



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión administrativa y la calidad del servicio de la Empresa de
Transporte Turismo Paramonga S.A., Barranca, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Venturo Malqui, Karem Cristina (ORCID: 0000-0001-8344-4675)

Lizarraga Quispe, Danitza Fiorela (ORCID: 000-0002-8293-5680)

ASESOR:

Dr. Casma Zarate, Carlos Antonio (ORCID: 0000-0002-4489-8487)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Esta investigación está dedicado primeramente a dios y luego a mis padres, hermanos los cuales nos apoyaron incondicionalmente y han hecho que el trabajo se realice adecuadamente

Agradecimiento

Agradecemos a dios, a la virgencita de candelaria a mis padres, y en especial al doctor Carlos Casma que con su conocimiento y constante apoyo nos ayudó a realizar la investigación

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tabla	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	6
3.1. Tipo y diseño de investigación	6
3.2. Variables y operacionalización. La matriz esta indicada en el anexo	7
3.3. Población, muestra, muestreo y unidades de análisis.	8
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	8
3.5. Procedimiento	10
3.6. Método de análisis de datos.	10
3.7. Aspectos éticos.	10
IV. RESULTADOS	11
V. DISCUSIÓN	19
VI. CONCLUSIÓN	21
VII. RECOMENDACIÓN	22
REFERENCIA	
ANEXO	

Índice de figura

Tabla 1:	11
Estadística descriptiva de la variable gestión administrativa (G.A) y calidad de servicio (C.S)	
Tabla 2.	12
Estadística descriptiva de las dimensiones gestión administrativa, por motivos de plasmar en un cuadro el resultado obtenido se abrevio, la leyenda de la abreviatura donde:	
Tabla 3	14
Estadística descriptiva de las dimensiones calidad de servicio, por motivos de plasmar en un cuadro el resultado obtenido se abrevio, la leyenda de la abreviatura donde:	
Tabla 4	16
Correlación de la Hipótesis General	16
Tabla 5	17
Correlación de la hipótesis especifica 1	17
Tabla 6	17
Correlación de la hipótesis especifica 2	17
Tabla 7	18
Correlación de la hipótesis especifica 3	18
Tabla 8	18
Correlación de la hipótesis especifica 4	18

Resumen

Este trabajo de investigación se titula gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa de transportes turismo Paramonga 2021. Donde se planteó como objetivo general demostrar la relación que existe entre la Gestión administrativa y la calidad del servicio en la empresa Turismo Paramonga S.A. Barranca 2021.

utilizando el tipo de investigación aplicada, de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental, el método fue hipotético deductivo.

La población censal estuvo conformada por 50 trabajadores donde utilizó la técnica de la encuesta, los instrumentos de recolección de datos fue el cuestionario debidamente validadas a través de juicios de expertos con prueba de confiabilidad a través del estadístico alfa de Cronbach. Respecto a los resultados encontrados se aplicó el coeficiente Spermán donde se concluyó que la gestión administrativa se relaciona positivamente con calidad de servicio teniendo una correlación (ρ de 0.809 y un p -valor=0.000). la cual indica que existe una relación positivamente alta, cumpliendo así con el objetivo general

Palabras clave: Procesos, clientes, satisfacción, objetivos

Abstract

This research work is titled administrative management and quality of service in the Paramonga 2021 tourism transport company. Where the general objective was to demonstrate the relationship between administrative management and the quality of service in the company Turismo Paramonga S.A. Barranca 2021.

Using the type of applied research, correlational descriptive level, non-experimental design, the method was hypothetical deductive.

The census population consisted of 50 workers where the survey technique was used, the data collection instruments were the questionnaire duly validated through expert judgments with a reliability test through Cronbach's alpha statistic. Regarding the results found, the Spearman coefficient was applied, where it was concluded that administrative management is positively related to quality of service, having a correlation (rho of 0.809 and a p-value = 0.000). which indicates that there is a positively high relationship, thus fulfilling the general objective.

Keywords: Processes, clients, satisfaction, objectives

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad se sigue observando que muchas organizaciones no ponen en práctica los procesos administrativos ni muchos les interesa ofrecer el servicio de calidad al usuario o cliente, acciones muy importantes para lograr objetivos, metas trazadas, para captar nuevos clientes, tener mayor rentabilidad y sobre todo mantenerse en el constante surgir competitivo.

Como se puede ver en la economía globalizada se muestran grandes retos en donde nace la empresa y organización que tiene como finalidad medir la excelencia de productos y servicios, aplicando normas y documentos en proceso, también a nivel nacional podemos observar muchas similitudes, en muchas empresas u organizaciones se pretende evaluar el servicio o producto de calidad que ofrecen a sus clientes, por ello se pretende utilizar diversas técnicas del proceso administrativo y medidores de calidad que hay para poder administrar una empresa. Ante todo, eso podemos decir que el proceso administrativo es un factor importantísimo puesto que con ello se podrá planificar, organizar, direccionar, controlar y podremos decir que solo utilizando los procesos enfrentaremos nuevos retos, con ello podremos estar preparados ante cualquier adversidad por eso es considerada como la fuente primordial de toda empresa que en adelante de esta investigación utilizaremos su nombre comercial empresa Turismo Paramonga S.A. Se determinó para la investigación como problema general ¿Encontrar el nivel de relación que existe entre Gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa Turismo Paramonga S.A. Barranca 2021?

Teniendo como problemas específicos: las siguientes interrogantes (a) ¿Encontrar el nivel de relación que existe entre planificación y la calidad de servicio en la empresa Turismo Paramonga S.A. Barranca 2021?; (b) ¿ Encontrar el nivel de relación que existe entre organización y la calidad de servicio en la empresa Turismo Paramonga S.A. Barranca 2021?; (c) ¿ Encontrar el nivel de relación que existe entre dirección y la calidad de servicio en la empresa Turismo Paramonga S.A. Barranca 2021?; (d) ¿ Encontrar el nivel de relación que existe entre control y la calidad de servicio en la empresa Turismo Paramonga S.A. Barranca 2021?.

Esta investigación se realiza con el fin de ayudar a la organización a que se mejore continuamente y darse el lujo de ser potencialmente diferente con el competidor, mantenerse firmes en el mercado y sobre todo satisfacer las necesidades de las

personas. Por ellos se aplicará la herramienta administrativa para poder lograr alcanzar los objetivos propuestos. Para efectos del presente estudio, se evaluará la excelencia del servicio de la empresa con elementos clave para la administración, ya que están obligados a asegurar la calidad ofrecidas de sus colaboradores.

Se determinó los objetivos generales: demostrar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la calidad del servicio en la empresa Turismo Paramonga S.A. Barranca 2021. Como objetivos específicos: (a) demostrar la relación que existe entre la dimensión planificación y la calidad del servicio en la empresa Turismo Paramonga S.A. Barranca 2021; (b) demostrar la relación que existe entre la organización y la calidad del servicio en la empresa Turismo Paramonga S.A. Barranca 2021; (c) demostrar la relación que existe entre la dirección y la calidad del servicio en la empresa Turismo Paramonga S.A. Barranca 2021; (d) demostrar la relación que existe entre el control y la calidad del servicio en la empresa Turismo Paramonga S.A. Barranca 2021.

Siendo las hipótesis generales: La gestión Administrativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A. Barranca 2021. Las hipótesis específicas: (a) La planificación se relaciona significativamente con la calidad del servicio de la empresa Turismo Paramonga S.A. Barranca 2021, (b) La organización se relaciona significativamente con la calidad del servicio de la empresa Turismo Paramonga S.A. Barranca 2021, (c) La dirección se relaciona significativamente con la calidad del servicio de la empresa Turismo Paramonga S.A. Barranca 2021, (d) el control se relaciona significativamente con la calidad del servicio de la empresa Turismo Paramonga S.A. Barranca 2021.

La justificación teórica: Esta investigación se realizó con el objetivo de contribuir al conocimiento real sobre el uso de la gestión administrativa, como instrumento para obtener una buena calidad de servicio en los clientes. Cuyo resultado podría sistematizarse en una propuesta.

Demostrando así que el uso de la gestión administrativa ayuda alcanzar las metas, aumento de la productividad y sobre todo generando la satisfacción en los clientes y empleados.

La justificación práctica: se realizó debido a la carencia de mejorar y ofrecer una calidad en los servicios, dirigido a los clientes de la empresa Turismo

Paramonga S.A., con el buen uso de la gestión administrativa se podrá cumplir con las metas y objetivos trazados.

La justificación metodológica: Es para lograr objetivos, mediante métodos científicos, una vez que sean demostrados su autenticidad y formalidad se toma como un documento de investigación de respaldo frente a otras investigaciones o entidades.

II. MARCO TEÓRICO

En la presente propuesta se determinó como referentes los actuales antecedentes en un contexto internacional y nacional. Encontrando:

Gavilanez (2018) con el artículo “Impacto de la gestión administrativa en las pymes”, tuvo como objetivo mostrar los beneficios internos que aportan la gestión administrativa en las pymes, La metodología empleada es cuantitativa, donde concluyó que la gestión administrativa muestra una mayor relevancia, en cuanto de una pyme se trata, ya que esto aporta beneficios internos, crecimiento y desarrollo. Mendoza (2017) con el artículo “importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas”, tuvo como objetivo la importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medidas empresa comerciales, la metodología empleada es cuantitativa, donde concluyó que el coeficiente de Spearman es 0.843 que tiene una relación positiva muy fuerte de la gestión administrativa.

La investigación De la sota (2019) con las variables “gestión administrativa y calidad de servicio al cliente” su propósito fue correlacionar las dos variables mencionadas incluyendo como instrumento de medición el SERVQUAL. Utilizo el método descriptivo, Concluyó mediante un coeficiente de correlación 0.758 (Rho de Spearman).

Condori (2018). En su investigación “Gestión administrativa y la calidad de servicio”, cuyo objetivo fue correlacionar las dos variables mediante el método hipotético deductivo, descriptivo correlacional, con un diseño no experimental, usó el coeficiente de Spearman donde dio una relación $r = 0.888$ positiva altamente significativo.

Gestión administrativa y calidad de servicio con respecto a Zárate (2019) cuyo objetivo es correlacionar las dos variables. Es una investigación cuantitativa - no experimental transeccional, y de nivel descriptivo - correlacional, concluyó que existe una correlación moderada de 0.455 utilizando el rho de Spearman.

Ocampos y Valencia (2017) en su investigación “gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario” cuyo objetivo fue correlacionar las dos variables utilizando como tipo de investigación aplicada, descriptivo correlacional, con un diseño no experimental, las técnicas que planteó para su investigación recojo de datos, hoja de datos, utilización del software SPSS y análisis de datos, también nos

mostró una contrastación de hipótesis con un valor de $r= 0.559$ donde indica la relación significativa.

Choes (2020) en su investigación “proceso administrativo y desempeño laboral” nos mostró como objetivo general determinar la relación entre las dos variables, esta investigación fue de tipo descriptivo correlacional utilizó el método hipotético deductivo teniendo como resultado $Rho=0.540$ el cual nos indicó una relación alta.

Guedes (2017) en su investigación “proceso administrativo y la calidad de servicio”, cuyo objetivo es correlacionar las dos variables mediante el método hipotético deductivo, de tipo descriptivo, correlacional, con un diseño no experimental, donde concluyó un coeficiente de correlación moderado de $r=0.537$

La teoría del enfoque neoclásico es la base de la gestión administrativa, nos permite demostrar las tareas de los administradores. Koontz, Weihrich (1984) explican conceptualmente lo que es la administración y sus funciones. Realizaremos un resumen de las propiedades de la teoría neoclásica que posee un aspecto práctico de la administración, teniendo como estructura de la organización lineal funcional y línea staff, la reafirmación de los postulados clásicos, ayuda a desarrollar las funciones del administrador con la planeación organización dirección control, trabajo un eclecticismo basa en diversas teorías también pretende conciliar las diversas teorías y corrientes existente.

Modelo Service Performance SERVPERF de Cronin y Taylor: se presenta en el año 1992 como una mejora del SERVQUAL basándose en las percepciones de los usuarios descartando por completo el uso de las expectativas en la evaluación. Utiliza 22 ítem para el evaluar la percepción en el desempeño del servicio siendo una escala de evidencia.

III. METODOLOGÍA

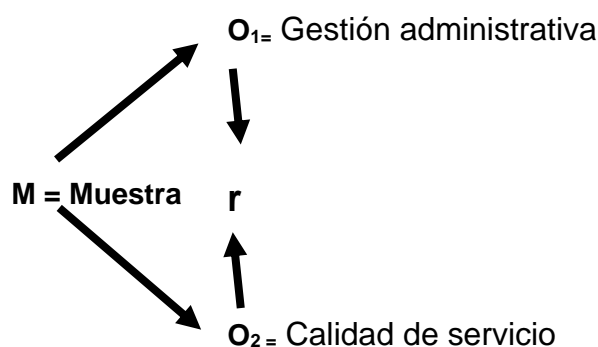
3.1. Tipo y diseño de investigación

Se utilizó la investigación aplicada o utilización del entendimiento adquiridos para el proceso de la investigación, buscó posibles soluciones a los problemas presentes en la investigación.

Dichas consideraciones están dentro de lo manifestado por Carrasco (2005), quien conceptualiza que el modelo de investigación comprende como propósito otorgar soluciones a situaciones o problemas identificables en un definido sector de la validez. (P. 43).

3.1.1. Nivel de investigación

El nivel de investigación fue descriptivo- correlacional, siendo importante detallar la realidad de los problemas, además de buscar causas que lo originan. Todo lo manifestado anteriormente, se sustenta en las consideraciones de Matos y Vera (2017), “permite resaltar los aspectos fundamentales de una problemática”.



3.1.2. Método de investigación

En la siguiente investigación se optó por utilizar el método hipotético- deductivo; consideramos como sustento el aporte de Bernal (2010) considera al método científico como un conjunto de pasos principales”.

3.1.3. Diseño de investigación

El diseño no experimental – transversal descriptivo. Se considera no experimental por razones que no se manipulan constantemente las variables y se considera transversal por razones que se han obtenido los datos en un determinado momento y tiempo.

Dichas consideraciones están dentro de lo manifestado por Hernández (2014), indica que esta investigación es de tipo transversal, busca dar con la recopilación de datos e información en una fecha establecida,

3.2. Variables y operacionalización.

Gestión administrativa: Según Rosales (2010) “muestra que es un grupo de hechos por el medio del cual el directivo incrementa las acciones del cumplimiento de las fases del proceso administrativo que son: planeación, organización, dirección, control.

Dimensión planeación: Es el proceso donde se conoce la organización para poder tener una visión del futuro el cual nos ayudará llegar a las metas y objetivos, proyectando un horizonte de tiempo la cual dependerá del tipo de organización las metas trazadas deberán de ser claras, cuantificable, cumplible y relevantes. Es una herramienta fundamentalmente para lograr eficientemente la eficacia. Según Torres en su publicación “Teoría General de la Administración” (2011).

Dimensión organización: Según Torres (2011) Es la parte administrativa donde se define las estructuras respecto a la organización, sus elementos, las transformaciones que se ejecutarán, las ocupaciones u oficios de los miembros.

Dimensión dirección: Según Torres (2011) Es el proceso administrativo donde el gerente toma decisiones, define e identifica el punto o área objetiva en el que se utilizara la estrategia, lidera la organización, motiva al personal y asigna recursos.

Dimensión control: Según Torres (2011) no indica lo siguiente que es el fragmento del proceso administrativo donde la gerencia evalúa el estado actual de la organización o empresa, con el que verificarán el cumplimiento de los objetivos y las metas, la calidad de la política y procesos, el rumbo que lleva.

Calidad de servicio: Dolors (2004) nos indica en su libro que la calidad de servicio es el primer paso se suma importante para la fidelización y lealtad de los clientes

ya que esta es muy importante en el área del servicio por la propia naturaleza en el cual se ofrece para el desarrollo oportuno entre el cliente y el proveedor

Dimensión tangibilidad: Cottle (1990) no indica que es el proceso interno o con el que se prepara el mejor servicio, estos pueden ser instalaciones físicas, el equipo personal que conforma el establecimiento y materiales con el que se presenta frente al cliente.

Dimensión fiabilidad: Cottle (1990) nos indica que es el primer contacto con el cliente donde se refleja toda la información al cliente como son los valores la seguridad, la tranquilidad y la forma segura con el que se brindara el servicio. También se deberá mostrar la confianza y compromiso brindado.

Dimensión capacidad de respuesta: Cottle (1990) no indica que es la actitud y rapidez con el que se brindara el servicio señalando el cumplimiento del tiempo establecido para lograr un contacto accesible.

Dimensión seguridad: Se mostrará la credibilidad con la que se representa la empresa mostrando sus habilidades y conocimientos dando así al cliente

Dimensión empatía: Cottle (1990) nos indica que el servicio ofrecido al cliente deberá de ser cuidadoso y con una atención personalizada donde se mostrará el compromiso con el cliente esto nos llevará a conocer a fondo las características personales y los requerimientos de cada uno de ellos siempre en un ambiente de amistad.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidades de análisis.

Se consideró una población censal formada por 50 colaboradores de la empresa Turismo Paramonga S.A. Barranca- 2020.

La población se consideró censal porque se seleccionó el 100 % de la población. Según arias (2006), “establece como universo al conjunto de la población y muestra considerando, así como población censal por ser simultáneo”

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.4.1. Instrumentos.

Como instrumento de recopilación de datos en esta investigación se empleó el cuestionario, conformada por un conjunto de preguntas aplicadas a la población

informante. Se toma como respaldo a Córdoba (2004) nos muestra que el cuestionario es un instrumento de recopilación de datos para una investigación donde indica que las preguntas deberán ser clara y concretas esto nos permitirá la mayor estructuración de las preguntas se visualizará de forma ordenada y rigurosa, esto permitirá respuestas cortas y de contenidos limitados”

3.4.2. Técnicas.

En la siguiente investigación se optó por utilizar la encuesta, se sustenta con información de Yuri (2006),” donde indica que es una forma de describir, analizar y establecer las relaciones entre variables, la encuesta es considerado como un recolector de datos o información personal en donde se utiliza la estadística el cual permite el análisis e interpretación.

3.4.3. Validez.

La validez del instrumento fue confirmada por tres expertos cuyos resultados se encuentran en el anexo 2 de la investigación. Gerardo (2010) nos indica que una investigación no puede considerarse válida si los ítems no son adecuados y apoyados por expertos que avalan con teorías el programa de investigación.

3.4.4. Confiabilidad.

Quero (2010) nos muestra que se basa en la consistencia o estabilidad con la que se puede medir, esto nos ayudara a resolver problemas con error en baja escala al cual se llama como teoría clásica de la prueba ya que indica que las puntuaciones de una prueba a otra varían, ayudando esto en puntuación correcta.

El grado de confiabilidad fue determinado por α de Cronbach, mediante una encuesta piloto de 10 colaboradores de una empresa similar, teniendo en cuenta los ítems de cada variable.

Donde se muestra el siguiente resumen en cuanto al variable gestión administrativo es de $\alpha = 0.760$ donde nos muestra un grado de excelente confiabilidad para la adaptación del instrumento de datos.

Seguida a esto también mostramos el resumen de la variable calidad de servicio es de $\alpha = 0.9990$ donde nos muestra un grado de alta confiabilidad para la adaptación del instrumento de datos. El cual se muestra en el anexo 4

3.5. Procedimiento.

En la siguiente investigación se recopiló los datos de la siguiente manera: se envió una solicitud a la empresa Turismo Paramonga S.A. para pedir la autorización y así poder realizar el estudio de investigación, con ello determinaremos la condición de los trabajadores y la empresa. Nos adaptamos a los horarios de los trabajadores, al obtener la disposición de sus tiempos se le aplicó el instrumento para la exposición de los objetivos de la investigación. Después de la recolección de información, se verificó que el instrumento esté correctamente llenado, seguido de esto los datos fueron vaciados en la tabla simple y de dos entradas, para su respectivo análisis. Posteriormente, la elaboración de datos mediante tablas y gráficos o figuras.

3.6. Método de análisis de datos.

La siguiente investigación presentó como análisis gráficos porcentuales y distribución de frecuencias las mismas que nos proporcionará si esta investigación posee una posible relación de las variables, se tomará al resultado para la confirmación de la hipótesis con el apoyo de la Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos.

En esta investigación se cumplió con el principio ético básico del respeto a las personas de las cuales se obtuvieron informaciones que se plasmaron en esta investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. estadística descriptiva

Se presentan los resultados, de los cuadros de información con el proceso de la estadística descriptiva.

Tabla 1:

Estadística descriptiva de la variable gestión administrativa (G.A) y calidad de servicio (C.S)

		Frecuencia		%		%Válido	
		G.A.	C.S.	G.A.	C.S.	G.A.	C.S.
Válido	A veces	46	42	92.0	84.0	92.0	84.0
	Casi siempre	4	8	8.0	16.0	8.0	16.0
Total		50	50	100.0	100.0	100.0	100.0

Interpretación: Según la Tabla 1 el 92% de las personas encuestadas (46 colaboradores de la empresa Turismo Paramonga S.A). Indicaron que a veces estas de acuerdo con la gestión administrativa sin embargo el 84% de los encuestados (42 colaboradores de la empresa de Turismo Paramonga S.A) indican que a veces están de acuerdo con respecto a la calidad de servicio. Y el 8% de las personas encuestados (4 colaboradores de la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A) Indican que casi siempre están de acuerdo con la gestión administrativa también el 16% de las personas encuestadas (8 colaboradores de la empresa Turismo Paramonga S.A) indicaron que casi siempre están de acuerdo con la calidad de servicio. Por lo tanto, podemos indicar que dichas variables Tienen una relación una frente a la otra

Tabla 2.

Estadística descriptiva de las dimensiones gestión administrativa, por motivos de plasmar en un cuadro el resultado obtenido se abrevió, la leyenda de la abreviatura donde:

P= Planeación

O= organización

D = Dirección

C= Control

	Frecuencia				%				% Válido			
	P	O	D	C	P	O	D	C	P	O	D	C
Nunca	1				2				2			
Casi Nunca	24	1	4	3	48	2	8	6	48	2	8	6
A Veces	22	25	23	27	44	50	46	54	44	50	46	54
Casi Siempre	3	24	23	15	6	48	46	30	6	48	46	30
Siempre				5				10				10
	50	50	50	50	100	100	100	100	100	100	100	100

Interpretación : Según la tabla 2 resaltaron lo siguiente el 2.0% de los encuestados (1 colaboradores de la empresa Turismo Paramonga S.A.) indicaron que nunca están de acuerdo con la planificación, el 48.0% de las personas encuestados (24 colaboradores de la empresa Turismo Paramonga S.A.) indicaron que casi nunca están de acuerdo con la planificación que se aplica en la empresa de Turismo Paramonga S.A., el 44.0% de los encuestados (22 colaboradores de la empresa Turismo Paramonga S.A.) indicaron que a veces están de acuerdo con la planificación que se aplica en la empresa Turismo Paramonga S.A., el 6.0% de los encuestados (3 colaboradores de la empresa Turismo Paramonga S.A.) indicaron que casi siempre están de acuerdo con la planificación que se aplica en la empresa Turismo Paramonga S.A., y 2.0% de los encuestados (1 colaboradores de la empresa Turismo Paramonga S.A.) indicaron que nunca están de acuerdo con la planificación que se aplica en la empresa Turismo Paramonga S.A

Interpretación : Según la tabla 2, resaltaron lo siguiente 2.0% de los encuestados (1 colaboradores de la empresa Turismo Paramonga S.A.) indicaron que casi nunca están de acuerdo con la organización de la empresa Turismo Paramonga S.A, el

50.0% de los encuestados (25 colaboradores de la empresa Turismo Paramonga S.A.) indicaron que a veces están de acuerdo con la organización de la empresa Turismo Paramonga S.A., el 48.0% de los encuestados (24 colaboradores de la empresa Turismo Paramonga S.A.) indicaron que casi siempre están de acuerdo con la organización de la empresa Turismo Paramonga S.A.

Interpretación : Según la tabla 2, resaltaron lo siguiente el 8.0% de los encuestados (4 colaboradores de la empresa Turismo Paramonga S.A.) indicaron que casi nunca están de acuerdo con la dirección de la empresa Turismo Paramonga S.A. 46.0% de los encuestados (23 colaboradores de la empresa Turismo Paramonga S.A.) indicaron que a veces están de acuerdo con la dirección de la empresa Turismo Paramonga S.A., el 46.0% de los encuestados (23 colaboradores de la empresa Turismo Paramonga S.A.) indicaron que casi siempre están de acuerdo con la dirección de la empresa Turismo Paramonga S.A.

Interpretación: Según la tabla 2, resalta lo siguiente el 54.0% de los encuestados (27 colaboradores de la empresa Turismo Paramonga S.A.) indicaron que a veces están de acuerdo con el control que se aplica en la empresa Turismo Paramonga S.A., el 30.0% de los encuestados (15 colaboradores de la empresa Turismo Paramonga S.A.) indicaron que a casi siempre están de acuerdo con el control que se aplica en la empresa Turismo Paramonga S.A., el 10.0% de los encuestados (5 colaboradores de la empresa Turismo Paramonga S.A.) indicaron que siempre están de acuerdo con el control que se aplica en la empresa Turismo Paramonga S.A., y 6.0% de los encuestados (3 colaboradores de la empresa Turismo Paramonga S.A.) indicaron que casi nunca están de acuerdo el control que se aplica en la empresa Turismo Paramonga S.A.

Tabla 3

Estadística descriptiva de las dimensiones calidad de servicio, por motivos de plasmar en un cuadro el resultado obtenido se abrevió, la leyenda de la abreviatura donde:

T= Tangibilidad

F= Fiabilidad

CR= Capacidad de Respuesta

S = Seguridad

E = Empatía

	Frecuencia					%					% Válido				
	T	F	CR	S	E	T	F	CR	S	E	T	F	CR	S	E
Casi Nunca	21			2	2	42			4	4	42			4	4
A Veces	28	31	29	34	30	56	62	58	68	60	56	62	58	68	60
Casi Siempre	1	18	21	14	18	2	36	42	28	36	2	36	42	28	36
Siempre							2					2			
	50	49	50	50	50	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Interpretación: según la tabla 3, resalta lo siguiente el 56.0% de los encuestados (28 colaboradores de la empresa Turismo Paramonga S.A.) indicaron que a casi siempre están de acuerdo con la dimensión tangibilidad de la calidad de servicio de la empresa Turismo Paramonga S.A., el 42.0% los encuestados (21 colaboradores de la empresa Turismo Paramonga S.A.) indicaron que a veces están de acuerdo con la tangibilidad en la calidad de servicio de la empresa Turismo Paramonga S.A., y 2.0% de los encuestados (1 colaboradores de la empresa Turismo Paramonga S.A.) indicaron que siempre están de acuerdo con la tangibilidad en la calidad de servicio de la empresa Turismo Paramonga S.A..

Interpretación: según la tabla 3, resalta lo siguiente el 62.0% de los encuestados (31 colaboradores de la empresa Turismo Paramonga S.A.) indicaron que a veces están de acuerdo con la fiabilidad en la calidad de servicio de la empresa Turismo Paramonga S.A., el 36.0% de los encuestados (18 colaboradores de la empresa Turismo Paramonga S.A.) indicaron que casi siempre están de acuerdo con la fiabilidad en la calidad de servicio de la empresa Turismo Paramonga S.A., y 2.0% de los encuestados (1 colaboradores de la empresa Turismo Paramonga S.A.)

indicaron que siempre están de acuerdo con la fiabilidad en la calidad de servicio de la empresa Turismo Paramonga S.A.

Interpretación: según la tabla 3, resalta lo siguiente el 58.0% de los encuestados (29 colaboradores de la empresa Turismo Paramonga S.A.) indicaron que a veces están de acuerdo con la capacidad de respuesta en la calidad de servicio de la empresa Turismo Paramonga S.A., y 42.0% de los encuestados (21 colaboradores de la empresa Turismo Paramonga S.A.) indicaron que casi siempre están de acuerdo con la capacidad de respuesta en la calidad de servicio de la empresa Turismo Paramonga S.A.

Interpretación: según la tabla 3, resalta lo siguiente el 68.0% de los encuestados (34 colaboradores de la empresa Turismo Paramonga S.A.) indicaron que a veces están de acuerdo con la seguridad en la calidad de servicio de la empresa Turismo Paramonga S.A., el 28.0% de los encuestados (14 colaboradores de la empresa Turismo Paramonga S.A.) indicaron que casi siempre están de acuerdo con la seguridad en la calidad de servicio de la empresa Turismo Paramonga S.A., y 4.0% de los encuestados (2 colaboradores de la empresa Turismo Paramonga S.A.) indicaron que casi nunca están de acuerdo con la seguridad en la calidad de servicio de la empresa Turismo Paramonga S.A..

Interpretación: según la tabla 3, resalta lo siguiente el 60.0% de los encuestados (30 colaboradores de la empresa Turismo Paramonga S.A.) indicaron que a veces están de acuerdo con la empatía en la calidad de servicio de la empresa Turismo Paramonga S.A., el 36.0% de los encuestados (18 colaboradores de la empresa Turismo Paramonga S.A.) indicaron que casi siempre están de acuerdo con la empatía en la calidad de servicio de la empresa Turismo Paramonga S.A., y 4.0% de los encuestados (2 colaboradores de la empresa Turismo Paramonga S.A.) indicaron que casi nunca están de acuerdo con la empatía en la calidad de servicio de la empresa Turismo Paramonga S.A..

4.2. Contratación de Hipótesis

Las dos variables en esta investigación, son categóricas por q tienen una medición tipo ordinal bajo la escala de Likert según Hernández, Fernández y Batista (2014, p.318).

Prueba de Hipótesis General:

(H0): No existe una relación significativa y positiva entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa Turismo Paramonga S.A. Barranca 2020.

(Ha): Existe una relación significativa y positiva entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa Turismo Paramonga S.A. Barranca 2020.

Tabla 4

Correlación de la Hipótesis General

			GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	.809
		Sig. (bilateral) MUESTRA	.	0.000
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	.809	1.000
		Sig. (bilateral) MUESTRA	0.000	.
			50	50
			50	50

Interpretación: En la tabla 4 observamos que la gestión administrativa se relaciona positivamente con la calidad de servicio, teniendo un coeficiente de correlación de 0.809, se rechaza la (H0) y se acepta la (Ha).

Tabla 5*Correlación de la hipótesis específica 1*

			Planificación	calidad del servicio	
		Coeficiente de correlación	1.000	.650	
Rho de Spearman	PLANEACIÓN	Sig. (bilateral)	.	0.000	
		MUESTRA	50	50	
			Coeficiente de correlación	.650	1.000
	CALIDAD DE SERVICIO	Sig. (bilateral)	0.000	.	
		MUESTRA	50	50	

Interpretación: En la tabla 5 nos indica que la planeación está relacionada significativamente con la calidad de servicio, según la prueba Rho tienen un coeficiente de correlación de 0.650 muestran, esto quiere decir que ($p=0,000<0,05$), por ello se rechaza la (H_0) y se acepta la (H_a).

Tabla 6*Correlación de la hipótesis específica 2*

			Organización	calidad del servicio	
		Coeficiente de correlación	1.000	.798	
Rho de Spearman	Organización	Sig. (bilateral)	.	0.000	
		MUESTRA	50	50	
			Coeficiente de correlación	.798	1.000
	calidad del servicio	Sig. (bilateral)	0.000	.	
		MUESTRA	50	50	

Interpretación: En la tabla 6 nos indica que la organización está relacionada significativamente con la calidad de servicio, según la prueba Rho tienen un coeficiente de correlación de 0.789 muestran, esto quiere decir que ($p=0,000<0,05$), por ello se rechaza la (H_0) y se acepta la (H_a).

Tabla 7*Correlación de la hipótesis específica 3*

		Dirección	calidad del servicio
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1.000
			.647
	Dirección	Sig. (bilateral)	.
		N	50
		Coeficiente de correlación	.647
	calidad del servicio	Sig. (bilateral)	0.000
		N	50

Interpretación: En la tabla 7 nos indica que la dirección está relacionada significativamente con la calidad de servicio, según la prueba Rho tienen un coeficiente de correlación de 0.647 muestran, esto quiere decir que ($p=0,000<0,05$), por ello se rechaza la (H_0) y se acepta la (H_a).

Tabla 8*Correlación de la hipótesis específica 4*

		Control	calidad del servicio
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1.000
			.873
	Control	Sig. (bilateral)	.
		MUESTRA	50
		Coeficiente de correlación	.873
	calidad del servicio	Sig. (bilateral)	0.000
		MUESTRA	50

Interpretación: En la tabla 8 nos indica que el control está relacionado significativamente con la calidad de servicio, según la prueba Rho tienen un coeficiente de correlación de 0.873 muestran, esto quiere decir que ($p=0,000<0,05$), por ello se rechaza la (H_0) y se acepta la (H_a).

V. DISCUSIÓN

5.1.- Discusión por objetivos

Según el objetivo general es demostrar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa turismo Paramonga S.A. Barranca 2020, los resultados muestran que efectivamente existe una relación positivamente alta con un coeficiente Rho 0.809, esta investigación coincide con Condori (2018) en su investigación “Gestión administrativa y la calidad de servicio” donde concluyó que su coeficiente rho es de 0.888 teniendo una significativa alta, cumpliendo así con su objetivo general.

Según el objetivo específico 1: según la prueba Rho tienen una correlación de 0.650 cumpliendo con el O.E.1 que es demostrar la relación que existe entre la planeación y la calidad de servicio en la empresa Turismo Paramonga S.A. Barranca 2020. Lo cual es semejante a la investigación De la sota (2019) en su investigación “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al cliente” donde concluyó que su coeficiente rho es de 0.758 teniendo una significancia alta, cumpliendo con el O.E.1.

Según el objetivo específico 2: según la prueba Rho nos muestra que hay una correlación de 0.789, donde nos indica que cumplió con el objetivo de demostrar la relación que existe entre la organización y la calidad de servicio de la empresa Turismo Paramonga Barranca 2020. Esta investigación es similar a la de Ramírez (2018) que obtuvo como resultado de coeficiente la rho 0.888 de significancia alta cumpliendo con su objetivo

Según el objetivo específico 3: Según los resultados el coeficiente rho (0.647) nos muestra que la dirección se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A. Barranca 2020. Esta investigación es similar con la investigación de Ocampos y Valencia (2017) en su investigación “gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario” donde concluyó que su coeficiente rho es de 0.559 teniendo como significancia moderada.

Según el objetivo específico 4: según la prueba Rho tienen una correlación de 0.650 muestran que el control se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa de transportes turismo Paramonga S.A Barranca 2020. Esta investigación es similar con la investigación de Choes (2020) que tiene como

resultado rho 0.540 teniendo significancia positiva moderada, concluyendo que el control se relaciona con la calidad de servicio.

5.2.- Discusión por metodología

El nivel de investigación fue descriptivo – correlacional, debido a que buscó detallar las características del objeto de estudio y a su vez mostrar la relación que existió entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa Turismo Paramonga S.A., Barranca. Fue de tipo aplicada porque está orientada posibles soluciones a los problemas presentes en la investigación. El método de investigación fue hipotético – deductivo. El diseño de investigación fue no experimental – transversal, se considera no experimental por razones que no se manipulan constantemente las variables y se considera transversal porque se han obtenido los datos en un determinado tiempo.

La técnica que se utilizó para esta investigación fue la encuesta, se elaboró un instrumento que es el cuestionario que constó de 23 ítems para la recolección de información. De acuerdo a los antecedentes, la investigación coincide fue la de Condori (2018). En su investigación “Gestión administrativa y la calidad de servicio”, cuyo objetivo fue correlacionar las dos variables, el método que utilizó fue hipotético deductivo, el nivel descriptivo correlacional, con un diseño no experimental, concluyendo que dio un coeficiente de Spearman $r = 0.888$ positiva altamente significativo.

5.3. Discusión por resultado

Después de aplicar el instrumento (encuesta) con 23 ítems, posteriormente procesarlo en Excel y SPSS se buscó obtener buenos resultados para identificar la situación en la que se encontraba la empresa, y poder ayudar sustancialmente a mejorar como empresa en este mercado competitivo y aportar de alguna manera en que la empresa se consolide, se mantenga firme en el mercado y pueda tener clientes fieles basándose en ofrecer el mejor servicio de calidad. Ante de ello aplicó una prueba piloto en una empresa similar, del mismo rubro con 10 colaboradores, quienes nos ayudaron a determinar la confiabilidad del instrumento a aplicar. Obteniendo un grado de confiabilidad para la variable gestión administrativa un $\alpha = 0.760$ mostrando un grado de excelente confiabilidad para la adaptación del

instrumento de datos. Y para la variable calidad de servicio es de $\alpha = 0.999$ donde nos muestra un grado de alta confiabilidad para la adaptación del instrumento de datos.

Una vez obtenido el instrumento confiable, se procedió a realizar la encuesta en la empresa Turismo Paramonga S.A., Barranca conformado por 50 colaboradores. Los resultados obtenidos respecto a la variable Gestión administrativa fueron los siguientes: que del 100%; el 8% de las personas encuestados (4 colaboradores de la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A) Indican que casi siempre están de acuerdo con la gestión administrativa, 92% de las personas encuestadas (46 colaboradores de la empresa Turismo Paramonga S.A), indicaron que a veces están de acuerdo con la gestión administrativa. Con respecto a la variable calidad de servicio, nos indica que el 16% de las personas encuestadas (8 colaboradores de la empresa Turismo Paramonga S.A) indicaron que casi siempre están de acuerdo con la calidad de servicio, el 84% de los encuestados (42 colaboradores de la empresa de Turismo Paramonga S.A) indican que a veces están de acuerdo con respecto la calidad de servicio. Comprobando que, si existe una relación entre las dos variables mencionadas, con un coeficiente de relación de 0.809 el cual nos indica que una correlación muy alta.

Lo cual nos indica que los colaboradores a veces están de acuerdo con la gestión administrativa que cuenta la empresa, también nos indican que a veces están de acuerdo con la calidad de servicio. Eso quiere decir que se necesita fortalecer más el tema de gestión administrativa y calidad de servicio, y a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa así informar a sus trabajadores de la importancia de estas, sin dejar de lado al cliente.

Dichos resultados se asemejan con la investigación de Condori (2018). En su investigación "Gestión administrativa y la calidad de servicio", cuyo objetivo fue correlacionar las dos variables mediante el método hipotético deductivo, descriptivo correlacional, con un diseño no experimental. Donde determinó que la gestión administrativa y la calidad de servicio, tiene un coeficiente de Spearman donde dio una relación $r = 0.888$ positiva altamente significativa, así mismo la aplicación de la prueba no paramétrica demostró que el sig (bilateral) fue 0.000 menor al margen de error.

VI. CONCLUSIÓN

Se cumplió con el objetivo general que es demostrar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A. Barranca 2021. Esto se sustenta mediante la prueba coeficiente rho que es de 0.809. esto indica que existe una correlación considerable entre las 2 variables.

En la investigación se logró el objetivo específico 1: demostrar la relación que existe entre la planificación y la calidad del servicio en la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A. Barranca 2021, donde se muestra el resultado del coeficiente de rho que es 0.650, esto determina que existe una correlación positiva considerable entre la planificación y la variable calidad de servicio, por tanto, fue válida la hipótesis.

En la investigación se logró el objetivo específico 2: demostrar la relación que existe entre la organización y la calidad del servicio en la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A. Barranca 2021, donde se muestra el resultado del coeficiente de rho que es 0.798, esto determina que existe una correlación positiva considerable entre la organización y la variable calidad de servicio, por tanto, fue válida la hipótesis

En la investigación se logró el objetivo específico 3: demostrar la relación que existe entre la dirección y la calidad del servicio en la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A. Barranca 2021, donde se muestra el resultado del coeficiente de rho que es 0.647, esto determina que existe una correlación positiva considerable entre la dirección y la variable calidad de servicio, por tanto, fue válida la hipótesis

En la investigación se logró el objetivo específico 4: demostrar la relación que existe entre el control y la calidad del servicio en la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A. Barranca 2021, donde se muestra el resultado del coeficiente de rho que es 0.873, esto determina que existe una correlación positiva considerable entre el control y la variable calidad de servicio, por tanto, fue válida la hipótesis.

VII. RECOMENDACIÓN

Obteniendo los resultados de la indagación y el análisis realizado nos centramos en la situación final donde nos centramos en la recomendación.

Primero. Se recomienda al responsable de área (gerente General) buscar asesoramiento externo que ayuden a reforzar el tema de gestión administrativa y calidad de servicio, a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Es decir, la gestión administrativa se responsabiliza de utilizar coordinada y eficientemente los recursos, sin dejar de lado al cliente.

Segundo. Se recomienda al responsable de área buscar asesoramiento de un especialista para fortalecer el tema de la planificación (plan operativo institucional, presupuesto y los objetivos), para cumplir con metas establecidas dentro de la organización. Solo así mejora de forma óptima las diferentes áreas de la empresa

Tercero. Se sugiere al responsable de área mejorar el tema de organización, estableciendo funciones que ayuden a coordinar, mejorar la estructura empresarial con el fin de hacerla más eficiente esto optimizará los recursos de la empresa minimizando los costes y sobre todo alcanzar objetivos. Buscando así un mejor funcionamiento entre áreas ya que las tareas serán definidas, plasmadas y explicadas a cada trabajador.

Cuarto. Se recomienda al responsable mejorar el tema de dirección, mediante una formación continua, para que el personal tenga bien claro el servicio que ellos ofrecen, también se necesita que realicen trabajos en equipo, utilizando herramientas de motivación que impulsen al trabajador en dar una mejor respuesta, en mejora de la calidad de servicio.

Quinto. Se recomienda al responsable reforzar el tema de control, utilizando reglas y procedimientos formales ya sean preventivos o correctivos que vayan de la mano el cumplimiento de los objetivos deseados y la calidad del servicio.

Referencias

- Alberto Yuni, J., & Ariel Urbano, C. (2006). *Técnica para Investigar*. Argentina: Brujas.
- Arellano Diaz, H. O. (2017). *La calidad en el servicio como ventaja competitiva*. Recuperado el 11 de enero de 2021, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6128526.pdf>
- Casma Zarate, C. (s.f.). <http://casmacarlos.blogspot.com/p/medicion-mediante-escala-serperf.html>.
- Castrillón Ortega, A. M. (2014). *Fundamentos generales de Administración*. Medellín, Colombia: Centro Editorial Esumer. Obtenido de <http://190.57.147.202:90/xmlui/bitstream/handle/123456789/500/fundamentos-generales-de-administracion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* (Vol. Séptima edición). Tlalnepantla, México. Obtenido de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Claveria, A. (s.f.). *La Importancia de Reconocer a los Empleados Reportajes* Recuperado el 21 de mayo del 2019 en. Obtenido de ffff.
- Condori Huamani, M. E. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de servicios de Sedapal*,. Lima, Comas, Perú. Recuperado el 14 de enero de 2021, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21508/Condori_HME.pdf?sequence=1
- De la Sota Tantal, C. M. (2019). *Gestión administrativa y calidad de Servicio al cliente en la empresa SEDACHIMBOTE S.A*. Chimbote, Perú. Recuperado el 12 de enero de 2021, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40855>
- Donnell, K. &. (2012). *Elementos de la administración, un enfoque internacional y de innovación*. México: McGraw – Hill.

- G. Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación* . Caracas Venezuela: Episteme C.A.
- Gavilanez, M. I. (2018). Observatorio de la Economía Latinoamericana. *Impacto de la Gestión Administrativa de las pymes del ecuador*.
- Gonzales, G. M. (2006). *Habilidades directivas*. España: Edición Innovación y Cualificación.
- Jame, A. (2010). *Administración*. Naucalpan de Juárez México: Pearson Educación.
- Koontz. (2009). *Administración una perspectiva global*. México: McGraw Hill Interamericana.
- Koontz, H. W. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. México: Pearson.
- Luna. (2005). *Proceso administrativo*. México: Pearson.
- Mascareñas. (2012). *Manual de funciones y adquisición de empresas*. España: McGraw – Hill.
- Munch, L. (2010). *Administración gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos*. México: Pearson Educación.
- Ramirez Casco, A. d. (2017). Contribuyendo a la economía. *La gestion administrativa en el desarrollo empresarial*.
- Torres Samuel, M., & Vasquez Stanescu, C. (2015). Modelo De Evaluación De La Calidad De Servicio. *Compendium*, 65-66. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
- W. Cottle, D. (1990). *El Servicio Centrado En El Cliente*. Madrid - España: Diaz De Santos S.A.
- Welhrinch, K. &. (2010). *Administración una perspectiva global*. México: McGraw Hill Interamericana.

ANEXOS

Cuadro 1

Matriz de operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición Likert
V1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Considera que existe una buena comunicación entre los trabajadores de la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A.	Se aplicará la técnica de encuestas, el instrumento del cuestionario conformado por 11 ítems, dirigido a una población conformada por 50 colaboradores.	Planeación	Presupuesto	1	Ordinal (LIKER) 1.nunca. 2.muy pocas veces. 3.a veces. 4.casi siempre. 5.siempre.
				Objetivos	2	
				Poi	3	
			Organización	Funciones	4	
				Coordinación	5	
				Jerarquización	6	
			Dirección	Liderazgo	7	
				Motivación	8	
				Comunicación	9	
			Control	Evaluación	10	
				Retroalimentación	11	
V2 CALIDAD DE SERVICIO	Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio de seguridad, fiabilidad, empatía, capacidad de responder intangibles. Según Pizzo (2013)	Se aplicará el instrumento del cuestionario conformado por 22 ítems consideradas del 12-33, el cual nos brindará información valiosa sobre los resultados de la calidad del servicio.	Tangibilidad	Instalaciones físicas	12	Ordinal (LIKER) 1.nunca. 2.muy pocas veces. 3.a veces. 4.casi siempre. 5.siempre
				Equipos	13	
				Higiene-aseo	14	
				Servicios	15	
			Fiabilidad	Entregas	16	
				Promesas	17	
				Fallas	18	
				Tiempo programado	19	
				Resolución de problemas	20	
			Capacidad de respuesta	Servicio ágil	21	
				Condiciones del servicio	22	
				Respuestas a preguntas	23	
				Comunicación oportuna	24	
			Seguridad	Confianza	25	
				Sentimiento	26	
				Condiciones apropiadas	27	
				Recursos	28	
Empatía	Atención personalizada	29				
	Amabilidad	30				
	Comprensión	31				
	Gesto personal	32				
	Explicación debida	33				



CUESTIONARIO SOBRE: Gestión administrativa y Calidad de Servicio en la empresa de Transporte Turismo Paramonga Barranca 2021

A. INTRODUCCIÓN:

Estimado(a) señores, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de: **Gestión administrativa y Calidad de Servicio en la empresa de Transporte Turismo Paramonga Barranca 2021** (Koontz H. W., 2012) (Jame, 2010) (Koontz, 2009) (Welhrinch, 2010) (Donnell, 2012) (Luna, 2005) (Mascareñas, 2012) (Munch, 2010) (Gonzales, 2006).

B. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responda con sinceridad
- Lea determinadamente coma ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una "X".

El significado de cada número es: 1=nunca 2=casi nunca 3=a veces 4=casi siempre 5=siempre

VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
DIMENSIONES	ITEMS	1	2	3	4	5
Planificación	1. Tiene conocimiento del presupuesto que maneja la empresa de Transporte Turismo Paramonga S.A.					
	2. Considera que los trabajadores tienen claro los objetivos de la empresa de Transporte Turismo Paramonga S.A.					
	3. Considera que los empleados tienen conocimiento del plan operativo institucional de la Empresa de Transportes Turismo Paramonga S.A.					
Organización	4. Considera que los empleados cumplen con las tareas, funciones encargadas en la empresa de Transporte Turismo Paramonga S.A.					
	5. Considera que los trabajadores que cumplen con los acuerdos que se estableces en la empresa de Transporte Turismo Paramonga S.A.					
	6. Considera usted que el grado de coordinación entre jefes y trabajadores es efectiva en la empresa de Transporte Turismo Paramonga S.A.					
Dirección	7. Considera que cuentan con un líder que dirige al grupo dentro de la empresa de Transporte Turismo Paramonga S.A.					
	8. Cuentan con estrategias motivacionales para los empleados de la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A.					
	9. Considera que existe una buena comunicación entre los trabajadores de la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A.					
Control	10. Cree Ud. que existe una adecuada evaluación del personal de servicio en la empresa de Transporte Turismo Paramonga S.A.					

	11. Los colaboradores la empresa de Transporte Turismo Paramonga S.A cuentan con herramientas como el feedback ayuden a corregir esos errores y así puedan lograr los objetivos.					
VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO						
Tangibilidad	12. Las instalaciones que ofrece la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A. son cómodas y lucen atractivas.					
	13. La empresa de transporte Turismo Paramonga S.A. posee los equipos con tecnología actualizada					
	14. Los empleados de la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A. están presentables con higiene –aseo.					
	15. Los servicios que utiliza la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A. se ven reflejados con recursos visiblemente adecuados.					
Fiabilidad	16. La empresa de transportes Turismo Paramonga S.A cumple en realizar el servicio en el tiempo programado.					
	17. La empresa de transportes Turismo Paramonga S.A. cumplen con lo que se prometen hacerlo.					
	18.El servicio que presta la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A, no tiene errores ni fallas.					
	19. Por lo general la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A en el tiempo acordado.					
	20. Considera que la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A. resuelve el problema que tiene.					
Capacidad de respuesta	21. Considera usted que el área de atención al usuario en la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A. es rápida.					
	22. Considera usted que el tiempo que espero para ser atendido en la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A. fue inmediato.					
	23. Considera que los empleados de la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A toman el tiempo necesario para responder a sus preguntas.					
	24. Los empleados de la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A comunican oportunamente cualquier cambio.					
Seguridad	25.El servicio que brinda la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A. transmite confianza.					
	26.Se siente seguro cuando le brindan el servicio de la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A le brindan todo tipo de condiciones apropiadas en el servicio.					
	27.Considera que los empleados de la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A le brindan todo tipo de condiciones apropiadas en el servicio.					
	28.Considera que los recursos empleados en el servicio generan seguridad.					
Empatía	29.Considera que los empleados de la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A le dan una atención personalizada.					
	30.Los empleados de la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A le reciben con amabilidad.					
	31.Las necesidades presentadas son comprendidas por los empleados de la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A					
	32.El trato en el servicio de la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A se da con gestos agradables y sonrientes.					
	33.Se genera una adecuada explicación de lo que la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A le ofrece como servicio.					

Cuadro 4

Cuadro de validación

ENCUESTADOS	ITEMS											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	SUMA
E1	4	3	4	3	5	5	5	3	4	3	3	42
E2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	41
E3	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5	50
E4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	43
E5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	42
E6	4	5	5	4	5	4	4	3	3	3	4	44
E7	4	5	4	5	5	4	5	4	3	3	2	44
E8	4	4	3	3	4	3	5	3	4	3	2	38
E9	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	38
E10	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	36
VARIANZA	0,222	0,989	0,544	0,456	0,456	0,322	0,489	0,267	0,278	0,278	1,211	
SUMATORIA DE VARIANZAS	5,511											
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	15,733											

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

- α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario → **0,76**
 k : Número de ítems del instrumento → 10
 $\sum S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems. → 5,511
 S_T^2 : Varianza total del instrumento. → 15,733

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

0,76 Nuestro instrumento es de excelente confiabilidad

		ITEMS																						
ENCUESTADOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	SUMA	
E1	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	71
E2	3	2	4	4	3	5	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	73
E3	3	3	2	3	2	5	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	2	2	67	
E4	4	2	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	3	2	4	3	4	3	2	3	3	3	66	
E5	3	2	3	5	2	5	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	71	
E6	2	3	2	3	3	5	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	68	
E7	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	4	2	3	4	3	3	3	64	
E8	4	3	2	3	2	5	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	68	
E9	4	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	70	
E10	2	2	4	3	3	5	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	2	3	2	69	
VARIANZA	0,767	0,267	0,667	0,456	0,400	1,067	0,233	0,544	1,111	0,322	0,400	0,267	0,678	0,400	0,233	0,267	0,678	0,444	0,544	0,178	0,233	0,233		
SUMATORIA DE VARIANZAS	10,389																							
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	7,122																							

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

- α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario → **0,99**
 k : Número de ítems del instrumento → 22
 $\sum S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems. → 10,389
 S_T^2 : Varianza total del instrumento. → 7,122

Cuadro 5

Tabla 1 Rango de interpretación de correlación

$r = 1$	correlación perfecta.
$0'8 < r < 1$	correlación muy alta
$0'6 < r < 0'8$	correlación alta
$0'4 < r < 0'6$	correlación moderada
$0'2 < r < 0'4$	correlación baja
$0 < r < 0'2$	correlación muy baja
$r = 0$	correlación nula

Fuente Pino



CARTA DE AUTORIZACION

Barranca, 25 enero 2021

Señores:

Venturo Malqui, Karem Cristina
Lizarraga Quispe, Danitza Fiorela

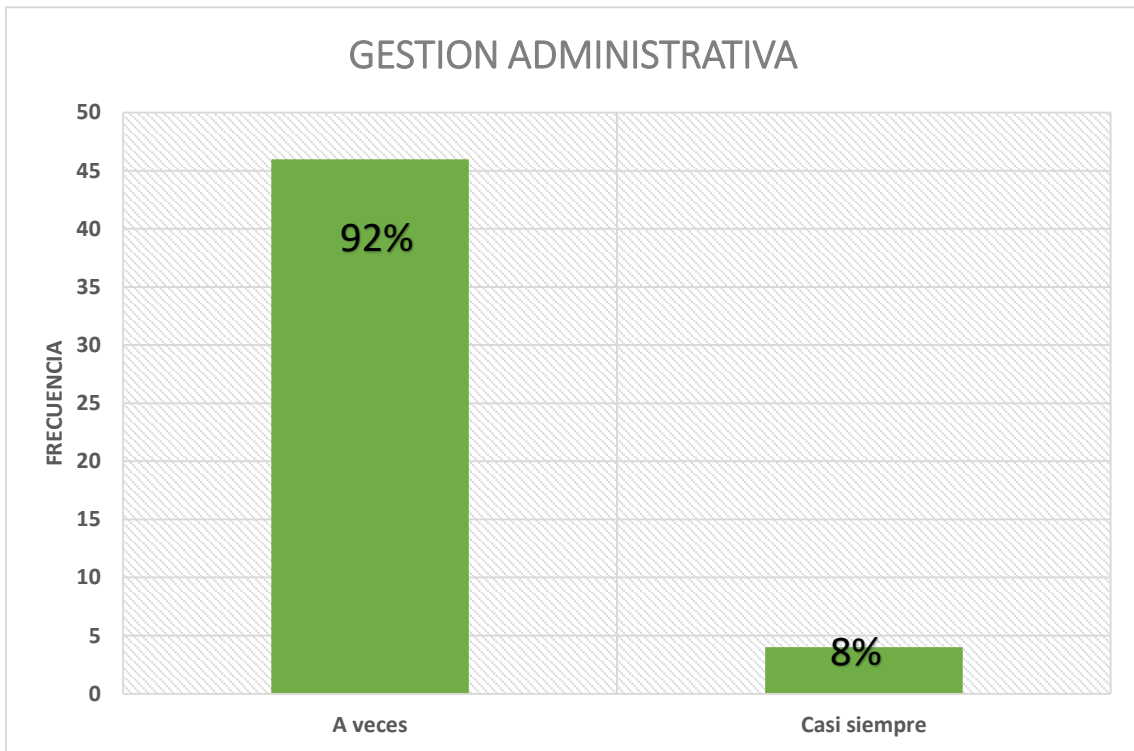
Me mediante la presente autorizo la solicitud 0001-VL presentada, por parte de los interesados mencionados líneas arriba para poder realizar el estudio correspondiente a la Empresa de Transportes Turismo Paramonga Sociedad Anónima.

Indicando que ellos podrán realizar su respectiva encuesta el día 26,27,28 en horarios de tiempos libres del personal para no perjudicar en sus labores cotidianos

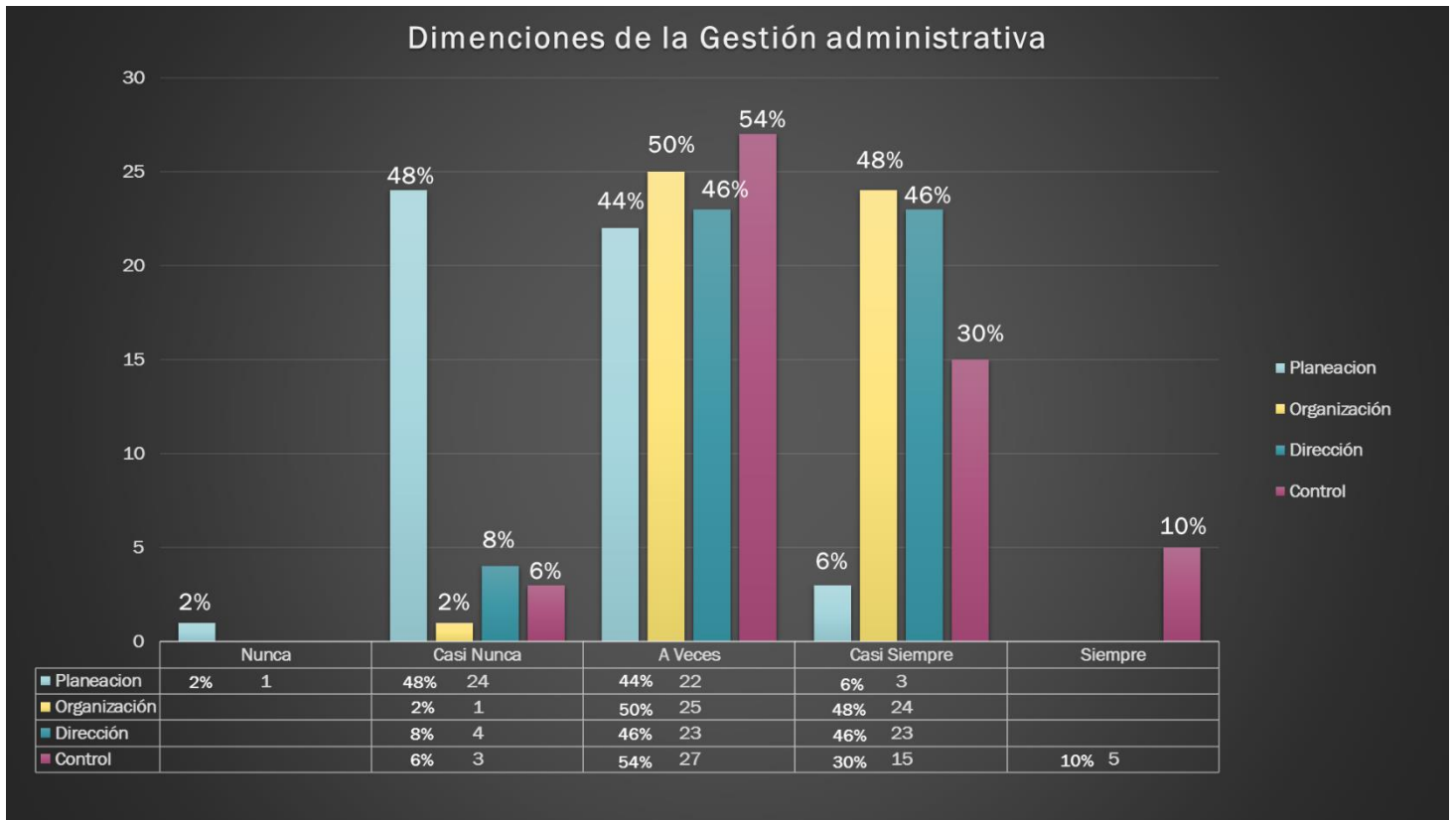
Sin más agradezco desde ya en tomar en cuenta la empresa como forma de estudio la cual nos ayudara a crecer.

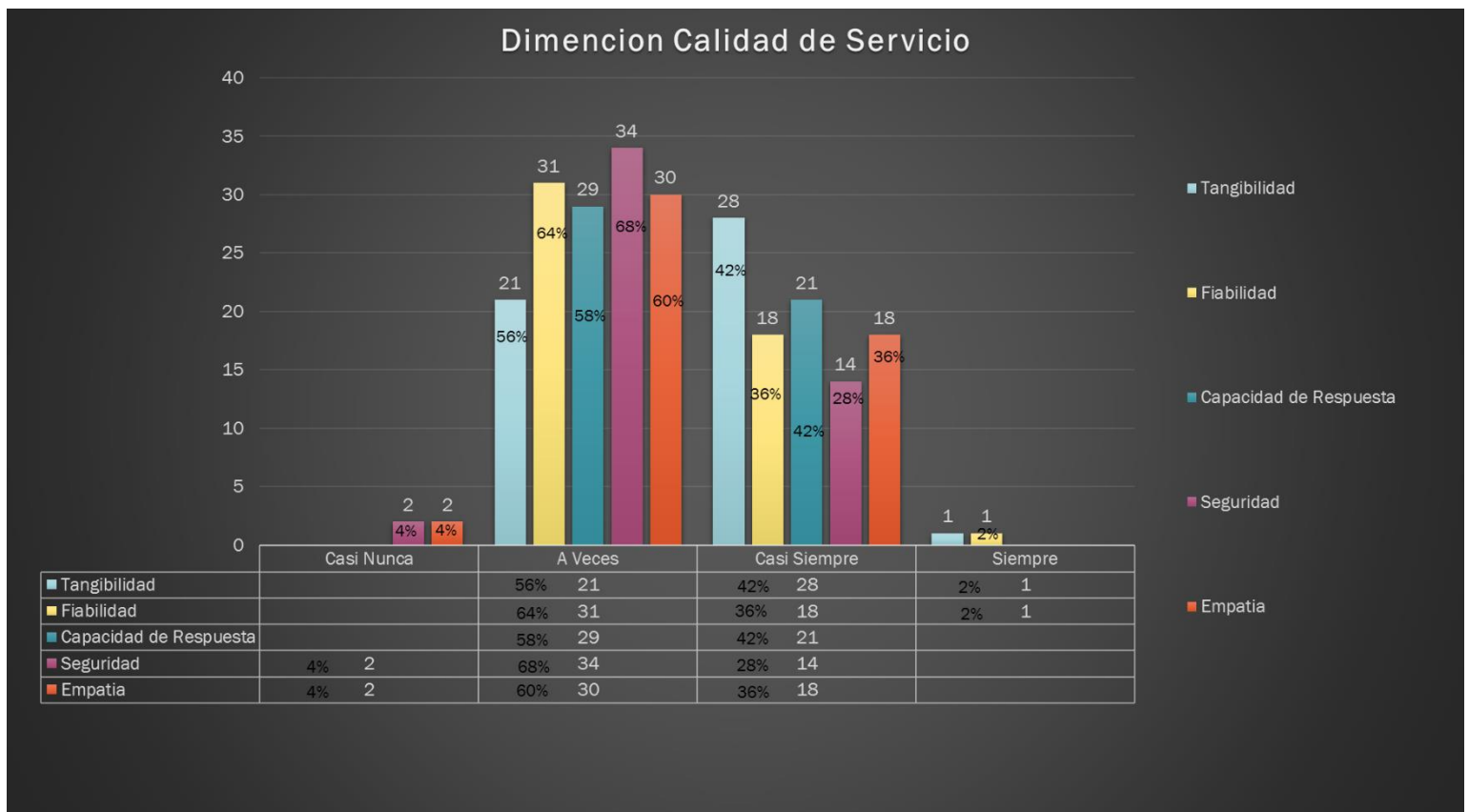
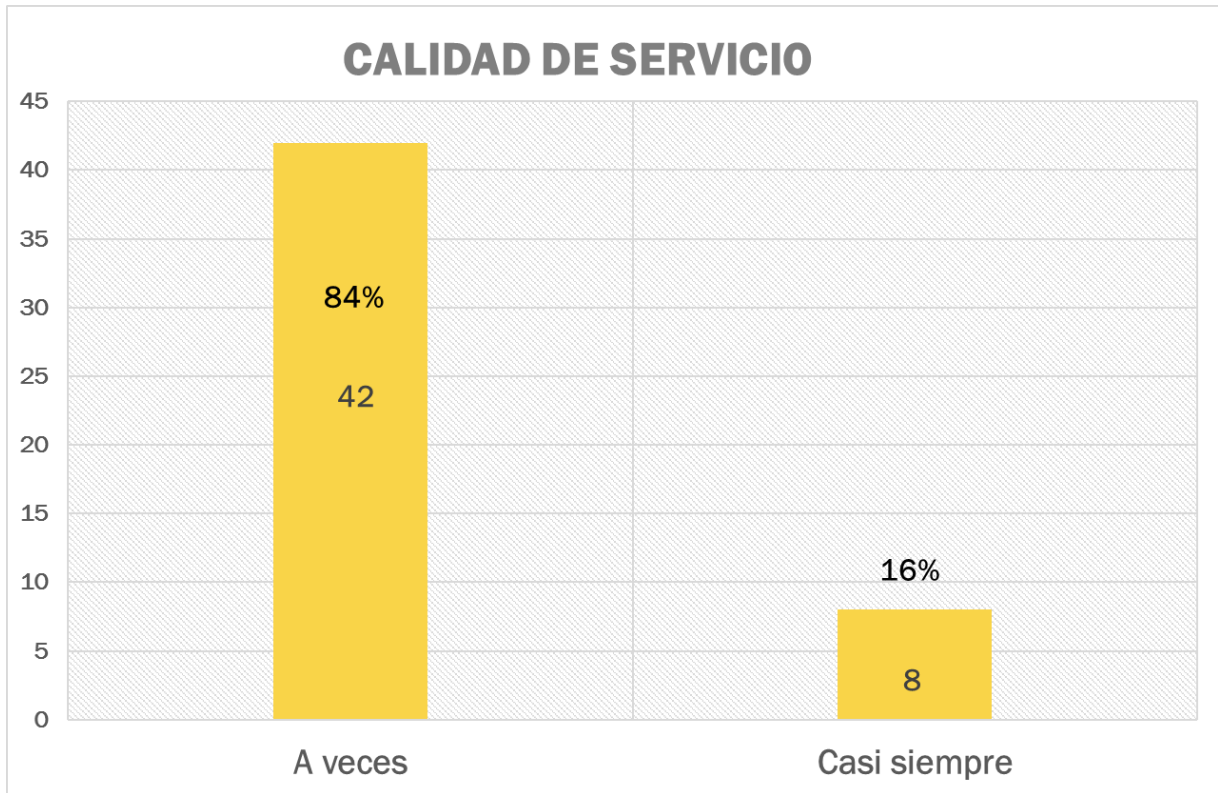
Gerente General

Cuadro 6 Figura de los resulta




dos del instrumento






CUADRO 4: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO:				
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE TURISMO PARAMONGA S.A- BARRANCA 2020				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿De qué manera la Gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio de la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A. Barranca 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la calidad del servicio en la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A. Barranca 2021.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL: La gestión Administrativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A. Barranca 2021.</p>	<p>Variable 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA DIMENSIONES V1: a) Planificación b) Organización c) Dirección d) Control</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: APLICADA</p> <p style="text-align: right;">NIVEL DE</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>INVESTIGACIÓN: Descriptivo- correlacional</p> <p>DONDE: M: Muestra. O1: Observación de la V.1 (Gestión administrativa) O2: Observación de la V.2 (Calidad de servicio) r: Correlación entre dichas variables</p> <p style="text-align: right;">DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: El diseño de la investigación no experimental – transversal. POBLACIÓN Y MUESTRA: 50 colaboradores de la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A.</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: a) ¿De qué manera la planificación se relaciona con la calidad de servicio en la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A. Barranca 2021? b) ¿De qué manera la organización se relaciona con la calidad de servicio en la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A. Barranca 2021? c) ¿De qué manera la dirección se relaciona con la calidad de servicio en la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A. Barranca 2021? d) ¿De qué manera el control se relaciona con la calidad de servicio en la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A. Barranca 2021?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS: a) Determinar la relación que existe entre la dimensión planificación y la calidad del servicio en la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A. Barranca 2021. b) Determinar la relación que existe entre la organización y la calidad del servicio en la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A. Barranca 2021. c) Determinar la relación que existe entre la dirección y la calidad del servicio en la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A. Barranca 2021. d) Determinar la relación que existe entre el control y la calidad del servicio en la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A. Barranca 2021.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICO: a) La planificación se relaciona significativamente con la calidad del servicio de la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A. Barranca 2021 b) La organización se relaciona significativamente con la calidad del servicio de la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A. Barranca 2021 c) La dirección se relaciona significativamente con la calidad del servicio de la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A. Barranca 2021 d) el control se relaciona significativamente con la calidad del servicio de la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A. Barranca 2021.</p>	<p>Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO DIMENSIONES V2: a) Tangibilidad b) Fiabilidad c) Capacidad de respuesta d) Seguridad e) Empatía</p>	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en la empresa de Transporte Turismo Paramonga Barranca 2020								
Apellidos y nombres de las Investigadoras: Venturo Malqui, Karem Cristina Lizarraga Quispe, Danitza Fiorela								
Apellidos y nombres del experto: Dina Editha Araujo Leyva								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/ PREGUNTA	escala	Si cumple	No cumple	Observaciones/ sugerencias	
Gestión Administrativa	Planificación	Presupuestos	Tiene conocimiento del presupuesto que maneja la empresa de Transporte Turismo Paramonga S.A.	Escala De Likert 1. Nunca 2. casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	✓			
		Objetivos	Considera que los trabajadores tienen claro los objetivos de la empresa de Transporte Turismo Paramonga S.A.		✓			
		Poi	Considera que los empleados tienen conocimiento del plan operativo institucional de la Empresa de Transportes Turismo Paramonga S.A.		✓			
	Organización	Funciones	Considera que los empleados cumplen sus funciones con las tareas encargadas en la empresa de Transporte Turismo Paramonga S.A.		✓			
		Coordinación	Considera que los trabajadores que cumplen con los acuerdos que se establece en la empresa de Transporte Turismo Paramonga S.A.		✓			
		Jerarquización	Considera usted que el grado de coordinación entre jefes y empleados es efectiva.		✓			
	Dirección	Liderazgo	Considera que cuentan con un líder que dirige al grupo dentro de la empresa de Transporte Turismo Paramonga S.A.		✓			
		Motivación	Cuentan con estrategias motivacionales para los empleados de la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A.		✓			
		Comunicación				✓		
					Considera que existe una buena comunicación entre los trabajadores de la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A.	✓		

	Control	Evaluación	Cree Ud. que existe un adecuado evaluación del personal de servicio en la empresa de Transporte Turismo Paramonga S.A.	✓		
		Retroalimentación	Los empleados de la empresa de Transporte Turismo Paramonga S.A cuentan con herramientas como el feedback que ayuden a corregir esos errores, y con ello lograr los objetivos.	✓		
Calidad del Servicio	Tangibilidad	Instalaciones físicas	Las instalaciones que ofrece la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A. son cómodas y lucen atractivas.	✓		
		Equipos	La empresa de transporte Turismo Paramonga S.A. posee los equipos con tecnología actualizada.	✓		
		Higiene- aseo	Los empleados de la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A. tienen apariencia pulcra.	✓		
		Servicios	Los servicios que utiliza la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A. se ven reflejados con recursos visiblemente adecuados.	✓		
	Fiabilidad	Entregas	La empresa de transportes Turismo Paramonga S.A cumple en realizar el servicio en el tiempo programado.	✓		
		Promesas	La empresa de transportes Turismo Paramonga S.A. cumplen con lo que se prometen hacerlo.	✓		
		Fallas	El servicio que presta la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A, no tiene errores ni fallas.	✓		
		Tiempo Programado	Por lo general la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A en el tiempo acordado.	✓		
		Resolución de Problemas	Considera que la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A. resuelve el problema que tiene.	✓		
	Capacidad de Respuesta	Servicio Agil	Considera usted que el área de atención al usuario en la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A. es rápida.	✓		
		Condiciones del servicio	Considera usted que el tiempo que espero para ser atendido en la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A. fue inmediato.	✓		
		Respuestas a preguntas	Considera que los empleados de la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A toman el tiempo necesario para responder a sus preguntas.	✓		
Comunicación Oportuna		Los empleados de la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A comunican oportunamente cualquier cambio.	✓			

	Seguridad	Confianza	El servicio que brinda la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A. transmite confianza.	✓		
		Sentimiento	Se siente seguro cuando le brindan el servicio de la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A le brindan todo tipo de condiciones apropiadas en el servicio.	✓		
		Condiciones apropiadas	Considera que los empleados de la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A le brindan todo tipo de condiciones apropiadas en el servicio.	✓		
		Recursos	Considera que los recursos empleados en el servicio generan seguridad	✓		
	Empatía	Atención personalizada	Considera que los empleados de la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A le dan una atención personalizada.	✓		
		Amabilidad	Los empleados de la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A le reciben con amabilidad.	✓		
		Comprensión	Las necesidades presentadas son comprendidas por los empleados de la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A.	✓		
		Gesto Personal	El trato en el servicio de la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A se da con gestos agradables y sonrientes.	✓		
		Explicación debida	Se genera una adecuada explicación de lo que la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A le ofrece como servicio.	✓		
	 Firma del experto: DNI: 47679970			Fecha 12 / 01 / 2021		

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS


Título de la investigación: Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en la empresa de Transporte Turismo Paramonga Barranca 2020

Apellidos y nombres de las Investigadoras: Venturo Malqui, Karem Cristina
Lizarraga Quispe, Danitza Fiorela

Apellidos y nombres del experto:
Farro Pérez Richard Harry

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/ PREGUNTA	escala	Si cumple	No cumple	Observaciones sugerencias
Gestión Administrativa	Planificación	Presupuestos	Tiene conocimiento del presupuesto que maneja la empresa de Transporte Turismo Paramonga S.A.	Escala De Likert	✓		
		Objetivos	Considera que los trabajadores tienen claro los objetivos de la empresa de Transporte Turismo Paramonga S.A.		✓		
		Poi	Considera que los empleados tienen conocimiento del plan operativo institucional de la Empresa de Transportes Turismo Paramonga S.A.		1. Nunca	✓	
	Organización	Funciones	Considera que los empleados cumplen sus funciones con las tareas encargadas en la empresa de Transporte Turismo Paramonga S.A.	2. casi nunca	✓		
		Coordinación	Considera que los trabajadores que cumplen con los acuerdos que se estableces en la empresa de Transporte Turismo Paramonga S.A.	3. A. veces	✓		
		Jerarquización	Considera usted que el grado de coordinación entre jefes y empleados es efectiva.	4. Casi siempre	✓		
	Dirección	Liderazgo	Considera que cuentan con un lider que dirige al grupo dentro de la empresa de Transporte Turismo Paramonga S.A.	5. Siempre	✓		
		Motivación	Cuentan con estrategias motivacionales para los empleados de la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A.	✓			
		Comunicación	Considera que existe una buena comunicación entre los trabajadores de la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A.	✓			

Calidad del Servicio	Control	Evaluación	Cree Ud. que existe un adecuado evaluación del personal de servicio en la empresa de Transporte Turismo Paramonga S.A.	✓		
		Retroalimentación	Los empleados de la empresa de Transporte Turismo Paramonga S.A cuentan con herramientas como el feedback que ayuden a corregir esos errores, y con ello lograr los objetivos.	✓		
	Tangibilidad	Instalaciones físicas	Las instalaciones que ofrece la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A. son cómodas y lucen atractivas.	✓		
		Equipos	La empresa de transporte Turismo Paramonga S.A. posee los equipos con tecnología actualizada.	✓		
		Higiene- aseo	Los empleados de la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A. tienen apariencia pulcra.	✓		
		Servicios	Los servicios que utiliza la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A. se ven reflejados con recursos visiblemente adecuados.	✓		
	Fiabilidad	Entregas	La empresa de transportes Turismo Paramonga S.A cumple en realizar el servicio en el tiempo programado.	✓		
		Promesas	La empresa de transportes Turismo Paramonga S.A. cumplen con lo que se prometen hacerlo.	✓		
		Fallas	El servicio que presta la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A, no tiene errores ni fallas.	✓		
		Tiempo Programado	Por lo general la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A en el tiempo acordado.	✓		
		Resolución de Problemas	Considera que la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A. resuelve el problema que tiene.	✓		
	Capacidad de Respuesta	Servicio Agil	Considera usted que el área de atención al usuario en la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A. es rápida.	✓		
		Condiciones del servicio	Considera usted que el tiempo que espero para ser atendido en la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A. fue inmediato.	✓		
		Respuestas a preguntas	Considera que los empleados de la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A toman el tiempo necesario para responder a sus preguntas.	✓		
Comunicación Oportuna		Los empleados de la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A comunican oportunamente cualquier ramhin	✓			

Seguridad	Confianza	El servicio que brinda la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A. transmite confianza.	✓		
	Sentimiento	Se siente seguro cuando le brindan el servicio de la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A le brindan todo tipo de condiciones apropiadas en el servicio.	✓		
	Condiciones apropiadas	Considera que los empleados de la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A le brindan todo tipo de condiciones apropiadas en el servicio.	✓		
	Recursos	Considera que los recursos empleados en el servicio generan seguridad	✓		
Empatía	Atención personalizada	Considera que los empleados de la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A le dan una atención personalizada.	✓		
	Amabilidad	Los empleados de la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A le reciben con amabilidad.	✓		
	Comprensión	Las necesidades presentadas son comprendidas por los empleados de la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A.	✓		
	Gesto Personal	El trato en el servicio de la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A se da con gestos agradables y sonrientes.	✓		
	Explicación debida	Se genera una adecuada explicación de lo que la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A le ofrece como servicio.	✓		
Firma del experto:  D NI 05070802.		Fecha 12 / 01 / 2021			

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS


Título de la investigación: Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en la empresa de Transporte Turismo Paramonga Barranca 2020

Apellidos y nombres de las Investigadoras: Venturo Malqui, Karem Cristina
Lizarraga Quispe, Danitza Fiorela

Apellidos y nombres del experto:
Verónica Zevallos Suarez

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/ PREGUNTA	escala	Si cumple	No cumple	Observaciones sugerencias
Gestión Administrativa	Planificación	Presupuestos	Tiene conocimiento del presupuesto que maneja la empresa de Transporte Turismo Paramonga S.A.	Escala De Likert 1. Nunca 2. casi nunca 3. A. veces 4. Casi siempre 5. Siempre	✓		
		Objetivos	Considera que los trabajadores tienen claro los objetivos de la empresa de Transporte Turismo Paramonga S.A.		✓		
		Poi	Considera que los empleados tienen conocimiento del plan operativo institucional de la Empresa de Transportes Turismo Paramonga S.A.		✓		
	Organización	Funciones	Considera que los empleados cumplen sus funciones con las tareas encargadas en la empresa de Transporte Turismo Paramonga S.A.		✓		
		Coordinación	Considera que los trabajadores que cumplen con los acuerdos que se estableces en la empresa de Transporte Turismo Paramonga S.A.		✓		
		Jerarquización	Considera usted que el grado de coordinación entre jefes y empleados es efectiva.		✓		
	Dirección	Liderazgo	Considera que cuentan con un lider que dirige al grupo dentro de la empresa de Transporte Turismo Paramonga S.A.		✓		
		Motivación	Cuentan con estrategias motivacionales para los empleados de la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A.		✓		
		Comunicación	Considera que existe una buena comunicación entre los trabajadores de la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A.		✓		

Calidad del Servicio	Control	Evaluación	Cree Ud. que existe un adecuado evaluación del personal de servicio en la empresa de Transporte Turismo Paramonga S.A.	✓		
		Retroalimentación	Los empleados de la empresa de Transporte Turismo Paramonga S.A cuentan con herramientas como el feedback que ayuden a corregir esos errores, y con ello lograr los objetivos.	✓		
	Tangibilidad	Instalaciones físicas	Las instalaciones que ofrece la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A. son cómodas y lucen atractivas.	✓		
		Equipos	La empresa de transporte Turismo Paramonga S.A. posee los equipos con tecnología actualizada.	✓		
		Higiene- aseo	Los empleados de la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A. tienen apariencia pulcra.	✓		
		Servicios	Los servicios que utiliza la empresa de transporte Turismo Paramonga S.A. se ven reflejados con recursos visiblemente adecuados.	✓		
	Fiabilidad	Entregas	La empresa de transportes Turismo Paramonga S.A cumple en realizar el servicio en el tiempo programado.	✓		
		Promesas	La empresa de transportes Turismo Paramonga S.A. cumplen con lo que se prometen hacerlo.	✓		
		Fallas	El servicio que presta la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A, no tiene errores ni fallas.	✓		
		Tiempo Programado	Por lo general la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A en el tiempo acordado.	✓		
		Resolución de Problemas	Considera que la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A. resuelve el problema que tiene.	✓		
	Capacidad de Respuesta	Servicio Agil	Considera usted que el área de atención al usuario en la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A. es rápida.	✓		
		Condiciones del servicio	Considera usted que el tiempo que espero para ser atendido en la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A. fue inmediato.	✓		
		Respuestas a preguntas	Considera que los empleados de la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A toman el tiempo necesario para responder a sus preguntas.	✓		
Comunicación Oportuna		Los empleados de la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A comunican oportunamente cualquier cambio	✓			

Seguridad	Confianza	El servicio que brinda la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A. transmite confianza.	✓	
	Sentimiento	Se siente seguro cuando le brindan el servicio de la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A le brindan todo tipo de condiciones apropiadas en el servicio.	✓	
	Condiciones apropiadas	Considera que los empleados de la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A le brindan todo tipo de condiciones apropiadas en el servicio.	✓	
	Recursos	Considera que los recursos empleados en el servicio generan seguridad	✓	
Empatía	Atención personalizada	Considera que los empleados de la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A le dan una atención personalizada.	✓	
	Amabilidad	Los empleados de la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A le reciben con amabilidad.	✓	
	Comprensión	Las necesidades presentadas son comprendidas por los empleados de la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A.	✓	
	Gesto Personal	El trato en el servicio de la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A se da con gestos agradables y sonrientes.	✓	
	Explicación debida	Se genera una adecuada explicación de lo que la empresa de transportes Turismo Paramonga S.A le ofrece como servicio.	✓	
Firma del experto:  DNI. 46360937		Fecha 12 / 01 / 2021		

Yo, Carlos Casma Zárate docente de la Facultad ciencias administrativas y Escuela Profesional administración de la Universidad César Vallejo FILIAL LIMA NORTE, revisor de la tesis titulada

“Gestión administrativa y la calidad del servicio de la Empresa de Transporte Turismo Paramonga S.A., Barranca, 2021”, de las estudiantes Lizárraga Quispe Danitza Fiorela y Venturo Malqui Kareem Cristina.

Carlos Casma Zárate constató que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Lima 21 , de Marzo 2021



CLAD 13060

Firma

Dr. Carlos Antonio Casma Zárate

DNI: 06153553

Revis ó	Vicerrectorado de Investigación/ SGC	DEVAC /Responsable del	Aprobó	Rectorad o
------------	-----------------------------------------	------------------------	--------	---------------