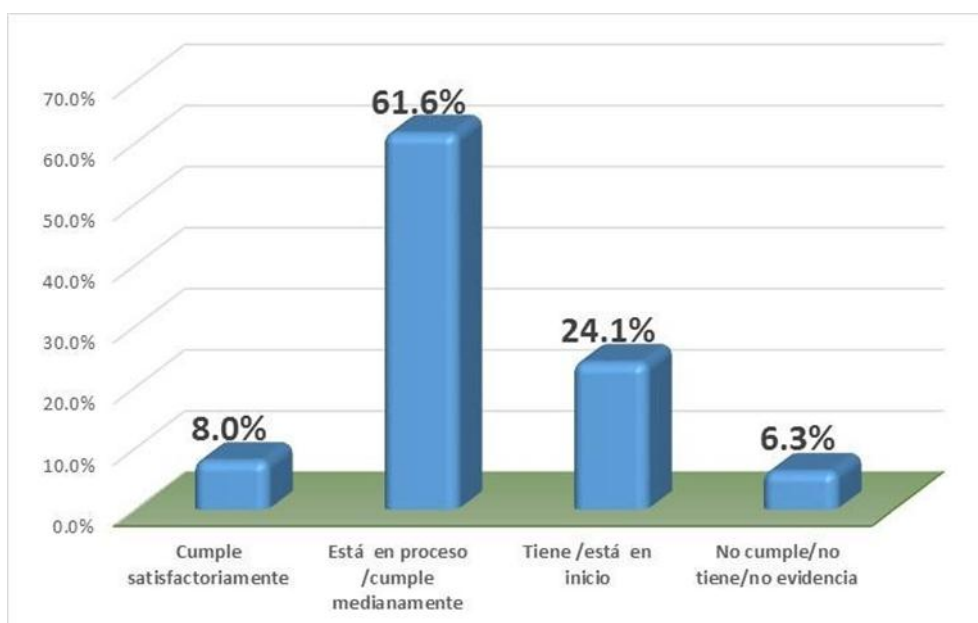


Figura 12 Colaboración en el trabajo de los directivos para con sus trabajadores dentro de su empresa

Interpretación:

En la pregunta 3, tanto en el tabla 14 como en el figura N°12, se observa que un 61.6% señala que el aspecto colaborativo por parte de los encargados de la gerencia de la empresa, está en una etapa de proceso que es lo mismo decir que se cumple medianamente, luego también se puede observar que un 24.1% sobre el mismo afirma que se encuentra en una etapa de inicio, además que el 8.0% enuncia que se cumple satisfactoriamente, en cambio el 6.3% indica que no se cumple o no se tiene evidencia del mismo.

Pregunta N°4

¿En su empresa, considera usted que los directivos toman buenas decisiones para mejorar la calidad?

Tabla 15

En la empresa, los directivos toman buenas decisiones para mejorar la calidad

	Frecuencia	Porcentaje
Cumple satisfactoriamente	17	15.2%
Está en proceso /cumple medianamente	60	53.6%
Tiene /está en inicio	33	29.5%
No cumple/no tiene/no evidencia	2	1.8%
	112	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

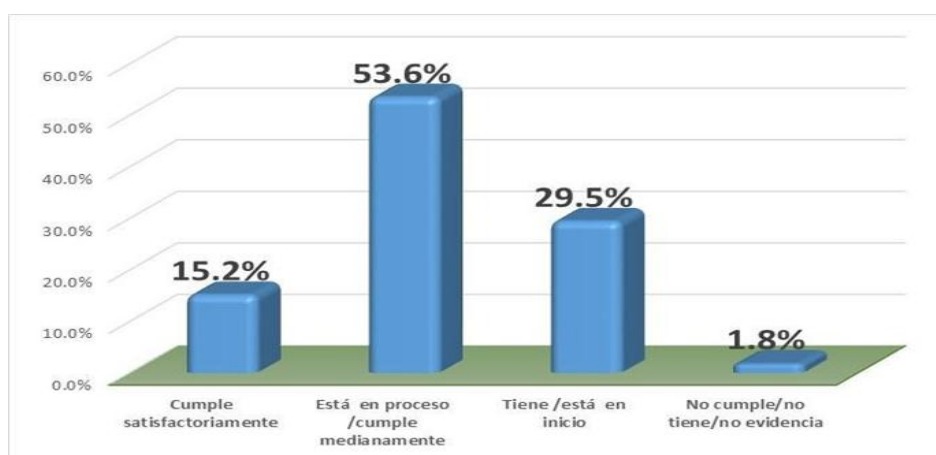


Figura 13 En la empresa, los directivos toman buenas decisiones para mejorar la calidad

Interpretación:

En la pregunta 4, tanto en el tabla 15 como en el figura N°13, se observa que un 53.6% señala que en cuanto a las funciones directivas el grado de que se tomen buenas decisiones está en una etapa de proceso que es lo mismo decir que se cumple medianamente, luego también se puede observar que un 29.5% sobre el mismo afirma se encuentra en una etapa de inicio, además que el 15.2% enuncia que se cumple satisfactoriamente, en cambio el 1.8% indica que no se cumple o no se tiene evidencia del mismo.

Pregunta N°5

¿Cómo encuentra usted al ambiente de trabajo o cultura organizacional entre directivos y trabajadores dentro de su empresa?

Tabla 16

Cómo se encuentra el ambiente de trabajo o cultura organizacional entre directivos y trabajadores dentro de su empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Cumple satisfactoriamente	5	4.5%
Está en proceso /cumple medianamente	61	54.5%
Tiene /está en inicio	39	34.8%
No cumple/no tiene/no evidencia	7	6.3%
	112	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

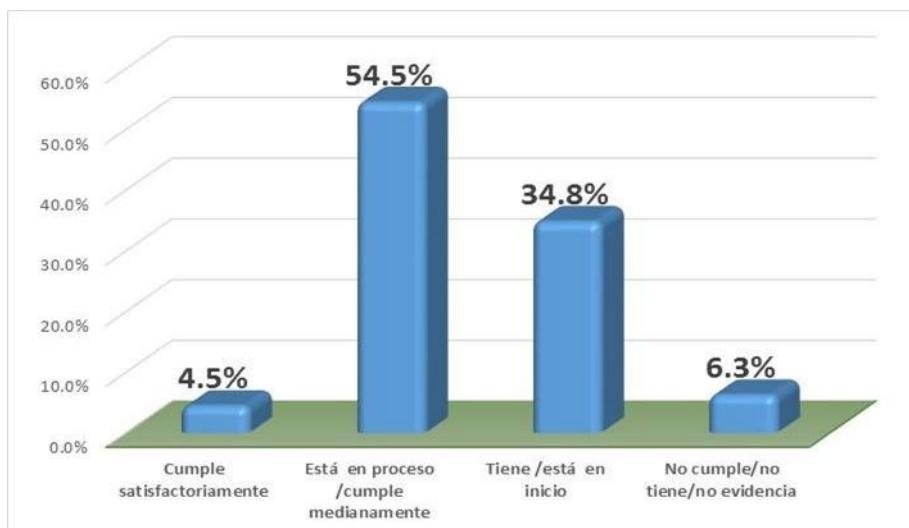


Figura 14 Cómo se encuentra el ambiente de trabajo o cultura organizacional entre directivos y trabajadores dentro de su empresa

Interpretación:

En la pregunta 5, tanto en la tabla 16 como en la figura N°14, se observa que un 54.5% señala que en cuanto a la cultura organizacional que se puede observar dentro de su empresa está en una etapa de proceso que es lo mismo decir que se cumple medianamente, luego también se puede observar que un 34.8% sobre el mismo señala que se tiene, pero está en una etapa de inicio, además que el 6.3% enuncia no se cumple, en cambio solo el 4.5% indica que se cumple satisfactoriamente.

Pregunta N°6

¿Cómo encuentra usted a los procedimientos administrativos que se llevan a cabo dentro de su empresa?

Tabla 2

Cómo se encuentra los procedimientos administrativos que se llevan a cabo dentro de su empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Cumple satisfactoriamente	14	12.5%
Está en proceso /cumple medianamente	49	43.8%
Tiene /está en inicio	28	25.0%
No cumple/no tiene/no evidencia	21	18.8%
	112	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

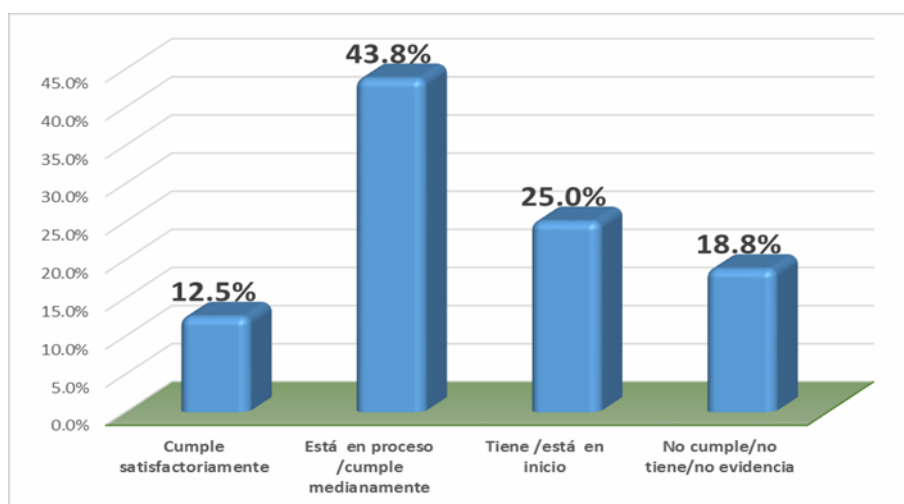


Figura 15 Cómo se encuentra los procedimientos administrativos que se llevan a cabo dentro de su empresa

Interpretación:

En la pregunta 6, tanto en la tabla N°15 como en la figura N°15, se observa que un 43.8% señala que en cuanto a los procedimientos administrativos que se llevan a cabo dentro de su empresa, está en una etapa de proceso que es lo mismo decir que se cumple medianamente, luego también se puede observar que un 25.0% sobre el mismo señala que se tiene, pero está en una etapa de inicio, además el

18.8% enuncia no se cumple, en cambio solo el 12.5% indica que se cumple satisfactoriamente.

Pregunta N°7

¿Contribuyen las actividades diarias realizadas dentro de su empresa con la mejora en la calidad de servicio?

Tabla 18

Contribución en las actividades diarias realizadas dentro de la empresa con la mejora en la calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Cumple satisfactoriamente	12	10.7%
Está en proceso /cumple medianamente	74	66.1%
Tiene /está en inicio	19	17.0%
No cumple/no tiene/no evidencia	7	6.3%
	112	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

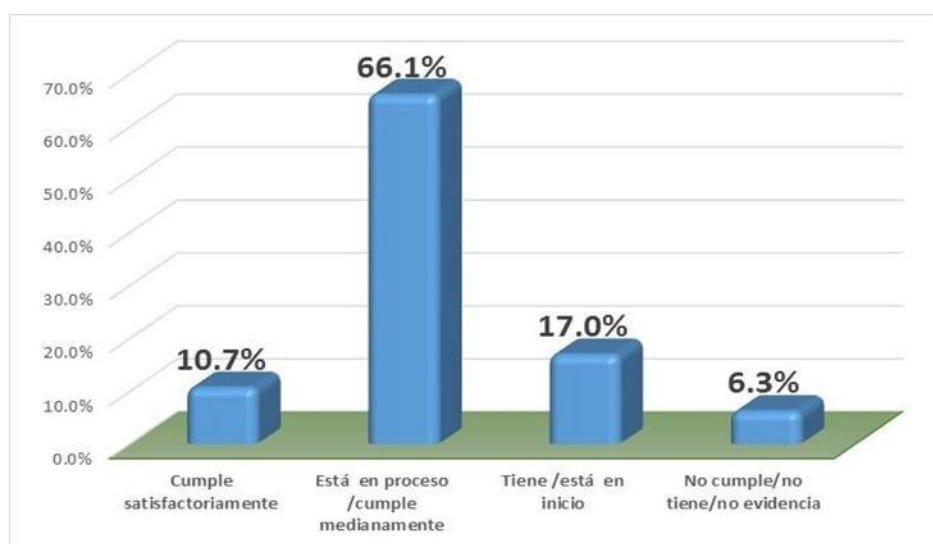


Figura 16 Contribución en las actividades diarias realizadas dentro de la empresa con la mejora en la calidad de servicio

Interpretación:

En la pregunta 7, tanto en la tabla 18 como en la figura N°16, se observa que un 66.1% señala en cuanto a las políticas públicas que se vienen llevando a cabo dentro de su empresa, está en una etapa de proceso que es lo mismo decir que se cumple medianamente, luego también se puede observar que un 17.0% sobre el mismo señala que se tiene pero está en una etapa de inicio, además el 10.7% enuncia se cumple satisfactoriamente, en cambio solo el 6.3% indica que no se cumple.

Pregunta N°8

¿Contribuyen las actividades diarias realizadas dentro la comisión de políticas públicas por parte de los directivos de su empresa con la mejora en la calidad de servicio?

Tabla 3

Contribuyen las actividades diarias realizadas dentro la comisión de políticas públicas por parte de los directivos de su empresa con la mejora en la calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Cumple satisfactoriamente	31	27.7%
Está en proceso /cumple medianamente	41	36.6%
Tiene /está en inicio	38	33.9%
No cumple/no tiene/no evidencia	2	1.8%
	112	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

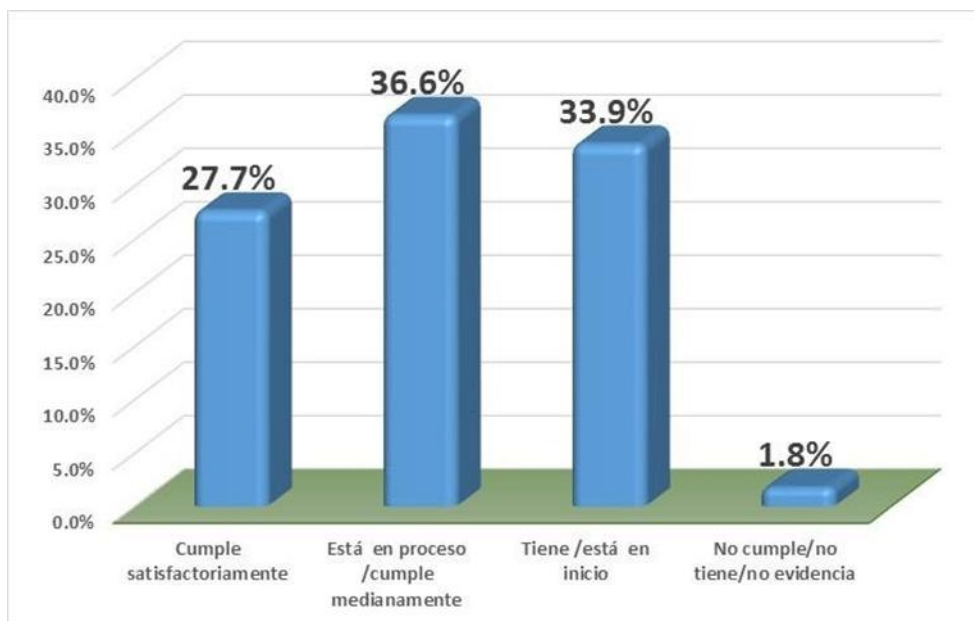


Figura 17 Contribuyen las actividades diarias realizadas dentro la comisión de políticas públicas por parte de los directivos de su empresa con la mejora en la calidad de servicio

Interpretación:

En la pregunta 8, tanto en el tabla 19 como en el figura N°17, se observa que un 36.6% señala en cuanto a la comisión de políticas públicas que se vienen llevando a cabo dentro de su empresa, está en una etapa de proceso que es lo mismo decir que se cumple medianamente, luego también se puede observar que el 33.9% sobre el mismo señala que se tiene pero está en una etapa de inicio, además el 27.7% se cumple satisfactoriamente, en cambio solo el 1.8% indica que no se cumple o no se tiene evidencia del mismo.

Pregunta N°9

¿En estos últimos meses se han implantado nuevas políticas de trabajo que mejoren el servicio prestado?

Tabla 4

En estos últimos meses se han implantado nuevas políticas de trabajo que mejoren el servicio prestado

	Frecuencia	Porcentaje
Cumple satisfactoriamente	14	11.8%
Está en proceso /cumple medianamente	86	76.4%
Tiene /está en inicio	10	11.8%
No cumple/no tiene/no evidencia	2	0.0%
	112	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

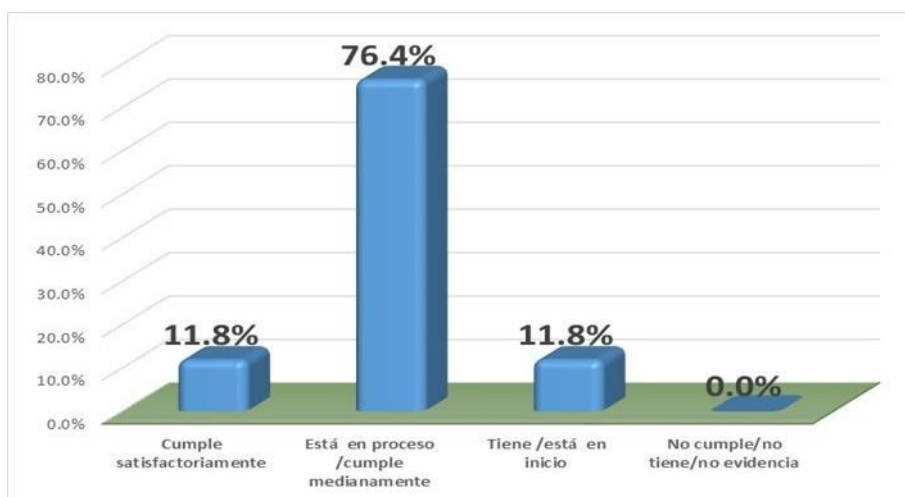


Figura 18 En estos últimos meses se han implantado nuevas políticas de trabajo que mejoren el servicio prestado

Interpretación:

En la pregunta 9, tanto en la tabla 20 como en la figura N°18, se observa que un 76.4% señala en cuanto a la implantación de nuevas políticas para la mejora en el servicio prestado, está en una etapa de proceso que es lo mismo decir que se cumple medianamente, luego también se puede observar que un 11.8% sobre el mismo señala que se tiene pero está en una etapa de inicio, además al igual que otro 11.8% enuncia se cumple satisfactoriamente, en cambio nadie indica que no se cumpla.

Pregunta N°10

¿Cómo considera usted que son las relaciones interpersonales de los trabajadores dentro de su empresa?

Tabla 25

Cómo considera usted que son las relaciones interpersonales de los trabajadores dentro de su empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Cumple satisfactoriamente	19	17.0%
Está en proceso /cumple medianamente	47	42.0%
Tiene /está en inicio	32	28.6%
No cumple/no tiene/no evidencia	14	12.5%
	112	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

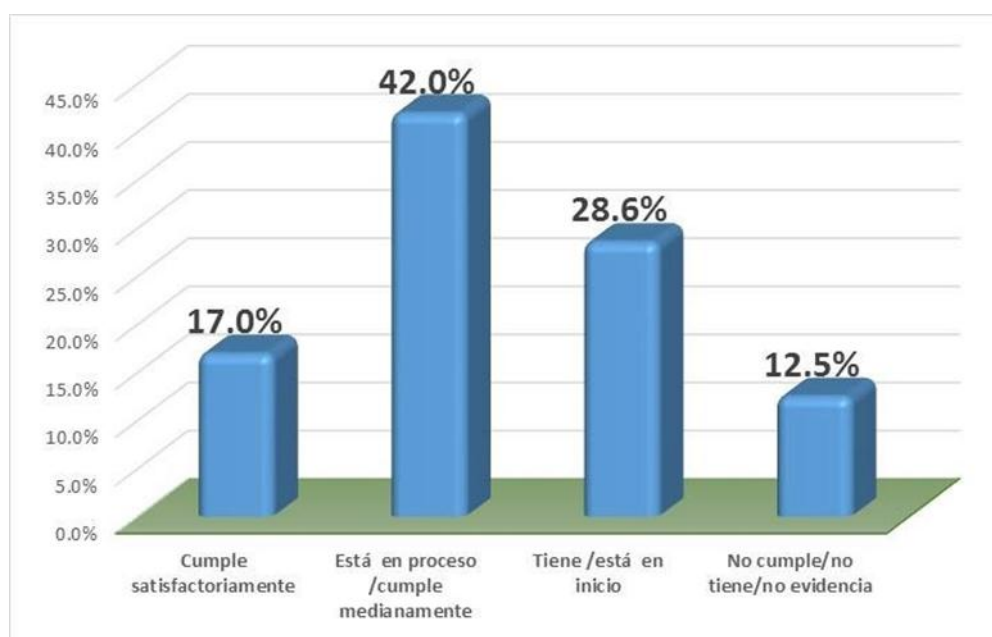


Figura 19 Cómo considera usted que son las relaciones interpersonales de los trabajadores dentro de su empresa

Interpretación:

En la pregunta 10, tanto en el tabla 21 como en el figura N°19, se observa que un 42.0% señala en cuanto a las relaciones interpersonales de los trabajadores dentro

de su empresa, está en una etapa de proceso que es lo mismo decir que se cumple medianamente, luego también se puede apreciar que un 28.6% sobre el mismo señala que se tiene pero está en una etapa de inicio, además el 17.0% enuncia se cumple satisfactoriamente, en cambio solo el 12.5% indica que no se cumple o no se tiene evidencia del mismo.

Pregunta N°11

¿Cuándo existen conflictos dentro de la empresa, los directivos encargados de la gerencia de la gerencia intervienen en la resolución esos conflictos?

Tabla 22

Cuándo existen conflictos dentro de la empresa, los directivos encargados de la gerencia de la gerencia intervienen en la resolución esos conflictos

	Frecuencia	Porcentaje
Cumple satisfactoriamente	8	7.1%
Está en proceso /cumple medianamente	91	81.3%
Tiene /está en inicio	11	9.8%
No cumple/no tiene/no evidencia	2	1.8%
	112	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

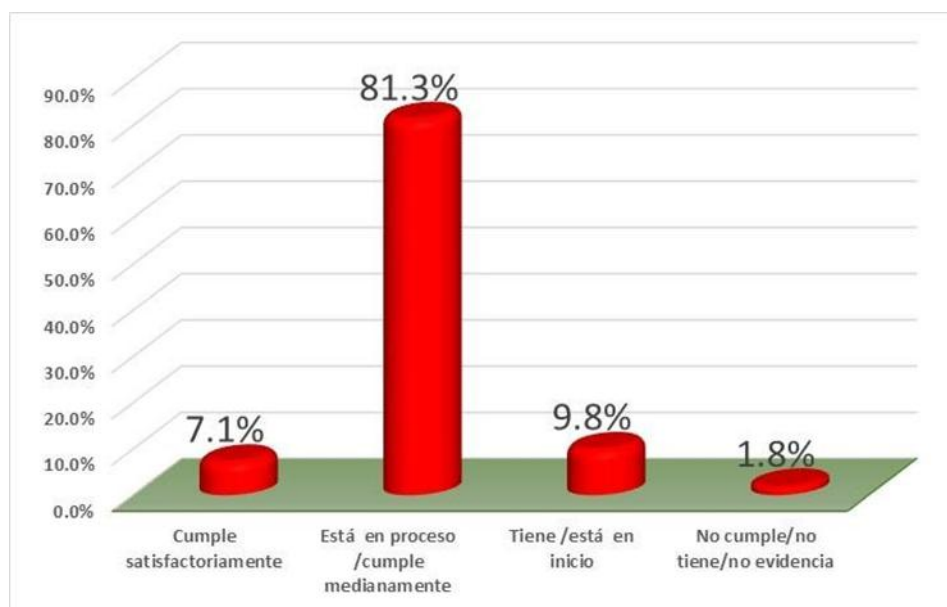


Figura 20 Cómo considera usted que son las relaciones interpersonales de los trabajadores dentro de su empresa

Interpretación:

En la pregunta 11, tanto en el tabla 22 como en el figura N°20, se observa que un 81.3% señalan cuando existen conflictos interpersonales dentro de la empresa, los directivos encargados de la gerencia de la gerencia intervienen en la resolución de esos conflictos, está en una etapa de proceso que es lo mismo decir que se cumple medianamente, luego también se puede apreciar que un 9.8% sobre el mismo señala que se tiene pero está en una etapa de inicio, además el 7.1% enuncia se cumple satisfactoriamente, en cambio solo el 1.8% indica que no se cumple o no se tiene evidencia del mismo.

Pregunta N°12

¿Cómo considera usted que es la sociabilidad entre los trabajadores dentro de su empresa?

Tabla 6

Cómo considera usted que es la sociabilidad entre los trabajadores dentro de su empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Cumple satisfactoriamente	41	36.6%
Está en proceso /cumple medianamente	48	42.9%
Tiene /está en inicio	21	18.8%
No cumple/no tiene/no evidencia	2	1.8%
	112	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

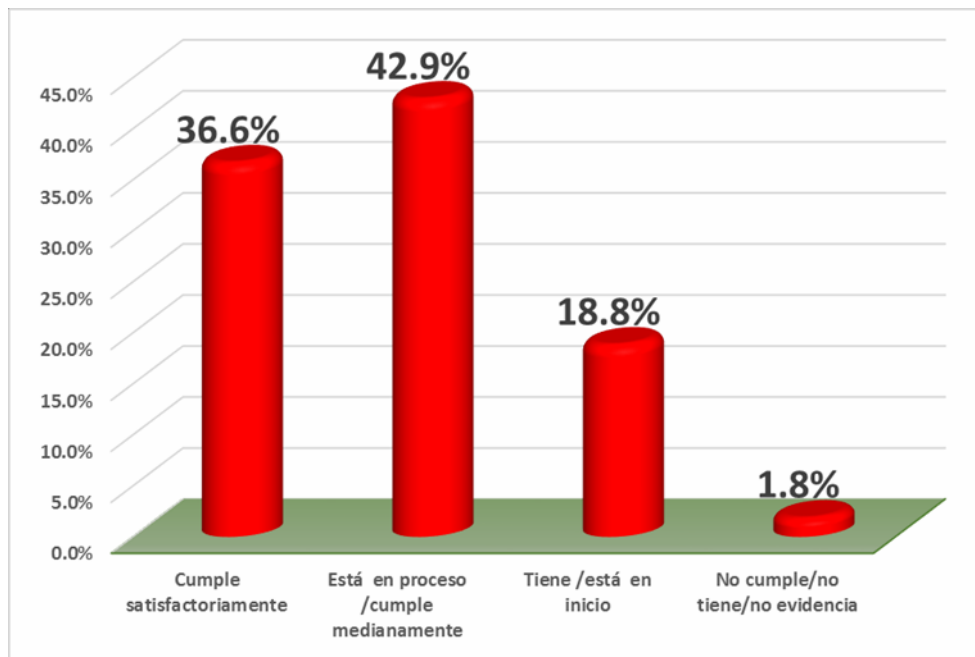


Figura 21 Cómo considera usted que es la sociabilidad entre los trabajadores dentro de su empresa

Interpretación:

En la pregunta 12, tanto en el tabla 23 como en el figura N°21, se observa que un 42.9% señalan cuando a la sociabilidad de los trabajadores dentro de la empresa, está en una etapa de proceso que es lo mismo decir que se cumple medianamente, luego también se puede apreciar que de manera similar un 36.6% sobre el mismo señala que se cumple satisfactoriamente, además el 18.8% enuncia se tiene pero se encuentra en una etapa de inicio, en cambio solo el 1.8% indica que no se cumple o no se tiene evidencia del mismo.

3.3.2. Calidad de servicio

Pregunta N°1

¿Se brinda el servicio de transporte Urbano dentro de su distrito?

Tabla 7

Se brinda el servicio de transporte Urbano dentro de su distrito

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	18	16.1%
Casi siempre	56	50.0%
A veces	27	24.1%
Nunca	11	9.8%
	112	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

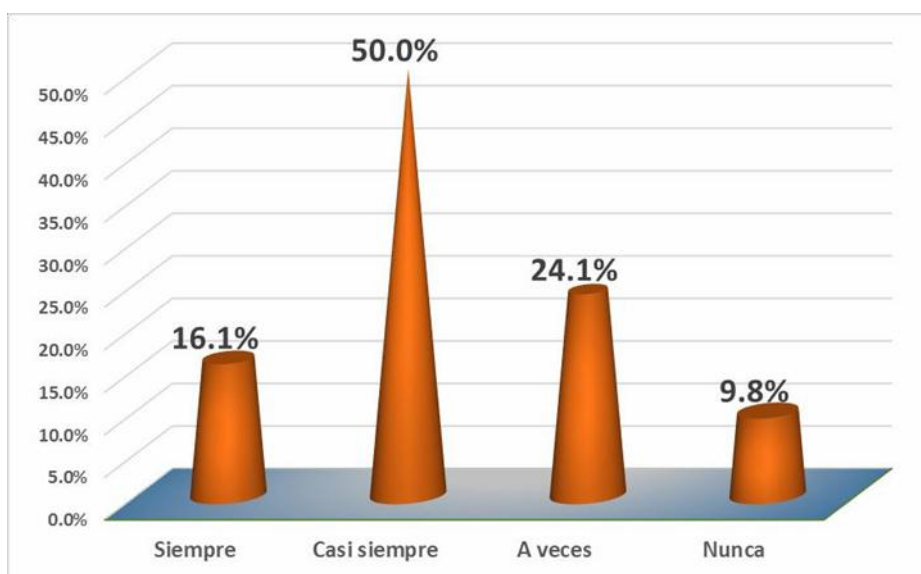


Figura 22 Se brinda el servicio de transporte Urbano dentro de su distrito

Interpretación:

Se puede observar en la tabla 24 como en la figura N°22, en cuanto al servicio de transporte Urbano dentro del distrito el 50.0% indican que éste servicio se brinda casi siempre, luego también se puede apreciar que un 24.1% señala que éste servicio solo ocurre a veces, además el 16.1% enuncia que éste servicio se brinda siempre, en cambio solo el 9.8% indica que nunca se brinda este tipo de transporte.

Pregunta N°2

¿Se brinda el servicio de transporte interdistrital?

Tabla 8

Se brinda el servicio de transporte interdistrital

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	7.1%
Casi siempre	77	68.8%
A veces	25	22.3%
Nunca	2	1.8%
	112	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

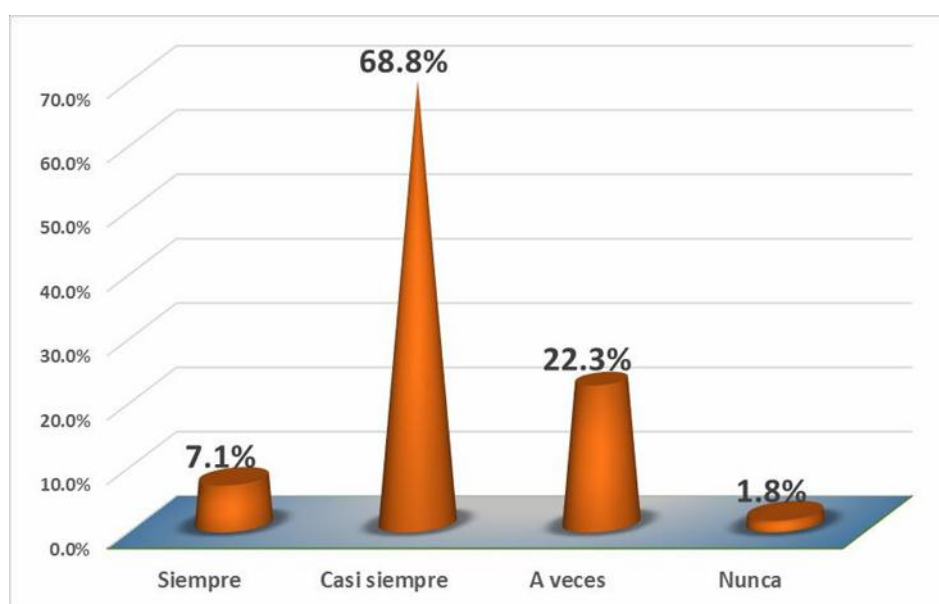


Figura 23 Se brinda el servicio de transporte interdistrital

Interpretación:

Se puede observar en la tabla 25 como en la figura N°23, en cuanto al servicio de transporte interdistrital el 68.8% indican que éste servicio se brinda casi siempre, luego también se puede apreciar que un 22.3% señala que éste servicio solo ocurre a veces, además el 7.1% enuncia que este servicio se brinda siempre, en cambio solo el 1.8% indica que nunca se brinda este tipo de transporte

Pregunta N°3

¿Se brinda el servicio de transporte Interprovincial?

Tabla 9

Se brinda el servicio de transporte Interprovincial

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	31	27.7%
Casi siempre	63	56.3%
A veces	15	13.4%
Nunca	3	2.7%
	112	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

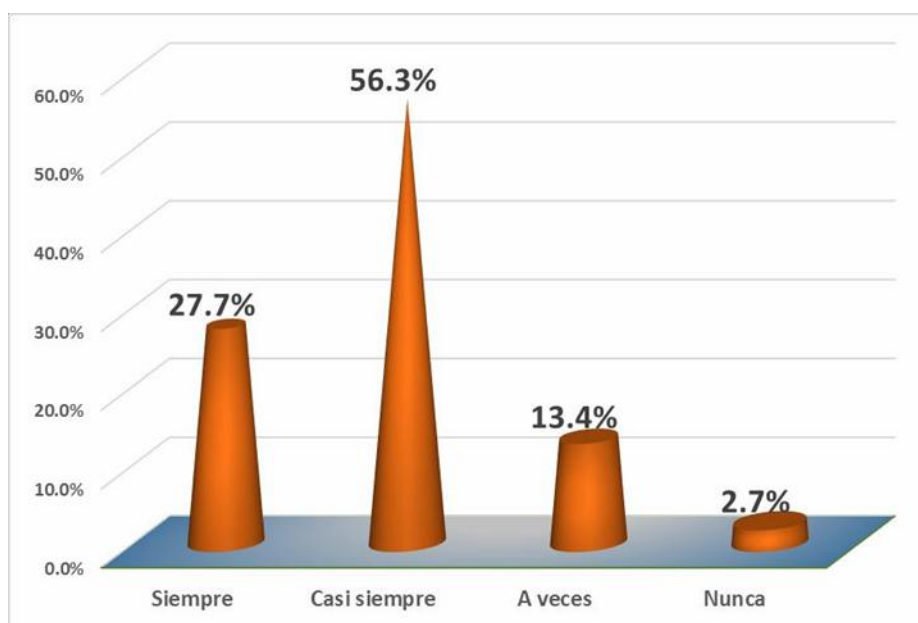


Figura 24 Se brinda el servicio de transporte Interprovincial

Interpretación:

Se puede observar en la tabla 25 como en la figura N°24, en cuanto al servicio de transporte interprovincial el 56.3% indican que éste servicio se brinda casi siempre, luego también se puede apreciar que un 27.7% señala que éste servicio ocurre

siempre, además el 13.4% enuncia que éste servicio solo se brinda a veces, en cambio solo el 2.7% indica que nunca se brinda este tipo de transporte.

Pregunta N°4

¿Se encuentran disponibles como medios de transporte a vehículos menores (triciclos, motaxis, etc)?

Tabla 26

Se encuentran disponibles como medios de transporte a vehículos menores

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	29	25.9%
Casi siempre	53	47.3%
A veces	28	25.0%
Nunca	2	1.8%
	112	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

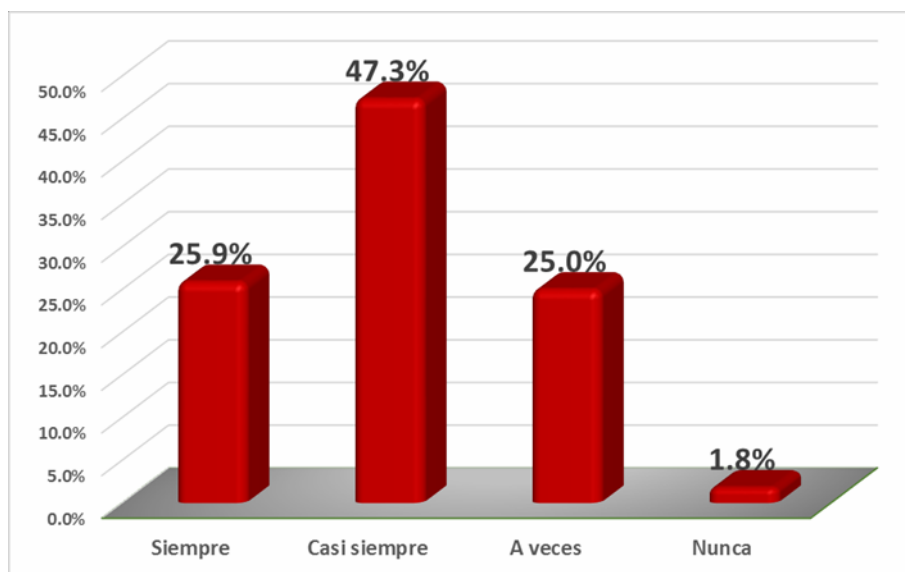


Figura 25 Se encuentran disponibles como medios de transporte a vehículos menores

Interpretación:

Se puede observar tanto en la tabla 26 como en la figura N°25, en cuanto la disponibilidad de vehículos menores dentro del distrito el 47.3% indican que éste

servicio se brinda casi siempre, luego también se puede apreciar que un 25.9% señala que éste servicio se da de manera constante es de decir siempre, además el 25.0% enuncia que éste servicio se brinda solo a veces, en cambio solo el 1.8% indica que nunca se brinda este tipo de transporte.

Pregunta N°5

¿Se encuentran disponibles como medios de transporte a Automóviles para el servicio de transporte interdistrital?

Tabla 27

Se encuentran disponibles como medios de transporte a Automóviles para el servicio de transporte interdistrital

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	24	21.4%
Casi siempre	39	34.8%
A veces	45	40.2%
Nunca	4	3.6%
	112	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

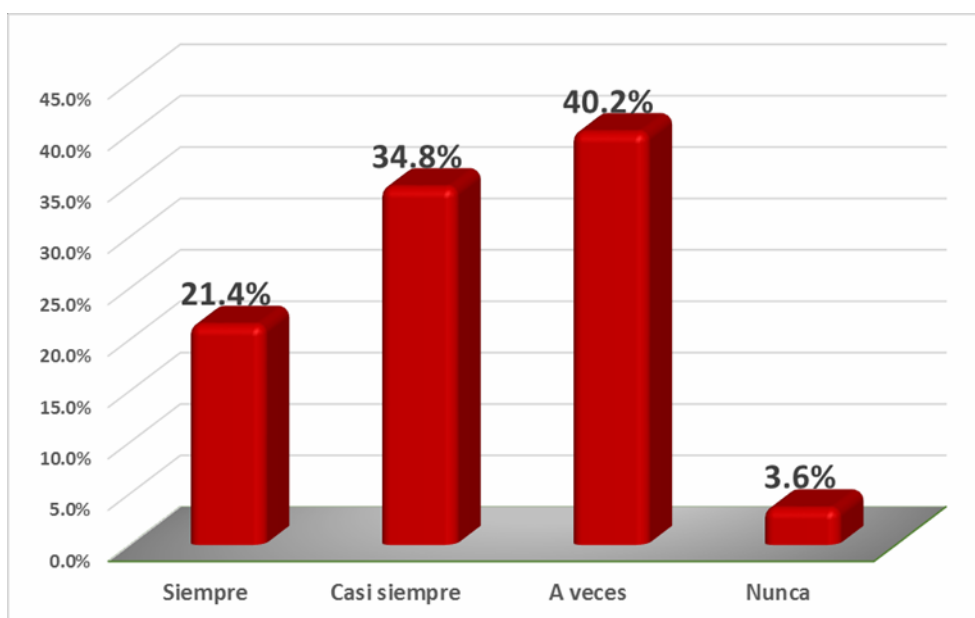


Figura 26 Se encuentran disponibles como medios de transporte a Automóviles para el servicio de transporte interdistrital

Interpretación:

Se puede observar en la tabla N°26 como en la figura N°26, en cuanto al servicio sobre la disponibilidad como medios de transporte a Automóviles para el servicio de transporte interdistrital el 40.2% indican que éste servicio solo se presenta a veces, luego también se puede apreciar que un 34.8% señala que éste servicio ocurre casi siempre, además el 21.4% enuncia que éste servicio se brinda siempre, en cambio solo el 3.6% indica que nunca se brinda este tipo de transporte.

Pregunta N°6

¿Se encuentra disponibles como medios de transporte a Autobús (ómnibus) para el servicio de transporte interdistrital?

Tabla 10

Se encuentra disponibles como medios de transporte a Autobús (ómnibus) para el servicio de transporte interdistrital

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	12.5%
Casi siempre	60	53.6%
A veces	37	33.0%
Nunca	1	0.9%
	112	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

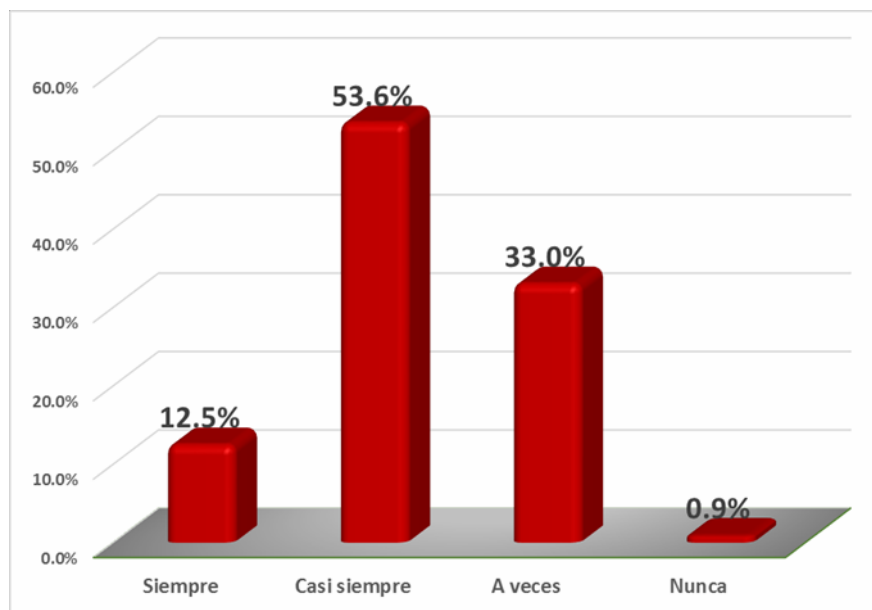


Figura 27 Se encuentra disponibles como medios de transporte a Autobús (ómnibus) para el servicio de transporte interdistrital

Fuente: Tabla 27

Interpretación:

Se puede observar en el tabla 28 como en el figura N°27, en cuanto la disponibilidad como medios de transporte a Autobús (ómnibus) para el servicio de transporte inter distrital el 53.6% indican que éste servicio se brinda casi siempre, luego también se puede apreciar que un 33.0% señala que éste servicio se brinda a veces, además el 12.5% enuncia que éste servicio se brinda de manera constante es decir siempre, en cambio solo el 0.9% indica que nunca se brinda este tipo de transporte.

Pregunta N°7

¿Cree usted que se cumple con todos requerimientos necesarios para lograr una buena calidad del servicio de transporte interdistrital?

Tabla 11

Cree usted que se cumple con todos requerimientos necesarios para lograr una buena calidad del servicio de transporte interdistrital

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	18	16.1%
Casi siempre	69	61.6%
A veces	23	20.5%
Nunca	2	1.8%
	112	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

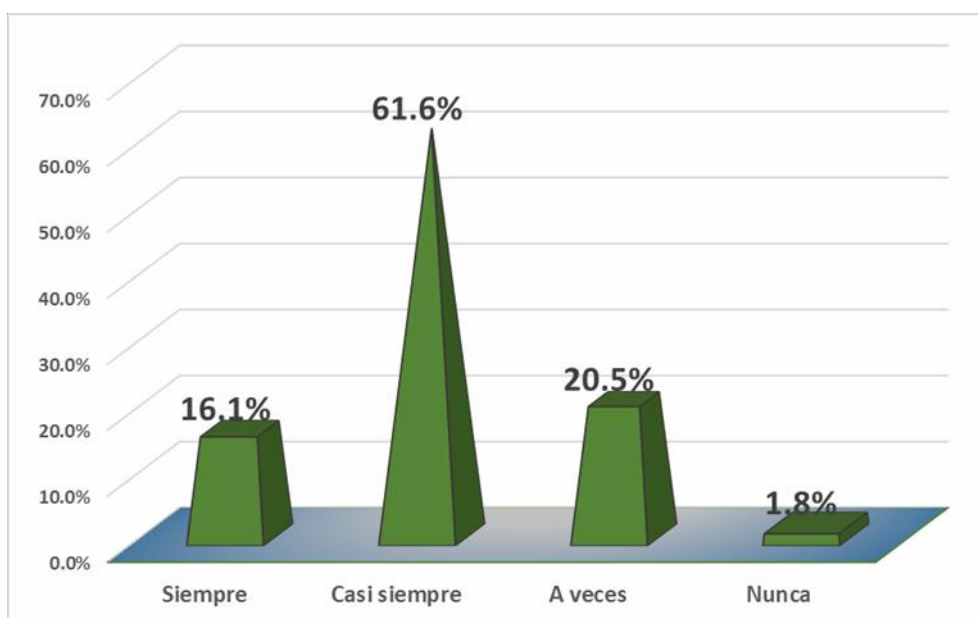


Figura 28 Cree usted que se cumple con todos requerimientos necesarios para lograr una buena calidad del servicio de transporte interdistrital

Interpretación:

Se puede observar tanto en el tabla 29 como en el figura N°28, en cuanto al cumplimiento con todos requerimientos necesarios para lograr una buena calidad del servicio de transporte interdistrital, el 61.6% indican que éste servicio se brinda casi siempre, luego también se puede apreciar que un 20.5% señala que éste servicio se brinda a veces, además el 16.1% enuncia que éste servicio se brinda

de manera constante es decir siempre, en cambio solo el 1.8% indica que nunca se brinda este tipo de transporte.

Pregunta N°8

¿Cree usted que se cumple con todos los requerimientos necesarios para lograr un adecuado control del tráfico en el transporte interdistrital?

Tabla 30

Cree usted que se cumple con todos los requerimientos necesarios para lograr un adecuado control del tráfico en el transporte interdistrital

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	27	24.1%
Casi siempre	60	53.6%
A veces	23	20.5%
Nunca	2	1.8%
	112	100.0%

Fuente: Elaboración Propia

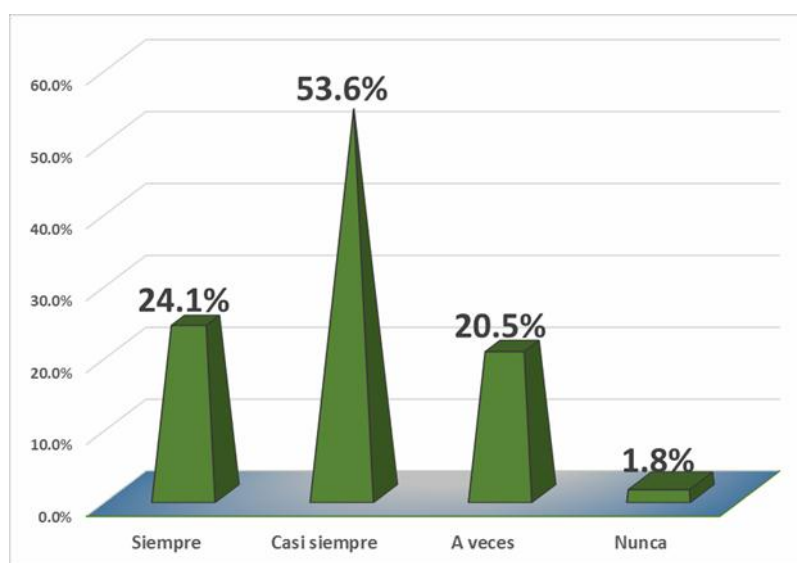


Figura 29 Cree usted que se cumple con todos los requerimientos necesarios para lograr un adecuado control del tráfico en el transporte interdistrital

Interpretación:

Se puede observar tanto en el tabla 30 como en el figura N°29, en cuanto al cumplimiento con todos los requerimientos necesarios para lograr un adecuado control del tráfico en el transporte interdistrital, el 53.6% indican que éste servicio se brinda casi siempre, luego también se puede apreciar que un 24.1% señala que éste servicio se brinda de manera constante es decir siempre, además el 20.5% enuncia que éste servicio se brinda solo a veces, en cambio solo el 1.8% indica que nunca se brinda este tipo de transporte.

3.4 Pruebas de hipótesis

3.4.1 Prueba de hipótesis general

El proceso que permite realizar el contraste de hipótesis requiere ciertos procedimientos para verificar las hipótesis planteadas, considerando que en el trabajo de investigación se recopiló datos cualitativos utilizando la escala de Likert. Ahora bien, respecto a la prueba de hipótesis general, se utilizó el estadígrafo Chi-cuadrada que permite probar la independencia o relación entre las variables.

Planteamiento de Hipótesis

- a) Hipótesis Nula H0:** No existe relación directa y significativa entre la gerencia de la gerencia y la calidad de servicio del transporte público inter distrital en la provincia de Azángaro - 2017.
- b) Hipótesis Alterna H1:** Existe relación directa y significativa entre la gerencia de la gerencia y la calidad de servicio del transporte público inter distrital en la provincia de Azángaro - 2017.

Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

Cálculo del estadístico de prueba:

En primera instancia se muestra un cuadro de doble entrada que señala la forma de apreciación de la Gestión de la Administración y la Calidad de servicio del transporte. En la tabla se aprecia que la mayoría (81 entrevistados) califican como 'Bueno' la gestión de la administración y 'Muy bueno' la calidad de servicio, de un total de 112 entrevistados.

Tabla 12

Cuadro de frecuencias sobre opinión de la Gestión de la Administración y Calidad de Servicio.

Gestión de la Administración	Calidad de Servicio		Total
	Regular	Muy bueno	
Regular	17	0	17
Bueno	11	81	92
Muy bueno	0	3	3
Total	28	84	112

Como se muestra en la tabla siguiente, la probabilidad de aceptar la hipótesis nula es del 0%, lo que nos señala que se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 32

Resultados de la prueba de independencia, sobre opinión de la Gestión de la Administración y Calidad de Servicio

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	60,348 ^a	2	0,000
Razón de verosimilitud	58,608	2	0,000
Asociación lineal por lineal	52,785	1	0,000
N de casos válidos	112		

Fuente: Elaboración propia

El grado de relación entre opinión de la Gestión de la Administración y Calidad de Servicio es del 59.2%, lo que se señala que existe una relación positiva, el indicador utilizada es el Coeficiente de contingencia, como muestra la tabla.

Tabla 13

Nomina por nomina

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	0,592	0,000
N de casos válidos		112	

Fuente: Elaboración propia

Decisión estadística

Como el valor de significancia de la tabla 33, para aceptar la hipótesis nula es el 0%, entonces se rechaza la hipótesis nula (H0) y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna (H1)

Conclusión estadística:

Se concluye que existe relación directa y significativa entre la gerencia de la gerencia y la calidad de servicio del transporte público inter distrital en la provincia de Azángaro en el año 2017.

3.4.2 Pruebas de Hipótesis Específicas

3.4.2.1 Hipótesis Especifica N°1.

Planteamiento de Hipótesis

a) Hipótesis Nula H0: No existe relación directa y significativa entre gestión de la calidad y la calidad de servicio del transporte público inter distrital en la provincia de Azángaro - 2017.

b) Hipótesis Alterna H1: Existe relación directa y significativa entre la gestión de la calidad y la calidad de servicio del transporte público inter distrital en la provincia de Azángaro - 2017.

Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

Cálculo del estadístico de prueba:

La tabla siguiente nos muestra que el cumplimiento adecuado gestión de la calidad está en inicio, es decir que, de 112 entrevistados, 66 personas opinaron que el cumplimiento está en inicio.

Tabla 14

Opinión sobre la gestión de la calidad del transporte y la calidad de servicio.

		Opinión sobre gestión de la calidad de transporte		
		En inicio	Cumple	Total
Opinión de calidad de servicio	Deficiente	18	0	18
	En inicio	10	66	76
	Medianamente satisfactorio	0	14	14
	Eficiente y satisfactorio	0	4	4
	Total	28	84	112

Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en la tabla, se ratifica la hipótesis planteada, es decir que la opinión sobre la gestión de la calidad y calidad de servicio, están relacionadas en alguna medida, de acuerdo a los entrevistados.

Tabla 15

Resultados de la prueba de independencia entre opinión sobre gestión de la calidad de transporte y calidad de servicio.

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	65,684 ^a	3	0,000
Razón de verosimilitud	66,778	3	0,000
Asociación lineal por lineal	39,872	1	0,000
N de casos válidos	112		

Fuente: Elaboración propia

El grado de relación en las opiniones sobre gestión de la calidad y calidad de servicio es del 60.8%, donde se utilizó para medir esta relación, el estadígrafo de Coeficiente de contingencia, lo cual es una relación positiva.

Tabla 16

Resultados de la prueba de independencia entre gestión de la calidad de transporte y calidad del servicio.

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coeficiente de contingencia	0,608	0,000
N de casos válidos		112	

Fuente: Elaboración propia

Decisión estadística

Como el valor de significancia de la tabla 36, para aceptar la hipótesis nula es el 0%, entonces se rechaza la hipótesis nula (H0) y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna (H1)

Conclusión estadística:

Se concluye que existe relación directa y significativa entre la gestión de la calidad y la calidad de servicio del transporte público inter distrital en la provincia de Azángaro en el año 2017

3.4.2.2 Hipótesis Específica N° 02

Planteamiento de Hipótesis

a) Hipótesis Nula H0: No existe relación directa y significativa entre la gestión de políticas gubernamentales y la calidad de servicio del transporte público inter distrital en la provincia de Azángaro - 2017.

b) Hipótesis Alternativa H1: Existe relación directa y significativa entre la gestión de políticas gubernamentales y la calidad de servicio del transporte público inter distrital en la provincia de Azángaro - 2017.

Nivel de significancia

$\alpha = 0,05 = 5\%$

Cálculo del estadístico de prueba:

La tabla que mostramos a continuación, permite conocer si la gestión no es la adecuada, no hay satisfacción en la calidad del servicio de transporte, hay un total de 76 entrevistados considera que la calidad está en inicio. Cabe resaltar que sólo 4 entrevistados se sienten satisfechos con la calidad del servicio.

Tabla 17

Resultados de opiniones sobre las actividades de la gestión de políticas gubernamentales y calidad del servicio de transporte

		Opinión de actividades de la gestión de políticas gubernamentales			Total
		No cumple	En inicio	En proceso	
Calidad del servicio de transporte	Deficiente	0	7	11	18
	En inicio	0	36	40	76
	Medianamente satisfactorio	2	8	4	14
	Eficiente y satisfactorio	0	1	3	4
Total		2	52	58	112

Fuente: Elaboración propia

El valor de significancia es el 0.9%, lo que nos indica que la probabilidad de aceptar la hipótesis estadística es muy baja, con lo que se demuestra que existe relación

entre las actividades de la gestión de políticas gubernamentales y calidad del servicio de transporte, para ello se utilizó la prueba de independencia de Chi-cuadrada, como se muestra en la tabla.

Tabla 18

Resultados de la prueba de independencia entre las actividades de la gestión de políticas gubernamentales y calidad del servicio de transporte

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,163 ^a	6	0,009
Razón de verosimilitud	11,767	6	0,067
Asociación lineal por lineal	1,812	1	0,178
N de casos válidos	112		

Fuente: Elaboración propia

Si bien es cierto que el grado de relación es sólo del 36.5%, sin embargo esta relación es positiva, lo que nos indicaría que a mejor gestión de políticas gubernamentales, no garantiza una buena calidad del servicio de transporte, que es lo que nos señala la tabla.

Tabla 19

Grado de relación entre la gestión de políticas gubernamentales y calidad del servicio de transporte

		Valor	Significación aproximada
Nominal por	Coeficiente	0,365	0,009
Nominal	de contingencia		
N de casos válidos		112	

Fuente: Elaboración propia

Decisión estadística

Como el valor de significancia es 0.9%, entonces se rechaza la hipótesis nula (H0) y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna (H1)

Conclusión estadística:

Se concluye que existe relación directa y significativa entre la gestión de políticas gubernamentales y la calidad de servicio del transporte público inter distrital en la provincia de Azángaro en el año 2017.

4.2.3. Hipótesis Específica N° 03

Planteamiento de Hipótesis

- a) **Hipótesis Nula H0:** No existe relación directa y significativa entre las relaciones humanas y la calidad de servicio del transporte público inter distrital en la provincia de Azángaro - 2017.
- b) **Hipótesis Alterna H1:** Existe relación directa y significativa entre las relaciones humanas y la calidad de servicio del transporte público inter distrital en la provincia de Azángaro - 2017.

Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

Cálculo del estadístico de prueba:

Se aprecia que la mayoría de los entrevistados considera que la calidad del servicio del transporte está en la etapa de inicio a la calidad, al igual que las actividades de las relaciones tiene una etapa de inicio, como se aprecia en la siguiente tabla.

Tabla 40

Opinión que se tiene de las relaciones humanas y la calidad de servicio del transporte público

		Opinión sobre las actividades de las relaciones humanas		Total
		En inicio	En proceso	
Calidad del servicio de transporte	Deficiente	18	0	18
	En inicio	63	13	76
	Medianamente satisfactorio	0	14	14
	Eficiente y satisfactorio	0	4	4
	Total	81	31	112

Fuente: Elaboración propia

La tabla de los resultados de la prueba de independencia nos indica que no existe posibilidad de aprobar la hipótesis nula, lo que nos señala que debe de aceptarse la hipótesis alterna.

Tabla 41

Resultados de la prueba de independencia

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	58,166 ^a	3	0,000
Razón de verosimilitud	62,588	3	0,000
Asociación lineal por lineal	45,159	1	0,000
N de casos válidos	112		

Fuente: Elaboración propia

Como se aprecia en la tabla, el grado de relación es del 58.5%, indicándose que la relación es positiva, lo que nos indicaría que, a relaciones humanas, mejor calidad del servicio de transporte.

Tabla 20

Grado de relación de las relaciones humanas y calidad del servicio de transporte.

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	0,585	0,000
	N de casos	112	

Fuente: Elaboración propia

Decisión estadística

Como la probabilidad de aceptar la hipótesis nula es del 0%, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna (H_1)

Conclusión estadística:

Se concluye que existe relación directa y significativa entre las relaciones humanas y la calidad de servicio del transporte público inter distrital en la provincia de Azángaro en el año 2017.

IV. DISCUSIONES

A lo largo de las últimas décadas se ha intentado estudiar la calidad en el transporte público, principalmente a raíz de la iniciativa de las administraciones, el sector privado del transporte y las universidades. La normalización y los modelos de calidad sobre el transporte público han avanzado más despacio que los de otros ámbitos, tanto de servicios como de productos. A continuación, se presentarán algunos aspectos generales relacionados con la calidad del transporte público, ya que en el próximo apartado se explicará el modelo EN-UNE 13816 con más detalle.

El transporte público tiene asociados algunos factores cualitativos positivos respecto al vehículo privado que por un lado deberían ayudarle a conseguir recursos (inversión y prioridad mediante políticas de movilidad sostenible) y que por el otro deberían ser una parte importante de la motivación de las personas cuando lo utilizan. Estos factores son la cohesión social y territorial, la seguridad, la eficiencia económica (individual y colectiva) y el impacto ambiental.

La pérdida de calidad y comodidad en el viaje debida a la reducción del espacio vital que supone ir en transporte colectivo debería ser contrarrestada mediante la mejora del confort de los vehículos (también aportando la capacidad adecuada a los niveles de demanda) y las instalaciones fijas. De este modo se puede revalorizar la calidad de aprovechamiento del tiempo durante el viaje en transporte público (leer, descansar, escuchar música, trabajar con un ordenador portátil...) y convertirla en un punto fuerte en la definición del servicio. Tampoco debe olvidarse que el vehículo privado reduce drásticamente el espacio vital de las personas en la vía pública y que el transporte público ha ayudado a recuperar muchos espacios, mejorando la calidad de vida de las personas que los utilizan.

El servicio de transporte urbano siempre ha generado incomodidad en los usuarios, no importa la localidad, provincia o departamento, las proyecciones e índices que tienen muchas veces son pésimas y las condiciones y calidad del servicio son deficientes esto se debe a que no son capacitados constantemente, muchos de los conductores iniciaron su carrera profesional como cobradores de estas unidades asimismo muchos de ellos no cuenta con estudios completos en el nivel secundario

y mucho menos en el nivel superior han encontrado en esta forma de trabajo subida constante y cotidiana.

La municipalidad no le presta la debida atención y menos la capacitación constante a los usuarios, conductores y cobradores de las unidades cintas distritales, según la percepción de la municipalidad eso debería ser local de empresa de transportes deslindando responsabilidades, lo cual está mal hecho ya que es este ente estatal el que brinda los permisos respectivos para que estas unidades puedan realizar el servicio de transporte de pasajeros, no les obligan hacer cursos o capacitaciones de seguridad vial así como cursos de educación y buen trato hacia los pasajeros.

Otro problema que presentan los usuarios del servicio de transporte es que los conductores no mejoran el trato y genera gran desconfianza ya que en épocas festivas incrementan los pasajes a su libre albedrío alegando y excusándose que existe ley de la oferta y la demanda generando un abuso y malestar hacia los pasajeros y usuarios, los resultados obtenidos se puede apreciar que la proyección es de tendencia regular y baja esto quiere decir que su insatisfacción es plena y constante, muchos de los conductores no respetan las vías de tránsito y exageran en la velocidad del transporte pasajeros generando accidentes con consecuencias fatales y graves, la irresponsabilidad es plena y constante en estos conductores.

Finalmente se encuentran los factores que, independientemente de la naturaleza pública o privada del transporte, son determinantes en la calidad final del servicio. En este grupo se encuentran la accesibilidad para PMR, el confort ambiental, la información y el precio. La accesibilidad para las PMR es un factor primordial para muchas personas (en gran parte también excluidas del transporte privado), que por ser un factor principalmente físico depende básicamente de la inversión realizada en material rodante, infraestructura y mantenimiento. Lo mismo sucede con el confort ambiental, pues es necesario dotar de calidad a la espera (especialmente para hacer frente a las adversidades meteorológicas) y al viaje, de acuerdo con el resto de los atributos del sistema. La información es un factor decisivo en la elección de los clientes pues facilita el uso de los servicios, que en sistemas de transporte complejos es una tarea crítica.

V. CONCLUSIONES

Primera: Con un nivel de significancia del 5% se llegó a determinar que existe una relación del 59.2%, entre la Gestión de la Administración y la calidad de servicio de transporte público interdistrital en la provincia de Azángaro en el año 2017.

Segunda: Existe una relación de 60.8%, que es directa y significativa entre la gestión de la calidad del transporte y la calidad de servicio de transporte público interdistrital en la provincia de Azángaro en el año 2017.

Tercera: Existe una relación sólo del 36.5% de relación directa moderada entre la gestión de políticas gubernamentales y la calidad de servicio de transporte público interdistrital en la provincia de Azángaro en el año 2017.

Cuarta: Existe una relación del 58.5%, directa moderada entre las relaciones humanas y la calidad de servicio de transporte público interdistrital en la provincia de Azángaro en el año 2017.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: A la población de las empresas de transporte, sugerir que mejoren la calidad de servicios.

Segunda: El propietario de una unidad de transporte, deberá pensar en muchas cosas y ser además consciente de la importancia de ofrecer un servicio al cliente de calidad. Por tanto, es necesario la comisión de la gerencia en el servicio de transporte público interprovincial.

Tercera: Capacitar a los choferes y personal administrativo para mejorar la calidad de servicios en los transportistas del sector en la Provincia de Azángaro.

Cuarta: La calidad de su servicio al cliente debe estar en línea con personas por el buen servicio. Que busque empleados adecuados y mantenerlos bien capacitados de acuerdo a las normas de transporte.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade. (2006). Diseño de un manual operativo en los procesos productivos para controlar la comisión de calidad en función a la acreditación de la norma Iso 9001- 2000. Colombia.
- Bonilla, H. (2006). Análisis del Sistema de Transporte Público en la Ciudad de Huancayo. PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ.
- Campoverde Asociados. (2006). Proceso de planeamiento, organización dirección y control a fin de lograr objetivos establecidos. Lima, Peru: Edit. San Marcos.
- Cataldo. (1992). El estudio del método científico es objeto de estudio de la epistemología. Huancavelica-Perú. Huancavelica-Perú.
- Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico. (2012). Boletín de Economía y Ambiente. Año XII Numero 68. Universidad Del Pacifico. Lima, Perú. Retrieved from <http://www.up.edu.pe/ciup/Boletines/economia-ambiente-68-transporte-urbanocontaminación-aire-lima.pdf>
- Chávez, C., & Quezada, R. (2017). Calidad en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Diaz, E. (2014). Comisión Administrativa. España: Edit: Copirin.
- Heredia, J. (2015). Modelo de satisfacción de los usuarios de transporte público tipo bus integrando variables latentes. Universidad Nacional de Colombia. Retrieved from <http://www.bdigital.unal.edu.co/50005/>
- Hernández, R., Baptista, P., & Fernández, C. (2010). Metodología de la investigación (5ta ed.). México: Mc Graw-Hill.
- James Grunig, E. (2009). Modelos de relaciones públicas.
- Larrañaga, K. (2017). Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016. Universidad Cesar Vallejo.
- Mogollón, P. (2011). La tutela del interés del usuario del servicio de transporte

público urbano a partir de la atribución de competencias. Revista de Investigación Jurídica. Investigación Presentada En El VI Congreso de Regulación Económica y Servicios Públicos de ASIER.

Naulaguari, M., & Zuña, C. (2013). Diseño de un sistema de gestión administrativa para la cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros en buses "Río Paute" Universidad de la Cuenca. Retrieved from <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/3720>

Oré, A. (2017). Gestión y desempeño en un Hospital de ESSALUD, Cañete, Lima, 2017. Universidad del Pacífico.

Ospina, S. (2015). Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías. Universidad Valencia. España.

Redhead, R. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Tesis digitales - UNMSM. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://doi.org/http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4806>

Rojas, C. (2013). diseño de un Sistema de Gerencia de la gerencia para la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros en Buses Rio Paute.

Rojas, J. (2015). Modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de lo Prado. Universidad de Chile.

Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2001). Metodología de la Investigación. México: Edit. McGraw-Hill.

Santiago Escobar, P. (2014). Análisis del Transporte Federal de pasajeros en México durante el periodo 1988-2011. elaboración de una propuesta basada en el fortalecimiento de los sistemas ferroviarios de alta velocidad.

Spreng, & Olshavsky. (1995). Grado de satisfacción. Madrid - España: Edit. Morata SA.

Turnero, I. (2010). Plan de mejora de la calidad del servicio a través del modelo Servqual en transporte público del estado Bolívar. Retrieved from <https://www.monografias.com/trabajos94/plan-mejora-calidad-servicio-transporte-publico/plan-mejora-calidad-servicio-transporte-publico.shtml>

Varó, J. (2010). Gestion Administrativa Empresarial. México: Club Universitario.

Ventura, B. (2006). Gerencia de la gerencia. Madrid - España: Edit: Copirin.

Weatherford, M. (2000). Assessment of the Denver Regional Transportation District's. Washington: Department of Transportation.

Zeithmal, B. (1993). Modelo de las deficiencias. Colombia: ECOE Ediciones.

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

TITULO: Comisión de la Gerencia del Servicio de Transporte Público de Pasajeros Interdistrital y la Satisfacción de los Usuarios en la Provincia de Azángaro – 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera la comisión de la gerencia del servicio de transportes público de pasajeros interdistrital puede llegar a la mejora en la satisfacción del usuario en la Provincia de Azángaro?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>a) ¿Existe una relación directa entre la gestión de la gerencia y la calidad de servicio del transporte público inter distrital en la provincia de Azángaro?</p> <p>b) ¿Existe una relación directa entre la comisión de la calidad y la calidad de servicio del transporte público inter distrital en la provincia de Azángaro?</p> <p>c) ¿Existe una relación directa entre la comisión de políticas gubernamentales y la calidad de servicio del transporte público inter distrital en la provincia de Azángaro?</p> <p>d) ¿Existe una relación directa entre las relaciones humanas y la calidad de servicio del transporte público inter distrital en la provincia de Azángaro.?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de la gerencia y la calidad de servicio del transporte público inter distrital en la provincia de Azángaro - 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>a) Determinar la relación entre la gestión de la gerencia y la calidad de servicio del transporte público inter distrital en la provincia de Azángaro.</p> <p>b) Determinar la relación entre la comisión de la calidad y la calidad de servicio del transporte público inter distrital en la provincia de Azángaro.</p> <p>c) Determinar la relación entre la comisión de políticas gubernamentales y la calidad de servicio del transporte público inter distrital en la provincia de Azángaro.</p> <p>d) Determinar la relación entre las relaciones humanas y la calidad de servicio del transporte público inter distrital en la provincia de Azángaro.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe una relación directa entre la gestión de la gerencia y la calidad de servicio del transporte público inter distrital en la provincia de Azángaro - 2017.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICA</p> <p>a) Existe una relación directa entre la comisión de la gerencia y la calidad de servicio del transporte público en la provincia de Azángaro.</p> <p>b) Existe una relación directa entre la comisión de la calidad y la calidad de servicio del transporte público inter distrital en la provincia de Azángaro.</p> <p>c) Existe una relación directa entre la comisión de políticas gubernamentales y la calidad de servicio del transporte público inter distrital en la provincia de Azángaro.</p> <p>d) Existe una relación directa entre las relaciones humanas y la calidad de servicio del transporte público inter distrital en la provincia de Azángaro.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE Comisión de la gerencia</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE Calidad de los servicios.</p>	<p>No experimental.</p> <p>Tipo de investigación Explicativo</p> <p>Nivel de investigación Cualitativa</p> <p>Metodología de investigación Científico, dialéctico, deductivo, inductivo, analítico, sintético, estadístico</p> <p>Población Provincia de Azángaro.</p> <p>Muestra Muestra estratificada.</p> <p>Técnicas Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p>

Anexo 2 Instrumentos

CUESTIONARIO DE ENCUESTA SOBRE COMISIÓN DE LA GERENCIA

Instrucciones: Señor Transportista a continuación le presentamos una serie de interrogantes solicitándole que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas e incorrectas, marcando con un aspa (X) en la columna de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista de acuerdo al siguiente código.

0	No cumple /no tiene /no evidencia
1	Tiene /está en inicio
2	Está en proceso /cumple medianamente.
3	Cumple satisfactoriamente.

	Dimensiones/ preguntas	0	1	2	3
	Comisión Administrativa				
01	¿Es adecuada la conducción de los directivos en cuanto a gerencia de la gerencia del transporte terrestre público dentro de su empresa?				
02	¿Es productiva las decisiones por parte de los directivos dentro de su empresa?				
03	¿Es colaborativo el trabajo de los directivos para con sus trabajadores dentro de su empresa?				
	Comisión de la Calidad				
04	¿En su empresa, considera usted que los directivos toman buenas decisiones para mejorar la calidad?				
05	¿Cómo encuentra usted al ambiente de trabajo o cultura organizacional entre directivos y trabajadores dentro de su empresa?				
06	¿Cómo encuentra usted a los procedimientos administrativos que se llevan a cabo dentro de su empresa?				
	Comisión de Políticas Gubernamentales				
07	¿Contribuyen las actividades diarias realizadas dentro de su empresa con la mejora en la calidad de servicio?				
08	¿Contribuyen las actividades diarias realizadas dentro la comisión de políticas públicas por parte de os directivos de su empresa con la mejora en la calidad de servicio?				
09	¿En estos últimos meses se han implantado nuevas políticas de trabajo que mejoren el servicio prestado?				
	Relaciones Humanas				
10	¿Cómo considera usted que son las relaciones interpersonales de los trabajadores dentro de su empresa?				
11	¿Cuándo existen conflictos dentro de la empresa, los directivos encargados de la gerencia de la gerencia intervienen en la resolución esos conflictos?				
12	¿Cómo considera usted que es la sociabilidad entre los trabajadores dentro de su empresa?				

CUESTIONARIO DE ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO.

Instrucciones: estimado usuario del servicio de transporte terrestre público inter distrital le presentamos una serie de interrogantes solicitándole que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas e incorrectas, marcando con un aspa (X) en la columna de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista de acuerdo al siguiente código.

0	Deficiente
1	Regular
2	Bueno
3	Muy Bueno

	Dimensiones/ preguntas	0	1	2	3
	Tipos de Transporte				
1	¿Se brinda el servicio de transporte Urbano dentro de su distrito?				
2	¿Se brinda el servicio de transporte Interdistrital?				
3	¿Se brinda el servicio de transporte Interprovincial?				
	Medios de Transporte				
4	¿Se encuentra disponibles como medios de transporte a vehículos menores (triciclos, motaxis, etc)?				
5	¿Se encuentra disponibles como medios de transporte a Automóviles para el servicio de transporte interdistrital?				
6	¿Se encuentra disponibles como medios de transporte a Autobús (ómnibus) para el servicio de transporte interdistrital?				
	Planificación del Transporte				
7	¿Cree usted que se cumple con todos requerimientos necesarios para lograr una buena calidad del servicio de transporte interdistrital?				
8	¿Cree usted que se cumple con todos los requerimientos necesarios para lograr un adecuado control del tráfico en el transporte interdistrital?				

Anexo 1 Artículo científico

TITULO

Gestión de la administración del servicio de transporte público inter distrital de pasajeros y la satisfacción de los usuarios en la provincia de Azángaro – 2017

Autores:

Bachiller. Danny Chrsitiam Vilca Monzón

Danny.vilca@telefonica.com

Bachiller. Miguel Tejada Castillo

Mikybuo27@hotmail.com

Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo

Programa de Maestría en Gestión Pública

RESUMEN

El presente trabajo titulado “Gestión de la Administración del Servicio de transporte público inter distrital de pasajeros y la satisfacción de los usuarios en la provincia de Azángaro – 2017” con el objetivo de determinar como la gestión de la administración del servicio de transporte terrestre público interdistrital puede contribuir a la mejora continua del Sector en la Provincia de Azángaro.

Se utilizó el método cualitativo, la investigación es aplicada y descriptiva y es orientada a contribuir en la mejora del servicio der transporte público, por lo tanto, satisface las necesidades y expectativas de los usuarios, es explicativa porque se va establecer las causas y efectos de la problemática del transporte público, en un enfoque cualitativo, porque se sustentará en datos recolectados. Los datos recopilados a través de los instrumentos se utilizó la estadística descriptiva e inferencial con el objetivo de analizar y representar los datos, haciendo uso del Chi Cuadrado con sus respectivas pruebas de hipótesis, dando uso del software

estadístico SPSS y de la aplicación Microsoft Excel, presentando la información en tablas estadísticas (frecuencia y porcentajes) y figuras de barras e interpretación.

En conclusión, se puede decir que existe una relación significativa entre las dos variables, variable independiente que se refiere a la gestión de la administración y variable dependiente que se refiere a la calidad de los servicios.

Palabras claves: gestión administrativa, servicio de transporte público, satisfacción de los usuarios.

ABSTRACT

The present work entitled "Management of the Inter-district public transport service of passengers and the satisfaction of users in the province of Azángaro - 2017" with the objective of determining how the administration of the interdistrict public land transport service is managed can contribute to the continuous improvement of the Sector in the Province of Azángaro.

The qualitative method was used, the research is applied and descriptive and it is oriented to contribute in the improvement of the public transport service, therefore, it satisfies the needs and expectations of the users, it is explanatory because it is going to establish the causes and effects of the problem of public transport, in a qualitative approach, because it will be based on data collected. The data collected through the instruments used descriptive and inferential statistics with the objective of analyzing and representing the data, making use of the Chi Square with their respective hypothesis tests, using the SPSS statistical software and the Microsoft Excel application. Presenting the information in statistical tables (frequency and percentages) and bar figures and interpretation.

In conclusion, it can be said that there is a significant relationship between the two

variables, an independent variable that refers to the management of the administration and a dependent variable that refers to the quality of the services.

Keywords: administrative management, public transport service, user satisfaction.

INTRODUCCION

Los últimos años hemos visto que cada esfuerzo que se ha realizado para mejorar el sector de transporte terrestre público en la Provincia de Azángaro, no ha dado fruto lo cual conlleva a no tener los mejores resultados en la prestación de servicios públicos tanto en calidad de atención al usuario como en la organización del transporte público terrestre interprovincial.

Año a año los cambios en la gestión del transporte público no lograron los objetivos trazados, no se pudo mejorar la calidad de servicio al usuario ni implementar una estrategia adecuada para mejorar una infraestructura vial que se ajuste a la realidad del sector. A la fecha no hay un plan a largo o corto plazo que permita por lo menos tener una esperanza de cambio a futuro y permita mejorar el transporte interprovincial. Ya que todo trabajo para el ordenamiento y mejoramiento se ve mermado por los monopolios de rutas existentes en la provincia y que no permiten una adecuada gestión que conlleve a mejorar los objetivos trazados.

Realidad problemática

En la ciudad de Azángaro la situación del servicio al cliente de parte de los transportistas es pésima, no hay a la fecha un plan a largo o corto plazo que permita por lo menos tener una esperanza de cambio a futuro y permita mejorar el transporte interdistrital e interprovincial.

La problemática del transporte público en el Perú es compleja debido a los diversos factores que se encuentran involucrados. Así, por ejemplo, se puede mencionar la antigüedad de la mayoría del parque automotor, que incluye unidades de 15 a 20 años con un mantenimiento limitado. Otros hechos relevantes son la informalidad, la falta de educación y capacitación vial del chofer y cobrador, y la carencia de un efectivo sistema de fiscalización. Todo esto en su conjunto ha contribuido con la disminución de la calidad del servicio

de transporte de pasajeros (Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico, 2012)

Antecedentes

Turmero (2010). En su tesis titulada “Plan de mejora de la calidad del servicio a través del modelo Servqual en transporte público del estado Bolívar”, para optar el grado en magister en gerencia, de tipo de investigación pre experimental, La presente investigación, fue realizada en la empresa Transporte Público del Estado Bolívar C.A (Transbolívar), con la finalidad de elaborar un plan de mejora de la calidad del servicio a través del modelo SERVQUAL, evaluando de esta forma la calidad percibida y esperada por los empleados y usuarios de las rutas urbanas e interurbanas ofrecidas por esta empresa. Este estudio fue necesario pues Transbolívar no había determinado con anterioridad la calidad de su servicio, por lo que se desconocía la opinión y sugerencias que los usuarios y empleados tenían del servicio.

Naulaguari & Zuña (2013). En su tesis denominada; “Diseño de un sistema de gerencia de la gerencia para la cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros en buses “Río Paute”, para optar el grado de doctorado, con el objetivo de mejorar las deficiencias que se presentan en el proceso administrativo de tipo de investigación descriptivo explicativo. Este trabajo de investigación aporta la metodología desarrollada, la cual puede ser aplicada en otras rutas de bus, otros modos y también cualquier ciudad del mundo, eso sí teniendo en cuenta las características propias del lugar La tesis que antecede se analiza en líneas que se han descrito, está referido a las formas de brindar un servicio de calidad a cambio del costo monetario pagado por el usuario, la metodología de investigación que aplica el investigador es un trabajo de tipo experimental en base al programa de SERVQUAL que quiere decir servicio de calidad y efectos, el objetivo es determinar la calidad del servicio que están realizando los transportista, como una tarea de alta responsabilidad, porque se trata de realizar la circulación permanente de cientos de vidas humanas, los cuales deben estar debidamente planificados, los puntos de partida, los paraderos intermedios, el punto de llegada, el tiempo

requerido, para la total y completa satisfacción de los usuarios a quienes también se conoce como pasajeros.

Sampieri Fernández & Baptista (2001). Explican que la gerencia es un proceso distintivo que consiste en planear, organizada, ejecutar, controlar, desempeñada para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos; desde finales del siglo XIX se acostumbra definir la gerencia en términos de cuatro funciones específicas de los gerentes: la planeación, la organización, la dirección y el control. Aunque este marco ha sido objeto desierto escrutinio, en términos generales sigue siendo el aceptado.

METODOLOGIA

En el presente trabajo de investigación se utilizó el Enfoque cualitativo; ya que se usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

El Diseño de estudio utilizado es la no experimental; donde los estudios que se realizan, son sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analíalos. También, por su clasificación no experimental es transversal; es decir recolectan datos en un solo momento y en un tiempo único. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Población y Muestra

La población para el presente estudio está conformada por los conductores de vehículos de transporte público interdistrital de la provincia de Azángaro.

Distribución de empresas de transporte inter distrital de vehículos autorizados en el año 2017

Nº	Distrito	Empresas	Vehículos
1	Asillo	7	105
2	Progreso	1	8
3	San Antón	6	96
4	San José	2	8
5	Azángaro	12	252
6	Muñani	2	15
7	San Juan de Salinas	2	14
8	José Domingo Choquehuanca	3	12
	TOTAL	35	510

Fuente: Encuesta a conductores de vehículos de la Provincia de Azángaro 2017.

Muestra

La muestra se determinó mediante la fórmula de muestreo aleatorio simple utilizando la siguiente fórmula

$$n = \frac{Z^2 p * q * N}{Ne^2 + Z^2 p * q}$$

En donde:

Z= Nivel de confianza: Para el caso del presente proyecto se tiene un grado de confiabilidad de 95%, equivalente a 1,96

p= Probabilidad a favor: Equivalente a, p= 1/2

q= Probabilidad en contra: Equivalente a, q= 1/2

N= Universo: Total de elementos que conforma la Población

e= Error de estimación: Con un margen de error 5%

n= Tamaño de la muestra: Muestra a determinar

Reemplazando tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5 * 0.5)(510)}{510(0.092^2) + 1.96^2(0.5 * 0.5)}$$

N= 112

Con este valor se calculara el factor de distribución muestra (fdm), para determinar el cuadro de distribución de la muestra y es como sigue mediante muestreo estratificado.

Muestra

Nº	Distrito	Vehículos
1	Asillo	23
2	Progreso	2
3	San Antón	21
4	San José	2
5	Azángaro	55
6	Muñani	3
7	San Juan de Salinas	3
8	José Domingo Choquehuanca	3
	TOTAL	112

Fuente: Conductores de vehículos de la Provincia de Azángaro 2017.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Procedimientos de recolección de datos

Se realizó de la siguiente manera:

- Contacto directo con las unidades de estudio.
- Aplicación de los instrumentos de recolección de información.

Método de análisis de datos análisis de datos

Los datos recopilados a través de los instrumentos se utilizará la estadística descriptiva e inferencial con el objetivo de analizar y representar los datos, haciendo uso de la prueba de independencia, conocida como la prueba Chi-cuadrada para tablas bi-dimensionales, se hará uso del software estadístico SPSS y de la aplicación Microsoft Excel, presentando la información en tablas estadísticas (frecuencia y porcentajes) y figuras de barras e interpretación.

Prueba de Independencia

Conocido también como la prueba Chi-cuadrada, que permite determinar si dos variables cualitativas son independientes o que no tienen una relación de causa y efecto. Para la evaluación utilizará la fórmula:

$$\chi_c^2 = \sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^f \frac{(n_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

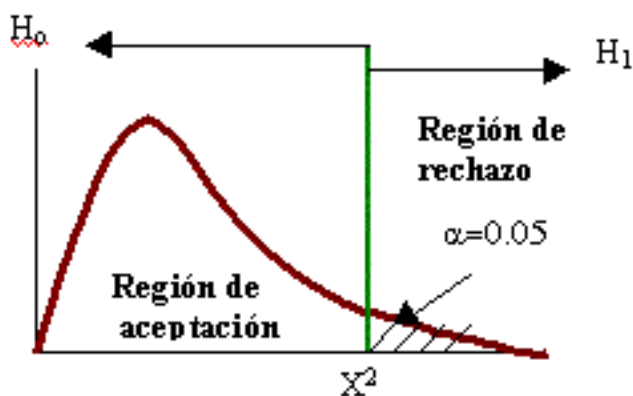
Donde:

n_{ij} = número de preguntas respondidas de la i -ésima categoría de las filas y j -ésima categoría de la columna.

e_{ij} = el valor esperado correspondiente a la i -ésima categoría de las filas y j -ésima categoría de la columna. Se obtiene del total de la fila por el total de la columna correspondiente, dividido entre el total de entrevistados.

La hipótesis nula (H_0) a probar, es que las dos variables son independientes o que no tienen relación alguna y la hipótesis alterna (H_1) es que hay relación entre las

dos variables. La regla estadística es que si el valor de la fórmula evaluada es mayor al valor tabulado en una tabla estadística correspondiente, para $(f-1)*(c-1)$ grados de libertad (g.l), entonces rechazar la hipótesis nula, como muestra el gráfico:



Sin embargo al utilizar el software estadístico SPSS, debemos fijarnos en el valor 'sig.', que representa el porcentaje de probabilidad de aceptación de la hipótesis nula.

Regla de Decisión.

La regla es, que si el valor de 'sig.' del SPSS es mayor al nivel de significancia (ej. 5%) aceptamos la hipótesis nula, por consiguiente rechazar la hipótesis alterna.

RESULTADOS

Basados en nuestras hipótesis es que concluimos que en el trabajo de investigación se recopiló datos cualitativos utilizando la escala de Likert. Ahora bien, respecto a la prueba de hipótesis general, se utilizó el estadígrafo Chi-cuadrada que permite probar la independencia o relación entre las variables.

- a) Hipótesis Nula H_0 : No existe relación directa y significativa entre la gerencia de la gerencia y la calidad de servicio del transporte público inter distrital en la provincia de Azángaro - 2017.
- b) Hipótesis Alterna H_1 : Existe relación directa y significativa entre la gerencia de la gerencia y la calidad de servicio del transporte público inter distrital en la provincia de Azángaro - 2017.

Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

Cálculo del estadístico de prueba:

En primera instancia se muestra un cuadro de doble entrada que señala la forma de apreciación de la Gestión de la Administración y la Calidad de servicio del transporte. En la tabla se aprecia que la mayoría (81 entrevistados) califican como 'Bueno' la gestión de la administración y 'Muy bueno' la calidad de servicio, de un total de 112 entrevistados.

Tabla 21 Cuadro de frecuencias sobre opinión de la Gestión de la Administración y Calidad de Servicio.

Gestión de la Administración	Calidad de Servicio		Total
	Regular	Muy bueno	
Regular	17	0	17
Bueno	11	81	92
Muy bueno	0	3	3
Total	28	84	112

Como se muestra en la tabla siguiente, la probabilidad de aceptar la hipótesis nula es del 0%, lo que nos señala que se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 22 Resultados de la prueba de independencia, sobre opinión de la Gestión de la Administración y Calidad de Servicio

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi- cuadrado de Pearson	60,348a	2	0,000
Razón de verosimilitud Asociación	58,608	2	0,000
lineal por lineal	52,785	1	0,000
N de casos válidos	112		

El grado de relación entre opinión de la Gestión de la Administración y Calidad de Servicio es del 59.2%, lo que se señala que existe una relación positiva, el indicador utilizada es el Coeficiente de contingencia, como muestra la tabla.

Tabla 23 Nomina por nomina

	Valor	Significación aproximada
Nominal Coeficiente por de Nominal contingencia	0,592	0,000
N de casos válidos	112	

Decisión estadística

Como el valor de significancia de la tabla 31, para aceptar la hipótesis nula es el 0%, entonces se rechaza la hipótesis nula (H0) y en consecuencia se acepta la hipótesis alterna (H1)

Conclusión estadística:

Se concluye que existe relación directa y significativa entre la gerencia de la gerencia y la calidad de servicio del transporte público inter distrital en la provincia de Azángaro en el año 2017.

DISCUSION

A lo largo de las últimas décadas se ha intentado estudiar la calidad en el transporte público, principalmente a raíz de la iniciativa de las administraciones, el sector privado del transporte y las universidades. La normalización y los modelos de calidad sobre el transporte público han avanzado más despacio que los de otros ámbitos, tanto de servicios como de productos. A continuación, se presentarán algunos aspectos generales relacionados con la calidad del transporte público, ya que en el próximo apartado se explicará el modelo EN-UNE 13816 con más detalle.

El transporte público tiene asociados algunos factores cualitativos positivos respecto al vehículo privado que por un lado deberían ayudarle a conseguir recursos (inversión y prioridad mediante políticas de movilidad sostenible) y que por el otro deberían ser una parte importante de la motivación de las personas cuando lo utilizan. Estos factores son la cohesión social y territorial, la seguridad, la eficiencia económica (individual y colectiva) y el impacto ambiental.

La pérdida de calidad y comodidad en el viaje debida a la reducción del espacio vital que supone ir en transporte colectivo debería ser contrarrestada mediante la mejora del confort de los vehículos (también aportando la capacidad adecuada a los niveles de demanda) y las instalaciones fijas. De este modo se puede

revalorizar la calidad de aprovechamiento del tiempo durante el viaje en transporte público (leer, descansar, escuchar música, trabajar con un ordenador portátil) y convertirla en un punto fuerte en la definición del servicio. Tampoco debe olvidarse que el vehículo privado reduce drásticamente el espacio vital de las personas en la vía pública y que el transporte público ha ayudado a recuperar muchos espacios, mejorando la calidad de vida de las personas que los utilizan.

La municipalidad no le presta la debida atención y menos la capacitación constante a los usuarios, conductores y cobradores de las unidades cintas distritales, según la percepción de la municipalidad eso debería ser local de empresa de transportes deslindando responsabilidades, lo cual está mal hecho ya que es este ente estatal el que brinda los permisos respectivos para que estas unidades puedan realizar el servicio de transporte de pasajeros, no les obligan hacer cursos o capacitaciones de seguridad vial así como cursos de educación y buen trato hacia los pasajeros.

Otro problema que presentan los usuarios del servicio de transporte es que los conductores no mejoran el trato y genera gran desconfianza ya que en épocas festivas incrementan los pasajes a su libre albedrío alegando y excusándose que existe ley de la oferta y la demanda generando un abuso y malestar hacia los pasajeros y usuarios, los resultados obtenidos se puede apreciar que la proyección es de tendencia regular y baja esto quiere decir que su insatisfacción es plena y constante, muchos de los conductores no respetan las vías de tránsito y exageran en la velocidad del transporte pasajeros generando accidentes con consecuencias fatales y graves, la irresponsabilidad es plena y constante en estos conductores.

CONCLUSIONES

Primera: Con un nivel de significancia del 5% se llegó a determinar que existe una relación del 59.2%, entre la Gestión de la Administración y la calidad de servicio de transporte público interdistrital en la provincia de Azángaro en el año 2017. (Tabla 32).

Tabla 32

Resultados de la prueba de independencia, sobre opinión de la Gestión de la Administración y Calidad de Servicio

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	60,348 ^a	2	0,000
Razón de verosimilitud	58,608	2	0,000
Asociación lineal por lineal	52,785	1	0,000
N de casos válidos	112		

Fuente: Elaboración propia

Segunda: Existe una relación de 60.8%, que es directa y significativa entre la gestión de la calidad del transporte y la calidad de servicio de transporte público interdistrital en la provincia de Azángaro en el año 2017. (Tabla 35).

Tabla 35

Resultados de la prueba de independencia entre opinión sobre gestión de la calidad de transporte y calidad de servicio.

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	65,684 ^a	3	0,000
Razón de verosimilitud	66,778	3	0,000
Asociación lineal por lineal	39,872	1	0,000

N de casos
válidos 112

Fuente: Elaboración propia

Tercera: Existe una relación sólo del 36.5% de relación directa moderada entre la gestión de políticas gubernamentales y la calidad de servicio de transporte público interdistrital en la provincia de Azángaro en el año 2017. (Tabla 38).

Tabla 24

Resultados de la prueba de independencia entre las actividades de la gestión de políticas gubernamentales y calidad del servicio de transporte

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,163 ^a	6	0,009
Razón de verosimilitud	11,767	6	0,067
Asociación lineal por lineal	1,812	1	0,178
N de casos válidos	112		

Fuente: Elaboración propia

Cuarta: Existe una relación del 58.5%, directa moderada entre las relaciones humanas y la calidad de servicio de transporte público interdistrital en la provincia de Azángaro en el año 2017. (Tabla 41).

Resultados de la prueba de independencia

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
--	-------	----	--

Chi- cuadrado de Pearson	58,166 ^a	3	0,000
Razón de verosimilitud Asociación	62,588	3	0,000
lineal por lineal	45,159	1	0,000
N de casos válidos	112		

Fuente: Elaboración propia

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Andrade. (2006). Diseño de un manual operativo en los procesos productivos para controlar la comisión de calidad en función a la acreditación de la norma Iso 9001- 2000. Colombia.

Bonilla, H. (2006). Análisis del Sistema de Transporte Público en la Ciudad de Huancayo. PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ.

Campoverde Asociados. (2006). Proceso de planeamiento, organización dirección y control a fin de lograr objetivos establecidos. Lima, Peru: Edit. San Marcos.

Cataldo. (1992). El estudio del método científico es objeto de estudio de la epistemología. Huancavelica-Perú. Huancavelica-Perú.

Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico. (2012). Boletín de Economía y Ambiente. Año XII Numero 68. Universidad Del Pacifico. Lima, Perú. Retrieved from <http://www.up.edu.pe/ciup/Boletines/economia-ambiente-68-transporte-urbanocontaminación-aire-lima.pdf>

- Chávez, C., & Quezada, R. (2017). Calidad en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Díaz, E. (2014). Comisión Administrativa. España: Edit: Copirin.
- Heredia, J. (2015). Modelo de satisfacción de los usuarios de transporte público tipo bus integrando variables latentes. Universidad Nacional de Colombia. Retrieved from <http://www.bdigital.unal.edu.co/50005/>
- Hernández, R., Baptista, P., & Fernández, C. (2010). Metodología de la investigación (5ta ed.). México: Mc Graw-Hill.
- James Grunig, E. (2009). Modelos de relaciones públicas.
- Larrañaga, K. (2017). Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016. Universidad Cesar Vallejo.
- Mogollón, P. (2011). La tutela del interés del usuario del servicio de transporte público urbano a partir de la atribución de competencias. Revista de Investigación Jurídica. Investigación Presentada En El VI Congreso de Regulación Económica y Servicios Públicos de ASIER.
- Naulaguari, M., & Zuña, C. (2013). Diseño de un sistema de gestión administrativa para la cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros en buses "Río Paute" Universidad de la Cuenca. Retrieved from <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/3720>
- Oré, A. (2017). Gestión y desempeño en un Hospital de ESSALUD, Cañete, Lima, 2017. Universidad del Pacifico.
- Ospina, S. (2015). Calidad de servicio y valor en el transporte intermodal de mercancías. Universidad Valencia. España.
- Redhead, R. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Tesis digitales - UNMSM. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://doi.org/http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4806>

- Rojas, C. (2013). diseño de un Sistema de Gerencia de la gerencia para la Cooperativa de Transporte Interprovincial de Pasajeros en Buses Rio Paute.
- Rojas, J. (2015). Modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de lo Prado. Universidad de Chile.
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2001). Metodología de la Investigación. México: Edit. McGraw-Hill.
- Santiago Escobar, P. (2014). Análisis del Transporte Federal de pasajeros en México durante el periodo 1988-2011. elaboración de una propuesta basada en el fortalecimiento de los sistemas ferroviarios de alta velocidad.
- Spreng, & Olshavsky. (1995). Grado de satisfaccion. Madrid - España: Edit. Morata SA.
- Turnero, I. (2010). Plan de mejora de la calidad del servicio a través del modelo Servqual en transporte público del estado Bolívar. Retrieved from <https://www.monografias.com/trabajos94/plan-mejora-calidad-servicio-transporte-publico/plan-mejora-calidad-servicio-transporte-publico.shtml>
- Varó, J. (2010). Gestion Administrativa Empresarial. México: Club Universitario.
- Ventura, B. (2006). Gerencia de la gerencia. Madrid - España: Edit: Copirin.
- Weatherford, M. (2000). Assessment of the Denver Regional Transportation District's. Washington: Department of Transportation.
- Zeithmal, B. (1993). Modelo de las deficiencias. Colombia: ECOE Ediciones.