



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**“Influencia de la gestión administrativa para la mejora de la  
productividad en la empresa “estación de servicios grupo A & T  
PERÚ SAC”. Abancay-2021”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración**

**AUTORA:**

Núñez Arias, Daniela Leandra (ORCID: 0000-001-6007-5950)

**ASESOR:**

Mag. Infante Takey, Henry Ernesto (Orcid: 0000-0003-4798-3991)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Organizaciones

**LIMA - PERÚ**

**2022**

### **Dedicatoria**

**A Dios, por habernos dado la vida y permitir llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional, a pesar de los momentos difíciles nos ha enseñado a valorar cada día para así lograr nuestras metas. A mi familia, por ser seres incondicionales hacia mi persona que me brindaron su apoyo y amor en cada circunstancia de la vida los amo.**

### **Agradecimiento**

**A mi familia, por ser los principales  
promotores de mis sueños, por confiar y  
creer en mis habilidades, por los consejos,  
valores y principios que nos han inculcado**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice general.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos.....	vi
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. MARCO TEÓRICO.....	14
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	21
3.2. Variables y operacionalización.....	22
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.5. Procedimientos.....	25
3.6. Métodos de análisis.....	25
3.7. Aspectos éticos.....	26
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSION.....	60
VI. CONCLUSIONES.....	61
VII. RECOMENDACIONES.....	62
<b>REFERECIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>63</b>
ANEXOS.....	64

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	64
Anexo 2: Instrumento.....	65
Anexo 3: Tabla de la t de Student.....	70

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Escala de Likert.....	27
Tabla 1E. Resultados 1.....	28
Tabla 2E. Resultados 2.....	28
Tabla 3E. Resultados 3.....	29
Tabla 4E. Resultados 4.....	30
Tabla 5E. Resultados 5.....	31
Tabla 6E. Resultados 6.....	32
Tabla 7E. Resultados 7.....	33
Tabla 8E. Resultados 8.....	33
Tabla 9E. Resultados 9.....	34
Tabla 10E. Resultados 10.....	35
Tabla 11E. Resultados 11.....	36
Tabla 12E. Resultados 12.....	37
Tabla 13E. Resultados 13.....	37
Tabla 14E. Resultados 14.....	38
Tabla 15E. Resultados 15.....	39
Tabla 16E. Resultados 16.....	40
Tabla 17E. Resultados 17.....	41
Tabla 18E. Resultados 18.....	42
Tabla 1ED. Resultados 1.....	43
Tabla 2ED. Resultados 2.....	43
Tabla 3ED. Resultados 3.....	44
Tabla 4ED. Resultados 4.....	45
Tabla 5ED. Resultados 5.....	46
Tabla 6ED. Resultados 6.....	47
Tabla 7ED. Resultados 7.....	48
Tabla 8ED. Resultados 8.....	49
Tabla 9ED. Resultados 9.....	49

Tabla 10ED. Resultados 10.....	50
Tabla 11ED. Resultados 11.....	51
Tabla 12ED. Resultados 12.....	52
Tabla 2. Resultados de hipótesis general.....	57
Tabla 3. Resultados de hipótesis específica 1.....	58
Tabla 4. Resultados de hipótesis específica 2.....	58
Tabla 5. Resultados de hipótesis específica 3.....	59

## ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1E. Frecuencia de respuestas .....	28
Gráfico 2E. Frecuencia de respuestas .....	29
Gráfico 3E. Frecuencia de respuestas .....	29
Gráfico 4E. Frecuencia de respuestas .....	30
Gráfico 5E. Frecuencia de respuestas .....	31
Gráfico 6E. Frecuencia de respuestas .....	32
Gráfico 7E. Frecuencia de respuestas .....	33
Gráfico 8E. Frecuencia de respuestas .....	34
Gráfico 9E. Frecuencia de respuestas .....	34
Gráfico 10E. Frecuencia de respuestas .....	35
Gráfico 11E. Frecuencia de respuestas .....	36
Gráfico 12E. Frecuencia de respuestas .....	37
Gráfico 13E. Frecuencia de respuestas .....	38
Gráfico 14E. Frecuencia de respuestas .....	39
Gráfico 15E. Frecuencia de respuestas .....	39
Gráfico 16E. Frecuencia de respuestas .....	40
Gráfico 17E. Frecuencia de respuestas .....	41
Gráfico 18E. Frecuencia de respuestas .....	42
Gráfico 1ED. Frecuencia de respuestas.....	43
Gráfico 2ED. Frecuencia de respuestas.....	44
Gráfico 3ED. Frecuencia de respuestas.....	45
Gráfico 4ED. Frecuencia de respuestas.....	45
Gráfico 5ED. Frecuencia de respuestas.....	46
Gráfico 6ED. Frecuencia de respuestas.....	47

Gráfico 7ED. Frecuencia de respuestas.....	48
Gráfico 8ED. Frecuencia de respuestas.....	49
Gráfico 9ED. Frecuencia de respuestas.....	50
Gráfico 10ED. Frecuencia de respuestas.....	51
Gráfico 11ED. Frecuencia de respuestas.....	52
Gráfico 12ED. Frecuencia de respuestas.....	52
Gráfico 1. Gráfico de dispersión-desviación estándar.....	55

## RESUMEN

La presente tesis de investigación titulada “Influencia de la gestión administrativa para mejorar la productividad de la empresa Estación de Servicios Grupo A&T Perú SAC. Abancay-2021”, tuvo como objetivo general: Determinar la influencia de la gestión administrativa para mejorar la productividad de la empresa Estación de Servicios Grupo A&T Perú SAC, para responder de la manera adecuadas a las preguntas formuladas, respecto a los problemas que se suscitan en las áreas críticas de la estación, esto agravaría la situación de la empresa, con insatisfacción de los clientes y deserción; generando una reducción de ingresos y en un futuro cercano reducir el personal, afectando en forma directa los ingresos de la empresa, trabajadores y beneficiarios de interés.

Respecto a la metodología de la investigación, es de enfoque cuantitativo, con un diseño experimental-correlacional de corte transversal; esto es que no existe manipulación de las variables, pero si hay una relación de las mismas en el periodo de indicado; el método de investigación hipotético deductivo con análisis descriptivo, porque explica de manera normal como ocurre los fenómenos en dicha estación. Para la recolección de datos se ha definido una población de 40 y una muestra representativa de 40 elementos al 95% de nivel de confianza.

Respecto a los resultados, se ha obtenido luego de analizar y procesar la información de la información de la muestra representativa y siguiendo la estructura metodológica por la universidad. Conclusiones: teniendo en cuenta el objetivo general se ha determinado que la gestión administrativa influye significativamente en la mejora de la productividad de la empresa Estación de Servicios Grupo A&T Perú SAC. Abancay-2021; afirmación que se sustenta en los resultados estadísticos obtenidos y de acuerdo a la distribución de t de Student, con la cual se acepta la hipótesis general alternativa.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, productividad, calidad de servicio, gestión, administración, gestión eficiente, gestión eficaz.



## ABSTRACT

This research thesis entitled "Influence of administrative management to improve the productivity of the company Estación de Servicios Grupo A&T Perú SAC. Abancay-2021", had as general objective: To determine the influence of the administrative management to improve the productivity of the company Estación de Servicios Grupo A&T Perú SAC, to respond in the appropriate way to the questions asked, regarding the problems that arise in the critical areas of the station, this would aggravate the company's situation, with customer dissatisfaction and desertion; generating a reduction in income and in the near future reduce personnel, directly affecting the income of the company, workers and beneficiaries of interest.

Regarding the research methodology, it is a quantitative approach, with a cross-sectional experimental-correlational design; this is that there is no manipulation of the variables, but there is a relationship between them in the indicated period; the hypothetical-deductive research method with descriptive analysis, because it explains in a normal way how the phenomena occur in said station. For data collection, a population of 40 and a representative sample of 40 elements at a 95% confidence level have been defined.

Regarding the results, it has been obtained after analyzing and processing the information of the representative sample and following the methodological structure by the university. Conclusions: taking into account the general objective, it has been determined that the administrative management significantly influences the improvement of the productivity of the company Estación de Servicios Grupo A&T Perú SAC. Abancay-2021; statement that is based on the statistical results obtained and according to the distribution of Student's t, with which the alternative general hypothesis is accepted.

**Keywords:** Administrative management, productivity, service quality, management, administration, efficient management, effective management.

## I. INTRODUCCIÓN

La realidad problemática del sector minería e hidrocarburos, en las últimas décadas esta realidad lo confirma Osinergmin (2020) en su publicación “Industria de los hidrocarburos líquidos en el Perú, con 20 años de aporte en el desarrollo del país”; en dicha publicación se afirma que desde hace dos años el precio de los combustibles ha sido un tema de debate, debido a la caída del precio del petróleo crudo a nivel mundial, a partir del cual se percibe una tendencia para mantener estabilizada a por debajo de 50 \$ el barril, esto por conflictos del Medio Oriente, cuya tensión pone en riesgo a la economía mundial y específicamente afecta a Siria y a Irack por el control de los pozos petroleros. Al pasar el tiempo se ha observado una persistente baja del precio del petróleo hasta por debajo de los 30 \$ el barril; por este motivo se ha generado gran preocupación en los agentes de los países a nivel mundial; es decir, este efecto incluye a los países de América del Sur, por ende, incluye al Perú, lo cual genera cambios en las políticas de los países; por esta razón el precio de los hidrocarburos depende del mercado mundial y de las particularidades de los mercados locales. Por estas consideraciones el precio internacional de los combustibles sirve como base de referencia para el precio de los combustibles del mercado interno de cada país y el nuestro no es ajeno a ello. Esto se puede evidenciar con el precio de la refinería de la pampilla, cuya información ha sido proporcionada por el Ministerio de Energía y Minas; en la misma se afirma que los precios netos del GLP y la gasolina de 90 octanos, representaron el 46% y el 51% del precio al público respectivamente; a partir del año 2016.

En nuestro país como en todos los países del mundo los hidrocarburos son utilizado en diferentes sectores, como en el sector transporte, calefacción, iluminación y otros; los mismos, que en el corto plazo se mantiene un precio promedio, como fijos: mientras que en el largo plazo si varia por una serie de factores de origen interno y externo, tal como indica Schmalensee (2012); este análisis coincide con lo que afirma el presente estudio, donde por ejemplo los precios son afectados por el factor interno como la inestabilidad política, social, escasez, etc. Por el factor externo como la guerra Rusia con Ucrania y de otros

factores como los que han generado el problema de la pandemia (Covid-19) que han afectado y siguen afectando a la economía de todo el mundo y por ende al país, OMS (2020).

Respecto a la producción de bienes y servicios a nivel nacional, información proporcionada por el Instituto Nacional de Estadística e informática-INEI (2020), afirma que se generó un ligero aumento de 0.51%, este resultado positivo se ha logrado, luego de varios meses de tasas negativas, especialmente desde que se ha iniciado la pandemia en el mes de marzo del año indicado. Este resultado positivo, básicamente se debió al esfuerzo de 6 sectores importantes; entre los cuales está el sector construcción; seguido por el sector financiero y seguros, continua el sector manufactura, luego el sector pesquería, telecomunicaciones y administración pública. El aporte de los otros sectores ha sido de contracción económica, entre ellos está el sector de alojamiento y restaurantes, transporte y almacenamiento, servicios, minería e hidrocarburos, este último es tema de la presente investigación.

#### Situación actual de la empresa

El estudio de investigación se ha llevado a cabo con el propósito de resolver la problemática que se genera en la empresa debido diferentes factores; para lo cual se necesita analizar dicha problemática que se viene produciendo en las diferentes empresas del sector empresarial, en particular del sector de comercialización de combustible como es nuestro caso; cuyos problemas son generados por diferentes motivos, como es el caso de no tener recursos económicos suficientes para el normal funcionamiento, no contar con una cartera de colaboradores adecuados para la atención de este servicio, no contar con programas de capacitación específicos a este tipo de actividades para atender a los clientes en forma satisfactoria; lo cual afecta en forma directa a los ingresos de la empresa.

Las empresas de este giro, no tiene un personal capacitado para el puesto, este es uno de los factores por el cual se genera problemas en la empresa, entre ellos está el de cumplir con las normas establecidas por los agentes reguladores como

es el caso de Osinergmin, OEFA, SUANT, Sunafil, municipalidades entre otros, que actúan con carácter de sanciones. Por este motivo es importante la capacitación a los colaboradores y al personal administrativo de las empresas en este rubro y en especial para nuestro caso. Esta estrategia se ha convertido en una herramienta importante para disminuir esta problemática, mediante acciones de cambio de conducta y buena atención al cliente, con el objetivo de aumentar el conocimiento de los colaboradores para mejorar sus habilidades, aptitudes y conductas de los mismos. Es en este contexto, es para que las empresas puedan mantener a sus colaboradores en un puesto de trabajo y mantenerlos actualizados en temas variados, según el interés de la empresa, sus colaboradores y beneficiarios; aprovechando sus habilidades y experiencia, a fin de mantener una empresa competitiva en el mercado.

Con lo antes mencionado se formula el problema general y problemas específicos, tal como se indica a continuación:

**Problema general.**

¿De qué manera se determina la influencia de la gestión administrativa para mejorar la productividad de la empresa Estación de Servicios Grupo A&T Perú SAC. Abancay-2021?

**Problemas específicos.**

¿De qué manera se determina la influencia de la gestión administrativa eficiente en la mejora de la productividad de la empresa Estación de Servicios Grupo A&T Perú SAC. Abancay-2021?

¿De qué manera se determina la influencia de la gestión administrativa eficaz en la mejora de la productividad de la empresa Estación de Servicios Grupo A&T Perú SAC. Abancay-2021?

¿De qué manera se determina la influencia de la tecnología en la mejora de la productividad de la empresa Estación de Servicios Grupo A&T Perú SAC. Abancay-2021?

Así mismo, se determina el objetivo general y objetivos específicos, tal como se indica a continuación.

**Objetivo general.**

Determinar la influencia de la gestión administrativa para mejorar la productividad de la Empresa Estación de Servicios Grupo A&T Perú SAC. Abancay-2021.

**Objetivos específicos.**

Determinar la influencia de la gestión administrativa eficiente en la mejora de la productividad de la Empresa Estación de Servicios Grupo A&T Perú SAC. Abancay-2021.

Determinar la influencia de la gestión administrativa eficaz en la mejora de la productividad de la Empresa Estación de Servicios Grupo A&T Perú SAC. Abancay-2021.

Determinar la influencia de la tecnología en la mejora de la productividad de la Empresa Estación de Servicios Grupo A&T Perú SAC. Abancay-2021.

Por la importancia del tema y su aplicación a resolver un problema real, se da la siguiente justificación con enfoque a:

La hipótesis planteada general y específica se indica a continuación.

**Hipótesis general.**

La gestión administrativa mejora la productividad de la Empresa Estación de Servicios Grupo A&T Perú SAC. Abancay-2021.

**Hipótesis específicas.**

La gestión administrativa eficiente mejora la productividad de la Empresa Estación de Servicios Grupo A&T Perú SAC. Abancay-2021.

La gestión administrativa eficaz mejora la productividad de la Empresa Estación de Servicios Grupo A&T Perú SAC. Abancay-2021.

La tecnología mejora la productividad de la Empresa Estación de Servicios Grupo A&T Perú SAC. Abancay-2021.

## II. MARCO TEÓRICO

### ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Para **Álvarez (2017)** su investigación titulada Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas; su objetivo general es evaluar el impacto de la capacitación en la productividad laboral de las empresas chilenas en el periodo de estudio. La metodología aplicada fue hipotético deductivo para indicar que el impacto es de manera general en las empresas de cualquier sector, entonces se deduce que la capacitación también impacta en una empresa particular de un sector determinado en una determinada proporción.

Entre las conclusiones más importantes a las que llego, es la capacitación no tendría un efecto significativo sobre la productividad laboral de las empresas chilenas, si es que no se lleva a cabo casos más prácticos según la empresa de un determinado sector y se aplique a esa realidad; si no fuera así representaría discrepancia con la literatura que se ha revisado previamente; lo que se esperaba de la capacitación era obtener un efecto positivo y significativo en la productividad laboral.

Según **Ferrari (2017)** su investigación es analizar un diseño de un modelo de evaluación para la competitividad del sector privado en el rubro combustibles, de la Universidad de Chile; este análisis se llevó en la segunda mitad del año 2016, debido a que se observó un alza excesiva en el precio de los combustibles. Ante estos sucesos las empresas han comenzado a buscar nuevas estrategias de mercado para encontrar una solución de equilibrio en forma rápida y efectiva, Para lo cual el objetivo fue evaluar la competitividad, para luego diseñar un

modelo de varias herramientas, entre las cuales se decidió poner a prueba un nuevo modelo a través del benchmarking. Dichos resultados han confirmado la existencia de una relación entre la competitividad y estrategias del benchmarking.

**García y Sierra (2020)**, afirman en su trabajo de investigación titulada factores que determinan la baja productividad laboral, percibido por un grupo de trabajadores del área comercial de una organización del sector de hidrocarburos en la ciudad de Medellín en Colombia. Su objetivo fue identificar los factores de la baja productividad, que se ha observado en el área comercial de una empresa de hidrocarburos en Medellín, en el periodo indicado.

La metodología aplicada fue un estudio de enfoque cuantitativo, encuestando a 10 colaboradores del área comercial, de los cuales ha sido 60% varones y 40% mujeres con diferentes experiencias, según sus tiempos de servicios (6 varones y 4 mujeres, entre 25 y 52 años), también se les ha hecho una entrevista semi estructurada con 3 categorías: factores que ha determinado la baja productividad, desafíos para superar la baja productividad; elegir nuevas estrategias para aumentar la productividad. Entre los resultados obtenidos por los investigadores respecto al proceso de capacitación; se dice que es un factor importante para mejorar la productividad; así mismo se ha enfatizado en la innovación y en las formas de actuar de los colaboradores; incidiendo que la baja productividad afecta el éxito de la empresa.

**Molina (2016)**, en su investigación Diseño organizacional para la empresa privada Volunteer Connection Ecuador, Quito. El objetivo fue Proponer un diseño organizacional que le permita a la empresa Volunteer Connection tener un diseño organizacional en base a procesos para influir en la productividad laboral del oleocentro The Caroline E.I.R.L., Chocope, 2019. En cuanto a la metodología utilizada, fue de dos tipos de investigación el cuantitativo y el cualitativo. Respecto a la muestra, se ha considerado a los colaboradores y personal externo que de alguna manera se relaciona con la empresa; se cuenta con 57 miembros en total. Para recoger los datos se ha utilizado como herramientas a la entrevista para 2 propietarios y encuestas para el personal tanto interno y externo en un total de 55

personas. En cuanto a la técnica para procesar los datos, se ha utilizado como herramientas de ayuda equipos tecnológicos de computación como a fin de utilizar el Excel para procesar los datos y luego obtener resultados. Como conclusiones importantes de la investigación fueron implementar un diseño organizacional para la empresa Volunteer Connection Ecuador que ha permitido a la empresa mejorar sus servicios con respuesta óptima y rápida en los procedimientos, para lo cual he tenido como base llevar a cabo capacitaciones específicas de temas puntuales, según los puestos de trabajo; también se muestra un organigrama para visualizar la jerarquía y líneas de comunicación que tiene la empresa. La investigación servirá de referencia para otras investigaciones, para trabajadores de empresas; las herramientas para recoger datos son las mismas del estudio; asimismo, la variable diseño organizacional tiene como base los procesos, también tiene relación con la propuesta de esta investigación; este punto de vista tiene similitud con la presente investigación; para mejorar de la productividad es necesario de complementar con capacitación en temas específicos.

**Para Páez y Peters (2018)**, en su investigación Plan de capacitación en Pos de la calidad del servicio de una estación de servicios. En la Universidad de la defensa Nacional. Córdoba-Argentina. El objetivo general es tener un programa en el que se debe incluir planes de capacitación en temas específicos del servicio que se brinda; tanto, a el nivel directivo, administrativo y operativo, para mejorar la calidad de atención de dichos servicios y así obtener beneficios para la empresa, los trabajadores y los beneficiarios de interés. La metodología aplicada fue de enfoque cualitativo, con una investigación de tipo descriptivo y explicativo correlacional; el estudio es de nivel básico y con un diseño no experimental. El plan de capacitación fue diseñado para una muestra conformada por 80 personas; de las cuales el 25% es personal administrativo y el 75% es personal operativo.

En cuanto a las conclusiones; Es conocido que el jefe de la estación, ha tenido la iniciativa de plantear como una necesidad el cambio de estrategia; pero los resultados obtenidos confirmaron para concluir que un plan de capacitación sería la herramienta más ideal para favorecer y facilitar el cambio esperado. Cabe



señalar que el plan de capacitación tiene como principal objetivo encontrar insuficiencia en el sistema; como puede ser una estructura no planteada formalmente; esto significa que se muestra responsabilidades ambiguas en los puestos de trabajo, existe muchos inconvenientes con las líneas de mando y la comunicación. Como primer paso es rediseñar las bases estructurales; como por ejemplo fijar el organigrama que servirá para determinar las funciones del puesto de trabajo; de esta manera se puede enriquecer el potencial del recurso humano con la capacidad y experiencia de cada colaborador y las sumatoria de los potenciales individuales, orientará a mejorar el potencial de la organización. A partir de estas bases sólidas, se debe continuar con el plan de capacitación, a fin de reforzar la calidad del servicio que se brinda a los clientes; sobre estas consideraciones se debe poner especial cuidado nuestro caso, que es el servicio de los grifos, complementado con gestión eficiente.

## **ANTECEDENTES NACIONALES**

**Alania, Raraz y Arquíño (2020)** en su tesis “Estrés Laboral y la Calidad del servicio de los colaboradores en los grifos de Pucallpa-Ucayali, 2019”, con el objetivo general buscan determinar la relación entre el estrés laboral y la calidad del servicio de los colaboradores en los grifos de Pucallpa-Ucayali 2019; luego de haber determinado la población y fijado la población de estudio, se ha determinado la muestra representativa, conformada por 73 colaboradores y se ha complementado con 85 clientes a dichos grifos; a quienes se les ha realizado una encuesta de 20 preguntas, con 5 alternativas de respuesta, mediante un cuestionario como instrumento de investigación. En cuanto a los resultados obtenidos, se ha encontrado que existe una relación positiva muy débil; Es decir, que no se ha encontrado una relación significativa entre el estrés laboral y la calidad del servicio de los grifos Pucallpa, Ucayali 2019. Condichos resultados se pueden inferir que los caracteres individuales, la unidad empresarial, los recursos utilizados y las características de los puestos de trabajo no afectan significativamente la calidad de servicios. Por otra parte, se puede afirmar que

existe una relación negativa débil entre la dimensión organización del trabajo y el estrés laboral con las dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta.

**Campos (2020)** en su investigación “Capacidad de Financiamiento y la Competitividad Empresarial en las Empresas de Suministro de Combustible (grifos) en la ciudad de Huánuco 2020”, explica la importancia de la capacidad de financiamiento, teniendo en cuenta el contexto de la competitividad empresarial; lo cual ha servido para analizar y mejorar la administración de estas empresas; así mismo, para indicar que servirá como guía de referencia para futuras investigaciones. El objetivo del estudio fue analizar la relación que existe entre la capacidad de financiamiento y la competitividad empresarial en las empresas de suministro de combustible en la ciudad de Huánuco 2020. La investigación ha sido desarrollada con el enfoque cuantitativo, el nivel es descriptivo y correlacional; el diseño es no experimental. Luego de haber determinado la población de estudio, se ha fijado el tamaño de muestra representativa, la misma que ha servido para la recolección de datos; como instrumento se tiene a un cuestionario de preguntas, información que ha permitido datos para su análisis estadístico. Con la investigación se ha demostrado que la competitividad empresarial depende del nivel relacional de las variables, que para este caso es de 0.890, según prueba del coeficiente de correlación de Pearson; lo cual significa que existe una relación positiva de intensidad muy fuerte entre “capacidad de financiamiento” y “competitividad empresarial”, lo justifica el coeficiente de correlación de Pearson, tal como se indica. Entre las conclusiones a las que se ha llegado con la investigación; se ha logrado identificar que la capacidad de financiamiento es un factor que influye mejorar la competitividad empresarial de las empresas de suministro de combustibles en la ciudad de Huánuco; se ha demostrado experiencias positivas con el uso de capacidades administrativas, las que han permitido fortalecer la competitividad interna como externa de la empresa en estudio.

**Córdova (2022)** en su tesis “Control Interno y su relación con la gestión administrativa de la empresa G-Pro SAC, ubicada en el distrito de San Isidro, año 2021”; tiene como como objetivo general, determinar si existe relación entre el

Control Interno y la Gestión Administrativa de la empresa G-PRO SAC, ubicada en el distrito de San Isidro en el año 2021. Se ha determinado una población de estudio de 28 colaboradores de diversas áreas de la empresa; como muestra representativa se ha tomado toda población de colaboradores de las áreas indicadas. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, por sus resultados; tiene como diseño no experimental de tipo correlacional; la técnica para la recolección de datos es la encuesta; el instrumento utilizado es el cuestionario, teniendo en cuenta la escala de Likert para su valoración; En cuanto al procesamiento de los datos se ha utilizado el SPSS versión 26, con lo que se obtenido resultados importantes, como: el control interno y la gestión administrativa se ha obtenido con una significancia de 0.008 y que al ser menor de 0.01 aceptamos la hipótesis alternativa, donde se concluye que existe relación entre control interno y la gestión administrativa de la empresa G pro SAC, Distrito de San Isidro, Año 2021. Lo cual es confirmado con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.490 y con un nivel de error del 0.01

**Quispe (2018)** en su tesis sobre “El sistema del control interno y su incidencia en la gestión administrativa del grifo servicentro JEL” Periodo 2015-2016; el objetivo general es determinar el sistema de control interno y la eficacia de la gestión administrativa de la empresa antes mencionada, en el periodo 2015-2016. En cuanto a los objetivos específicos es describir el sistema de control interno de la empresa en dicho servicentro, en el periodo que se indica; otro de los objetivos específicos es analizar la gestión administrativa de la empresa en dicho grifo servicentro de JEL, en el periodo que se indica. relacionar el grado de satisfacción y rendimiento de los trabajadores de la Empresa Grifo Servicentro JEL, en el periodo 2015-2016. El estudio se ha diseñado para resolver el siguiente problema: ¿De qué manera incide el sistema de control interno en la eficiencia de la gestión administrativa de la empresa Grifo Servicentro JEL, periodo 2015-2016?; respecto a las variables que se han utilizado son: Variable independiente: Sistema de control interno; Variable dependiente: Eficiencia de la Gestión Administrativa. La investigación es de tipo descriptivo, de nivel básico. En cuanto a las técnicas para recoger información es mediante entrevistas y análisis documental; para lo cual se cuenta con la participación de los directivos, socios, propietarios, personal

administrativo y trabajadores en general, a fin de suministrar insumos y también información necesaria; para lo cual se han empleado métodos, procedimientos y técnicas adecuadas a fin de obtener resultados que sea de beneficio para la empresa, trabajadores y personas de interés.

**Paucar (2018)**, afirma en su investigación que el “IMPACTO DE LA IMPLEMENTACION DE UN CUADRO DE MANDO INTEGRAL (BALANCE SCORECARD BSC) EN LA GESTION EMPRESARIAL EN EL GRIFO PANAMERICANA S.C.R.L PUNO DESDE EL 2010 AL 2013”; la investigación tiene como objetivo principal demostrar que la propuesta de implementar un cuadro de mando integral BSC, incide en forma significativa en la gestión de la empresa. Por lo tanto, al CMI se ha considerado como una herramienta estratégica que proporciona información clave a los ejecutivos, alineadas a la visión y estrategias de la organización, mediante un conjunto de indicadores. También afirma que en el trabajo de investigación se propone implementar un cuadro de mando integral con indicadores necesarios y adecuados para desplegar cuatro dimensiones: financiera, clientes, procesos y trabajadores; para lo cual se utilizara un software de código abierto Bamboo BSC; Así como, varios modelos entre ellos esta los Modelos de gestión administrativa, Modelo de administración comercial y Modelo de administración financiera. A fin de recoger información clave para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa, tomar decisiones en forma oportuna y efectiva. Para lo cual se contrastará algunos resultados, tal como se indica a continuación: Por ejemplo, los resultados de G2 sin CMI, durante el periodo comprendido entre 2010-2011 y el G1 con CMI, durante el periodo de los periodos 2012-2013. Con esta información los resultados obtenidos entre los periodos del 2010-2011, se ha obtenido un score del 61.96% de desempeño; mientras que en el periodo 2012-2013 se obtuvo un score del 84.91% de desempeño; con lo cual se comprueba hipótesis. Entre las conclusiones se tiene que: gestión empresarial tendrá influencia significativa en el grifo Panamericana de Platería-Puno.

### **III. METODOLOGÍA**

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

Para Hernández (2014), afirma todo estudio investigar tiene enfoque cuantitativo; es porque busca cuantificar los resultados de la misma, con lo que nos permite concluir que la investigación será básica sustantiva; siempre que se busque generar conocimientos para solucionar algún tipo de problema en el futuro.

La presente investigación es de enfoque cuantitativo; mientras que el tipo es descriptivo y correlacional; porque describe la problemática que se genera en las diferentes áreas de la empresa estación de servicios del Grupo A&T Perú SAC; así mismo, explica la problemática que se puede corregir, mediante una gestión administrativa eficiente, para mejorar la productividad en la empresa en estudio. Lo cual, explica que existe una correlación de variables.

Para Arias (2006), dice “El nivel de investigación se refiere al grado de profundidad con el que es analizado un determinado fenómeno u objeto de estudio”. Teniendo en cuenta lo antes mencionado, el presente estudio requiere un análisis de grado mínimo, por lo que es de nivel básico; explicativo y correlacional por que explica como ocurre los problemas de manera natural, por lo cual se dice que existe una relación entre las variables, que en este caso esta relación es de causa y efecto entre la gestión administrativa y la productividad de la empresa Estación de Servicios Grupo A&T Perú SAC.

Por otro lado, se dice que el presente estudio, su diseño es No experimental; porque no hay manipulación en las variables, tampoco son sometidas a prueba de laboratorio, todo ocurre en su contexto natural y no es manipulada por el investigador.

### 3.2. Variables y operacionalización

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala Valorativa
<p>Variable Independiente:</p> <p>Gestión Administrativa</p> <p>Es un conjunto de tareas para tomar decisiones Administrativas que se utiliza como una herramienta para administrar una organización, a fin de cumplir con los objetivos propuestos</p>	Tipos de Gestión	La empresa tiene Garantizar calidad de servicio	1 - 6	Eficiente
		Eficiente		
	Precios justos			
	Medición precisa			
	Eficaz	Equipos con de precisión	7 - 12	Respetar horario de atención
Tecnología		Calendario de mantenimiento de los equipos de venta		
<p>Variable Dependiente:</p> <p>Productividad</p> <p>se define como la relación que se encuentra entre los productos obtenidos y los recursos utilizados eficientes en la producción.</p>	Aspectos de la Productividad.	Servicio al sector transporte	19 - 24	Nada Eficiente
		Eficiente.		
	Respeto al medio ambiente			
	Eficaz.		Servicio con garantía	25- 30
				Poco Eficiente
				6 – 7

### 3.3. Población, muestra, muestreo

## **Población.**

Arias et al. (2016), afirma que la población es un conjunto de elementos ó asuntos que sirve de base para obtener una muestra representativa. La población se debe determinar teniendo en cuenta la delimitación por las variables, objetivos y accesibilidad del estudio; tendrá relación en las conclusiones, donde se debe extrapolar los resultados obtenidos de dichos elementos.

Para el presente estudio, se determina la población como el total de elementos de la empresa, representados por los colaboradores del servicio en estudio, en el periodo indicado. Con estas consideraciones población está compuesta por N=40 elementos; de los cuales 20 elementos está representado la parte administrativa y los colaboradores de dicha estación de servicios y los 20 restantes por los clientes de dicha estación de servicios.

## **Muestra.**

Para Palella y Martins (2012), definen a la muestra como una parte representativa de la población con características comunes. Para nuestro caso como la población es pequeña y la muestra debe ser representativa, entonces la muestra es n = 40 elementos; de los cuales 20 representan la parte administrativa y los colaboradores de la estación de servicios; los 20 restantes representa los clientes de dicha estación; a este subconjunto de la población es de tipo censal a la cual se realizará la medición y experimentación para obtener resultados, los mismos que serán analizados para tomar decisiones y hacer conclusiones para generalizar a la población. Todo ello para que la investigación tenga carácter de confiabilidad y validez, cuyo compromiso la empresa es brindar un servicio de calidad, según las normas ISO y en cumplimiento de los organismos supervisores, a fin de satisfacer las necesidades de los clientes, consumidores y beneficiarios de interés.

## **Muestreo.**

Muestreo es todo un procedimiento analítico que tiene base técnica y con metodología estadística; a fin de sustentar que la investigación tiene carácter académico y aplicación científica, el tamaño de muestra se fija, luego de haber determinado la población; para nuestro caso el muestreo es probabilístico; el nivel de confianza es del 95% y con un error del 5%. para complementar algunos valores estadísticos se ha utilizado el valor de  $Z=1.96.$ ; para justificar que la información tenga carácter de validez y confiabilidad. Dicha fórmula aplicada es aceptada por las Instituciones Académicas a nivel superior y la Comunidad Científica, lo cual ha permitido determinar dicha muestra; obteniéndose un valor de  $n=40$  elementos ya indicados en el párrafo anterior. Con esta justificación la investigación es de carácter confiable y válido; donde la gestión administrativa influye en la productividad de la estación de servicios de la empresa, para mejorar su servicio de calidad y así las necesidades y expectativas de los clientes.

#### **Unidad de estudio.**

La investigación tiene como unidad de estudio a la empresa estación de servicios del Grupo A&T Perú SAC. Donde el personal administrativo y operativo de la estación de servicios, representan la población y muestra.

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

En el presente estudio la recolección de datos, se ha realizado mediante técnicas variadas, según sea el caso; siempre teniendo como base el uso de métodos de ingeniería para el análisis de datos y complementar con una metodología estadística; determinada; el tamaño de la muestra es  $n=40$  elementos como muestra representativa, de los cuales 20 elementos está representado por el personal administrativo y la parte operativa de la estación de servicios, los otros 20 elementos representados por los clientes. Con esta información se ha diseñado el instrumento, para recoger información con características de confiabilidad y validez, en la cual se incluye las expectativas de los clientes y de los beneficiarios de interés.



Para nuestro caso se utilizará la técnica más conveniente que es la de encuestas, cuyo instrumento es el cuadernillo de preguntas; las mismas han sido claras y objetivas; para obtener datos del instrumento, donde se encuentra la información de los problemas más críticos de la estación de servicios. Para el presente estudio la información se ha recogido en forma directa del personal antes mencionado, con esos resultados es para tomar decisiones y llegar hacer las conclusiones. Adicional a lo indicado se utilizará la técnica documental, que ha permitido revisar bibliográfica especializada, clasificada y valida llevado a cabo por el investigador como estrategia para obtener información confiable y valida; la misma que ha sido reforzada con información complementaria.

### **3.5. Procedimientos**

La información ha sido analizada, mediante un conjunto de actividades que se realizan en la empresa del Grupo A&T Perú SAC; de manera organizada, desde el el momento que se levanta la información a través de un instrumento diseñado previamente de manera adecuada para recoger los datos de forma objetiva de la problemática que ocurre, para luego ser clasificada de acuerdo al interés del estudio. La información levantada ha sido organizada, según criterio del investigador, como una forma de aplicar una estrategia para asegurar la confiabilidad y validez del instrumento; las preguntas que se ha llevado a cabo han sido simples, directas y cerradas, a fin de obtener datos confiables para luego ser organizados y procesados, utilizando diferentes técnicas con ayuda de equipos de cómputo de cómputo para facilitar su procesamiento, implementado con una variedad de programas como el Excel, Word, graficadores, otras herramientas como el SPSS; así mismo se ha utilizado diferentes métodos de ingeniería, para justificar su consistencia teorica.

### **3.6. Métodos de análisis**

Con la información obtenida mediante diferentes medios e instrumentos, antes mencionados, se procederá a:

- Clasificar y ordenar los datos.
- Procesar la información a través de computadora, utilizando programas variados como Word, Excel, otros.
- Obtener los resultados y organizar para dar la interpretación respectiva a dichos resultados; mediante cuadros estadísticos y gráficos.
- Elaborar y estructurar el informe de la investigación, mediante tablas y gráficos; siguiendo un ordenamiento metodológico, estructurado y académico.
- Revisión y control de los resultados.
- Análisis de los resultados.

### **3.7. Aspectos éticos**

En cuanto al tema ético, es un concepto que se tiene en cuenta según varios puntos de vista, tal como indican los especialistas, a continuación, un ejemplo:

Castro & García (2018), dice que se debe tener en cuenta estos principios al levantar cualquier tipo de información pública y/o privada, respetando los procedimientos y normas establecida en cada una de las instituciones para recoger información general ó especializada; debe ser en base a ciertos criterios de respeto, transparencia y confiabilidad en la discreción. Para nuestro caso del presente estudio, se ha realizado respetando todas las normas y procedimientos antes mencionado, incluye respetar este principio para recoger información de la empresa en estudio, mediante la solicitud de un permiso; También se ha cumplido con la estructura y normas que ha proporcionado la UCV; En cuanto a las teorías utilizadas, metodologías y otros elementos de redacción y acabado del estudio, se respetado haciendo las citas correspondientes para para utilizar los conocimientos utilizados; poniendo especial cuidado para quienes apoyaron de manera directa ó indirecta con la información relevante, sin ningún interés y en forma voluntaria.

## **IV. RESULTADOS**

Con la información obtenida del instrumento previamente validado, ha sido para tener la confiabilidad de la investigación, de esta manera se ha recogido la información mediante un cuadernillo con preguntas adecuadas, respecto a los puntos más críticos de dicha estación; para luego que dicha información sea analizada, clasificada y procesada mediante diferentes herramientas tal como se ha indicado, de esta manera encontrar los resultados y hacer su interpretación, como tratando de encontrar una respuesta adecuada a las preguntas formuladas en el estudio y cumplir con lograr el objetivo. Para lo cual es necesario tomar decisiones para aceptar ó rechazar la hipótesis planteada, cuya justificación se sustenta en las teorías mostradas, métodos y análisis utilizados, con apoyo de gráficos y tablas utilizados, para luego dar la interpretación correspondiente a cada una de los ítems de las variables, a fin de determinar la influencia de la gestión administrativa en la mejora de la productividad de la Empresa Estación de Servicios Grupo A&T Perú SAC. Las preguntas han sido respondidas de manera clara y objetivas, teniendo en cuenta la realidad empresarial; para lo cual se ha tenido en cuenta una escala valorativa como la de Likert que se muestra.

Tabla 1. Escala de Likert.

Puntaje de medida	Calificación
[ 1 - 5]	Nada eficiente
[ 6 - 7]	Poco eficiente
[ 8 - 10 ]	Eficiente

Fuente: Elaboración propia.

## **ANALISIS DE LA ENCUESTAS.**

Variable Independiente: gestión administrativa.

D1: Gestión eficiente

¿Según su experiencia como jefe de área, que tan probable es que sus operadores de isla son eficientes en las actividades que realizan?

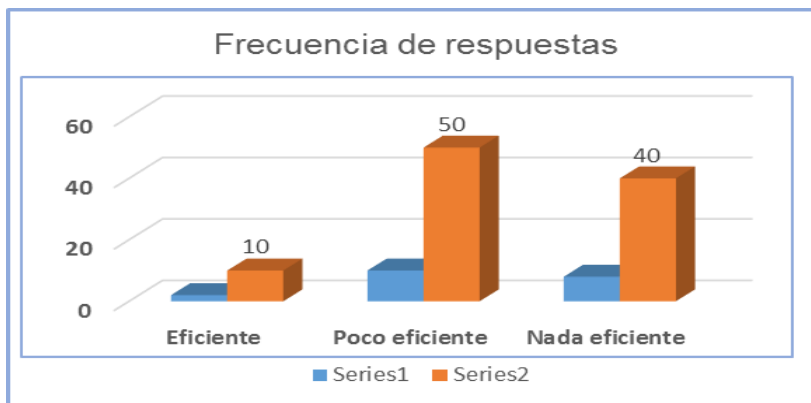
Tabla 1E. Resultado 1.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Eficiente	2	10

Poco eficiente	10	50
Nada eficiente	8	40
<b>TOTAL</b>	20	100

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 1E. Frecuencia de respuestas.



Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta los datos de la tabla 1E, se ha obtenido la siguiente información, con resultados que fueron: El 50% de los encuestados calificaron que sus operadores de isla como poco eficientes en las actividades que realizan en la estación de servicios. El 40% de los encuestados, calificaron a operadores de isla como nada eficientes; mientras que el 10% de los encuestados calificaron a sus operadores de isla como eficientes; resultados que servirán para tomar decisiones, según interés de la empresa.

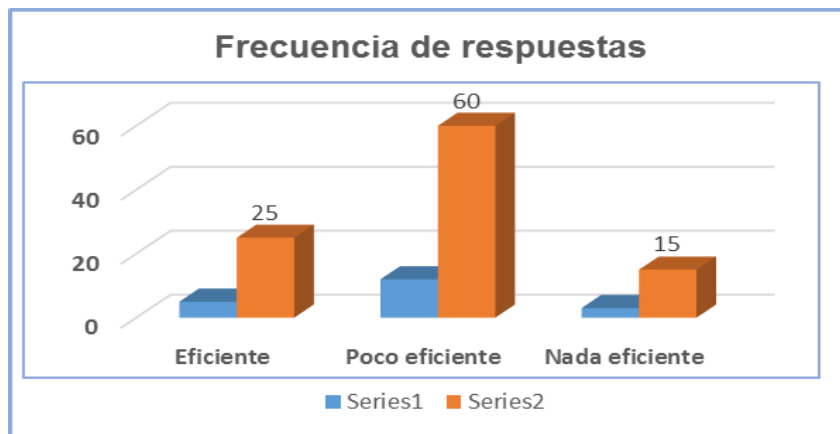
¿Según su experiencia como jefe de área, que tan probable es que sus colaboradores de isla cumplan con la atención al cliente?

Tabla 2E. Resultado 2.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Eficiente	5	25
Poco eficiente	12	60
Nada eficiente	3	15
<b>TOTAL</b>	20	100

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 2E. Frecuencia de respuestas.



Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta los datos de la tabla 2E, se ha obtenido la siguiente información, con resultados que fueron: El 60% de los encuestados calificaron que sus colaboradores de isla como poco eficientes, en la atención al cliente. El 15% de los encuestados, calificaron a los colaboradores de isla como nada eficientes; mientras que el 25% de los encuestados calificaron como eficientes; resultados que servirán en tomar decisiones, según interés de la empresa.

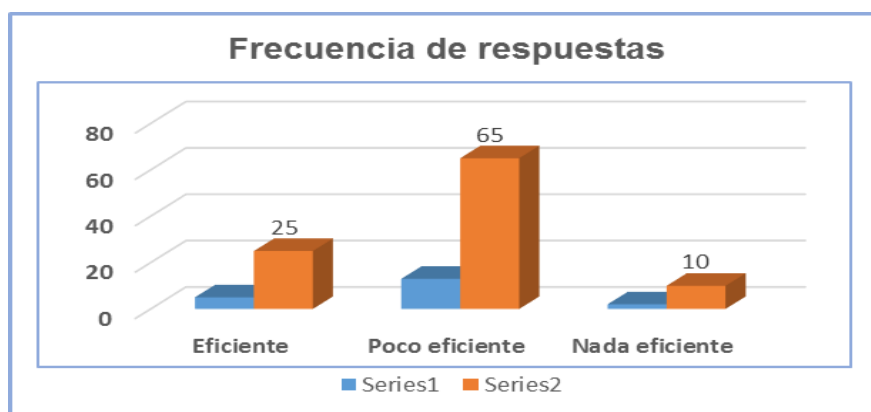
¿Los colaboradores de isla cumplen con las normas de la entidad supervisora?

Tabla 3E. Resultado 3.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Eficiente	5	25
Poco eficiente	13	65
Nada eficiente	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 3E. Frecuencia de respuestas.



Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta los datos de la tabla 3E, se ha obtenido la siguiente información, con resultados que fueron: El 65% de los encuestados calificaron que sus colaboradores de isla como poco eficientes, en la atención al cliente. El 10% de los encuestados, calificaron a los colaboradores de isla como nada eficientes; mientras que el 25% de los encuestados calificaron como eficientes; resultados que servirán en tomar decisiones, según interés de la empresa.

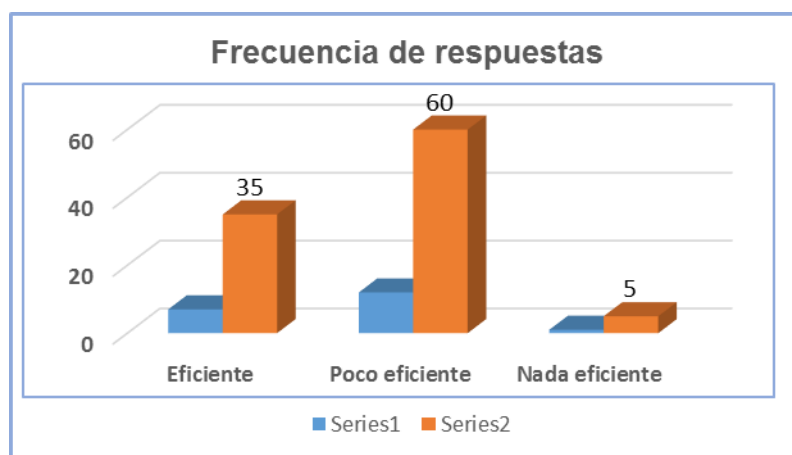
¿Los colaboradores cumplen con las normas establecidas respeto al tope de galones vendido por consumidor?

Tabla 4E. Resultado 4.

Calificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Eficiente	7	35
Poco eficiente	12	60
Nada eficiente	1	5
<b>TOTAL</b>	20	100

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 4E. Frecuencia de respuestas.



Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta los datos de la tabla 4E, se ha obtenido la siguiente información, con resultados que fueron: El 60% de los encuestados calificaron que sus colaboradores de isla como poco eficientes, por no cumplir con las

normas establecidas, respecto al tope de galones vendidos por consumidor. El 5% de los encuestados, calificaron a los colaboradores de isla como nada eficientes; mientras que el 35% de los encuestados calificaron como eficientes; resultados que servirán en tomar decisiones, según interés de la empresa.

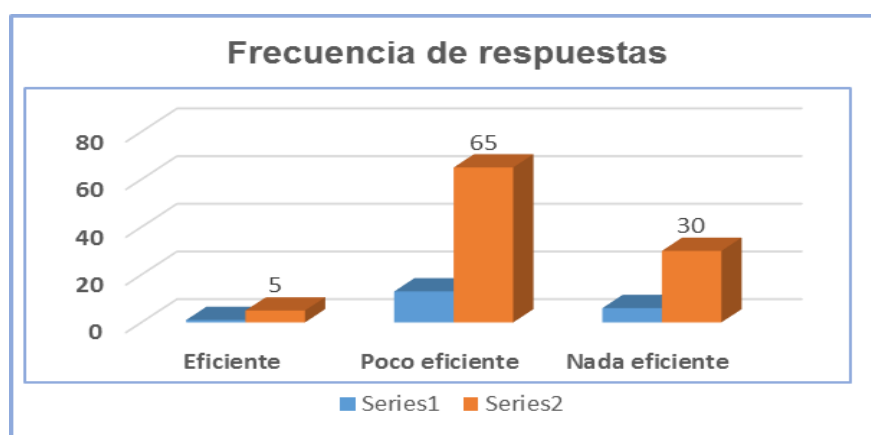
¿Los colaboradores cumplen con llevar en forma adecuada los implementos de seguridad?

Tabla 5E. Resultado 5

Calificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Eficiente	1	5
Poco eficiente	13	65
Nada eficiente	6	30
<b>TOTAL</b>	20	100

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 5E. Frecuencia de respuestas.



Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta los datos de la tabla 5E, se ha obtenido la siguiente información, con resultados que fueron: El 65% de los encuestados calificaron que sus colaboradores de isla como poco eficientes, por no cumplir con llevar en forma adecuada los implementos de seguridad; El 30% de los encuestados, calificaron a los colaboradores de isla como nada eficientes; mientras que el 5% de los encuestados calificaron como eficientes; resultados que servirán en tomar decisiones, según interés de la empresa.

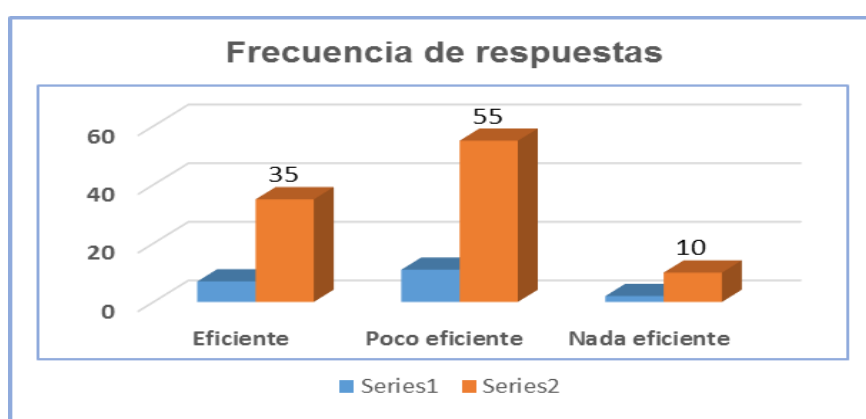
¿Los colaboradores llegan puntualmente a su centro de trabajo?

Tabla 6E. Resultado 6

Calificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Eficiente	7	35
Poco eficiente	11	55
Nada eficiente	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 6E. Frecuencia de respuestas.



Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta los datos de la tabla 6E, se ha obtenido la siguiente información, con resultados que fueron: El 55% de los encuestados calificaron que sus colaboradores de isla como poco eficientes, por no llegar puntualmente a su centro de trabajo; El 10% de los encuestados, calificaron a los colaboradores de isla como nada eficientes; mientras que el 35% de los encuestados calificaron como eficientes; resultados que servirán en tomar decisiones, según interés de la empresa.

D2: Gestión eficaz

¿Según su experiencia como supervisor de un área de la empresa, que tan probable es que sus colaboradores de isla en lo posible ahorran los recursos materiales?

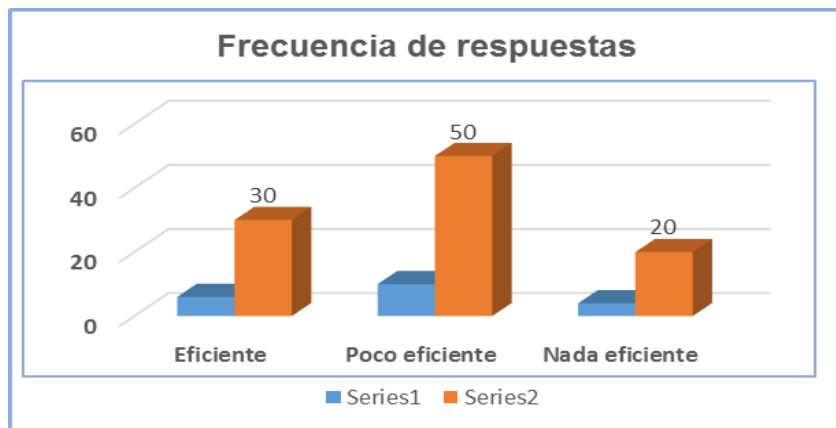
Tabla 7E. Resultado 7



Calificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Eficiente	6	30
Poco eficiente	10	50
Nada eficiente	4	20
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 7E. Frecuencia de respuestas.



Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta los datos de la tabla 7E, se ha obtenido la siguiente información, con resultados que fueron: El 50% de los encuestados calificaron que sus colaboradores de isla como poco eficientes, por no tener la responsabilidad en lo posible de ahorrar los recursos de la empresa; El 20% de los encuestados, calificaron a los colaboradores de isla como nada eficientes; mientras que el 30% de los encuestados calificaron como eficientes; resultados que servirán en tomar decisiones, según interés de la empresa.

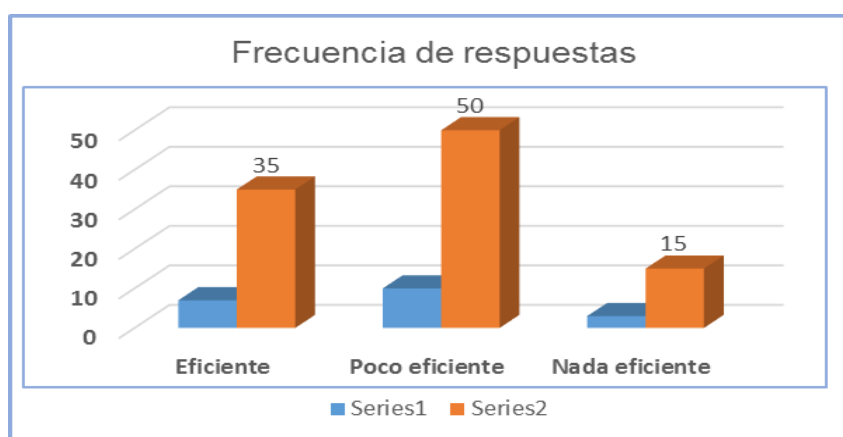
¿Según su experiencia como supervisor de un área de la empresa, que tan probable es que sus colaboradores de isla resuelvan un problema de manera eficaz?

Tabla 8E. Resultado 8

Calificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Eficiente	7	35
Poco eficiente	10	50
Nada eficiente	3	15
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 8E. Frecuencia de respuestas.



Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta los datos de la tabla 8E, se ha obtenido la siguiente información, con resultados que fueron: El 50% de los encuestados calificaron que sus colaboradores de isla como poco eficientes, por resolver un problema parcialmente de manera eficaz; El 15% de los encuestados, calificaron a los colaboradores de isla como nada eficientes por no resolver dichos problemas; mientras que el 35% de los encuestados calificaron como eficientes; resultados que servirán en tomar decisiones, según interés de la empresa.

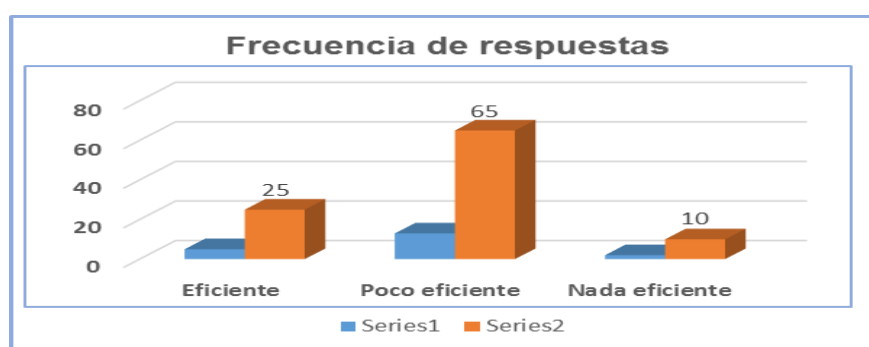
¿Los colaboradores cumplen con las expectativas del consumidor?

Tabla 9E. Resultado 9

Calificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Eficiente	5	25
Poco eficiente	13	65
Nada eficiente	2	10
<b>TOTAL</b>	20	100

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 9E. Frecuencia de respuestas.



Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta los datos de la tabla 9E, se ha obtenido la siguiente información, con resultados que fueron: El 65% de los encuestados calificaron que sus colaboradores de isla como poco eficientes, por cumplir medianamente con las expectativas del consumidor; El 10% de los encuestados, calificaron a los colaboradores de isla como nada eficientes por no cumplir con dichas expectativas; mientras que el 25% de los encuestados calificaron como eficientes; resultados que servirán en tomar decisiones, según interés de la empresa.

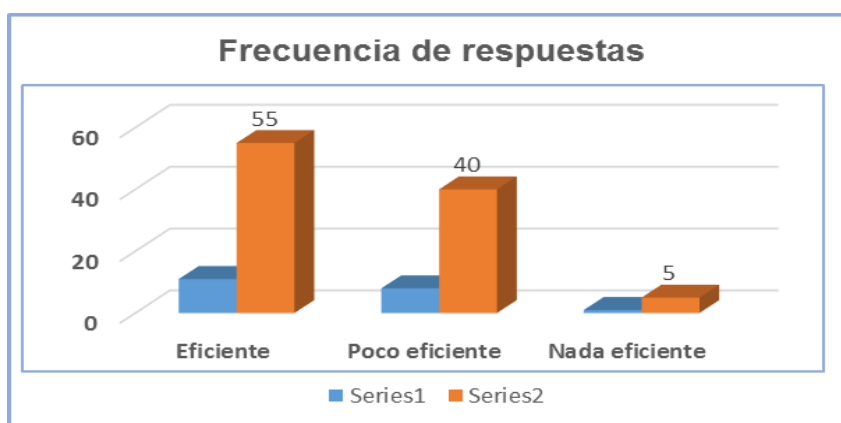
¿Usted como jefe de área, está de acuerdo en realizar algún tipo de promoción, en el precio de los productos que se expende en las islas?

Tabla 10E. Resultado 10

Calificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Eficiente	11	55
Poco eficiente	8	40
Nada eficiente	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 10E. Frecuencia de respuestas.



Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta los datos de la tabla 10E, se ha obtenido la siguiente información, con resultados que fueron: El 40% de los encuestados calificaron

como poco eficientes, por estar de acuerdo medianamente con algún tipo de promoción en el servicio de las islas; El 5% de los encuestados, calificaron como nada eficientes por no estar de acuerdo con algún tipo de promoción; mientras que el 55% de los encuestados calificaron como eficientes; resultados que servirán en tomar decisiones, según interés de la empresa.

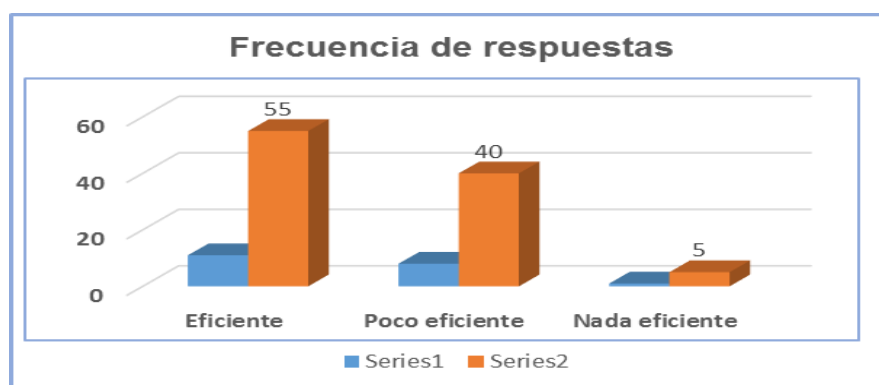
¿Está de acuerdo con las promociones complementarias, en las islas?

Tabla 11E. Resultado 11

Calificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Eficiente	11	55
Poco eficiente	8	40
Nada eficiente	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 11E. Frecuencia de respuestas.



Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta los datos de la tabla 11E, se ha obtenido la siguiente información, con resultados que fueron: El 40% de los encuestados calificaron como poco eficientes, por estar de acuerdo en forma regular con alguna promoción en el precio de los productos de las islas; El 5% de los encuestados, calificaron como nada eficientes por no estar de acuerdo con algún tipo de promoción; mientras que el 55% de los encuestados calificaron como eficientes; resultados que servirán en tomar decisiones, según interés de la empresa.

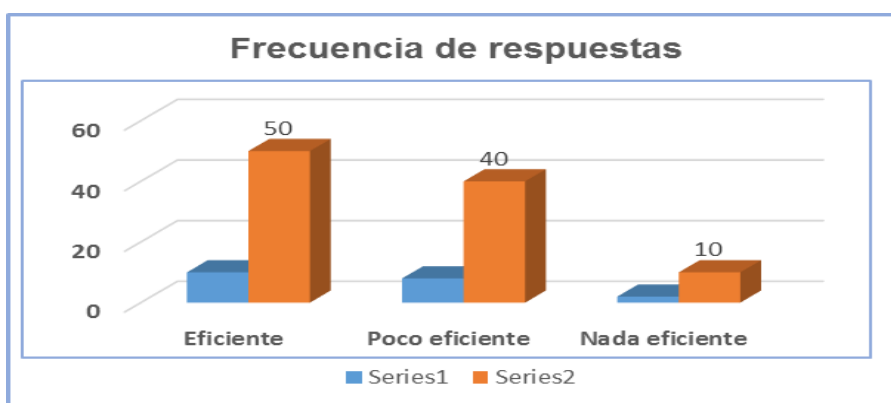
¿Cómo valoran realizar cortesías ocasionales al consumidor en el grifo?

Tabla 12E. Resultado 12

Calificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Eficiente	10	50
Poco eficiente	8	40
Nada eficiente	2	10
<b>TOTAL</b>	20	100

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 12E. Frecuencia de respuestas.



Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta los datos de la tabla 12E, se ha obtenido la siguiente información, con resultados que fueron: El 40% de los encuestados calificaron como poco eficientes, por estar medianamente de acuerdo en promociones complementarias en las islas; El 10% de los encuestados, calificaron como nada eficientes por no estar de acuerdo con dichas promociones; mientras que el 50% de los encuestados calificaron como eficientes; resultados que servirán en tomar decisiones, según interés de la empresa.

### D3: Tecnología

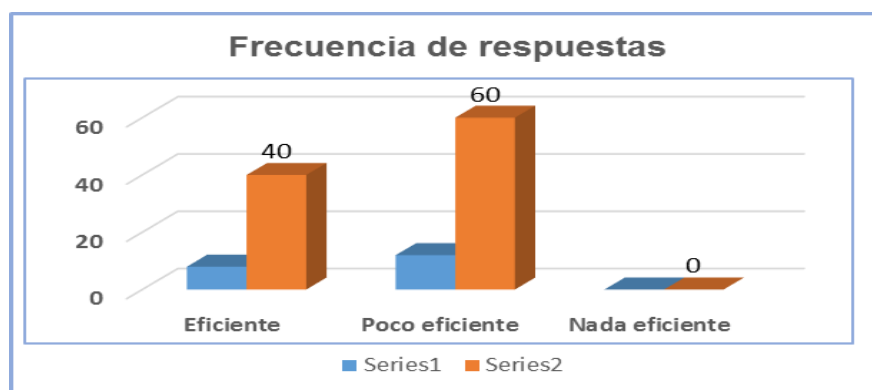
¿La empresa cuenta con un programa de mantenimientos de los equipos (surtidores)?

Tabla 13E. Resultado 13

Calificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Eficiente	8	40
Poco eficiente	12	60
Nada eficiente	0	0
<b>TOTAL</b>	20	100

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 13E. Frecuencia de respuestas.



Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta los datos de la tabla 13E, se ha obtenido la siguiente información, con resultados que fueron: El 60% de los encuestados calificaron como poco eficientes, por estar medianamente de acuerdo que cuentan con un programa de mantenimientos de los equipos-surtidores; ningunos de los encuestados calificaron como nada eficientes; mientras que el 40% de los encuestados calificaron como eficientes; resultados que servirán en tomar decisiones, según interés de la empresa.

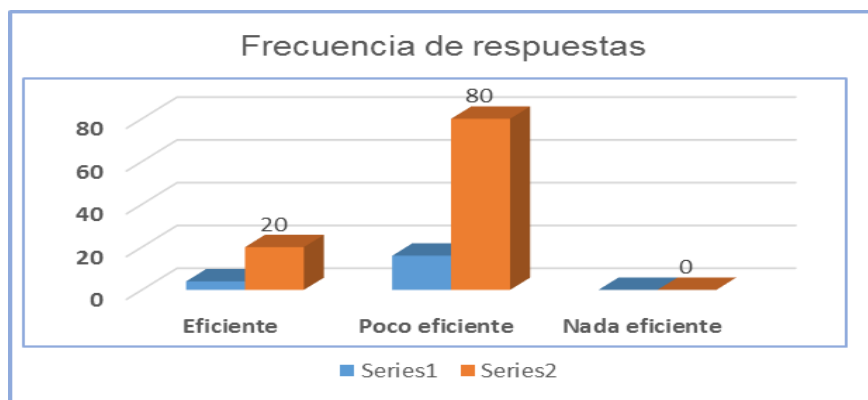
¿La empresa cuenta con la disponibilidad de un técnico para el mantenimiento periódico de los equipos de venta de combustible (surtidores)?

Tabla 14E. Resultado 14

Calificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Eficiente	4	20
Poco eficiente	16	80
Nada eficiente	0	0
<b>TOTAL</b>	20	100

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 14E. Frecuencia de respuestas.



Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta los datos de la tabla 14E, se ha obtenido la siguiente información, con resultados que fueron: El 80% de los encuestados calificaron como poco eficientes, por estar medianamente de acuerdo con la disponibilidad de un técnico para el mantenimiento de los equipos de venta de combustible; ningunos de los encuestados calificaron como nada eficientes; mientras que el 20% de los encuestados calificaron como eficientes; resultados que servirán en tomar decisiones, según interés de la empresa.

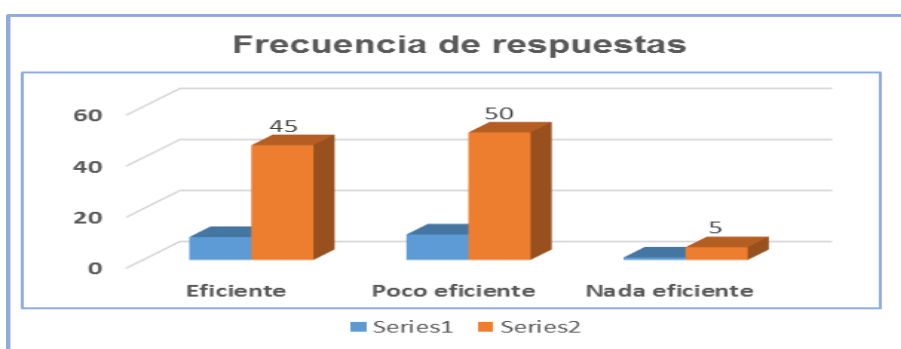
¿La empresa cuenta con cronograma para el mantenimiento de calibración de los equipos en las islas?

Tabla 15E. Resultado 15

Calificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Eficiente	9	45
Poco eficiente	10	50
Nada eficiente	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 15E. Frecuencia de respuestas.



Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta los datos de la tabla 15E, se ha obtenido la siguiente información, con resultados que fueron: El 50% de los encuestados calificaron como poco eficiente, por estar medianamente de acuerdo con el cronograma sobre el mantenimiento de calibración de los equipos en las islas; el 5% de los encuestados calificaron como nada eficiente sobre dicho mantenimiento; mientras que el 45% de los encuestados calificaron como eficientes; resultados que servirán en tomar decisiones, según interés de la empresa.

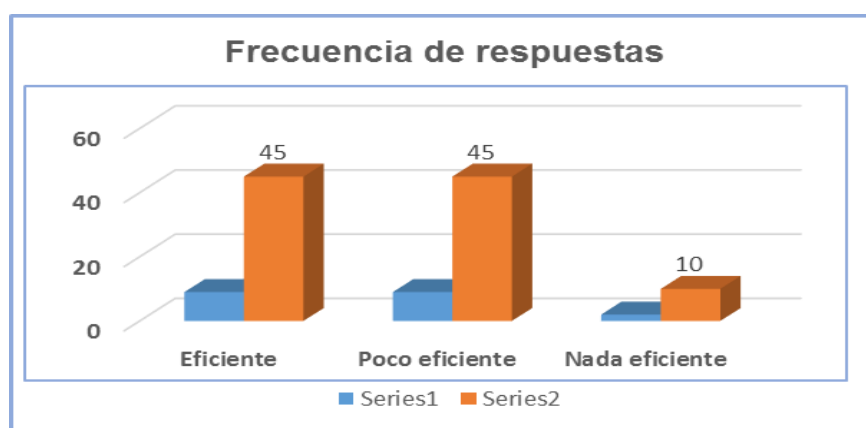
¿Los colaboradores están en constante precaución de no dañar elementos complementarios de los equipos (surtidores)?

Tabla 16E. Resultado 16

Calificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Eficiente	9	45
Poco eficiente	9	45
Nada eficiente	2	10
<b>TOTAL</b>	20	100

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 16E. Frecuencia de respuestas.



Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta los datos de la tabla 16E, se ha obtenido la siguiente información, con resultados que fueron: El 45% de los encuestados calificaron como poco eficiente, por estar medianamente de acuerdo con la precaución de no



dañar los elementos complementarios de los equipos en las islas; el 10% de los encuestados calificaron como nada eficiente sobre dicha precaución; mientras que el 45% de los encuestados calificaron como eficientes; resultados que servirán en tomar decisiones, según interés de la empresa.

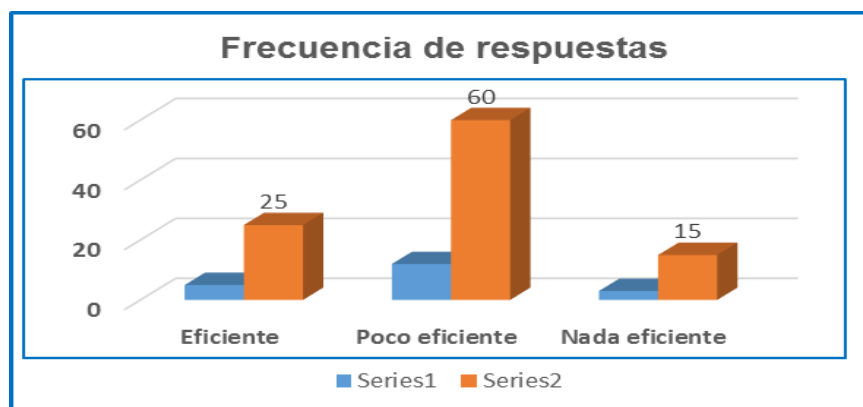
¿Los colaboradores cumplen con los estándares mínimos de conservación de los equipos complementarios?

Tabla 17E. Resultado 17

Calificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Eficiente	5	25
Poco eficiente	12	60
Nada eficiente	3	15
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 17E. Frecuencia de respuestas.



Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta los datos de la tabla 17E, se ha obtenido la siguiente información, con resultados que fueron: El 60% de los encuestados calificaron como poco eficiente, por estar medianamente de acuerdo con los colaboradores, por no cumplir con estándares mínimos en la conservación de los equipos complementarios; el 15% de encuestados calificaron como nada eficiente, por no cumplir con estándares mínimos para conservar de los equipos complementarios; mientras que el 25% de los encuestados calificaron como eficientes; resultados que ayudan a tomar decisiones, según interés de la empresa.

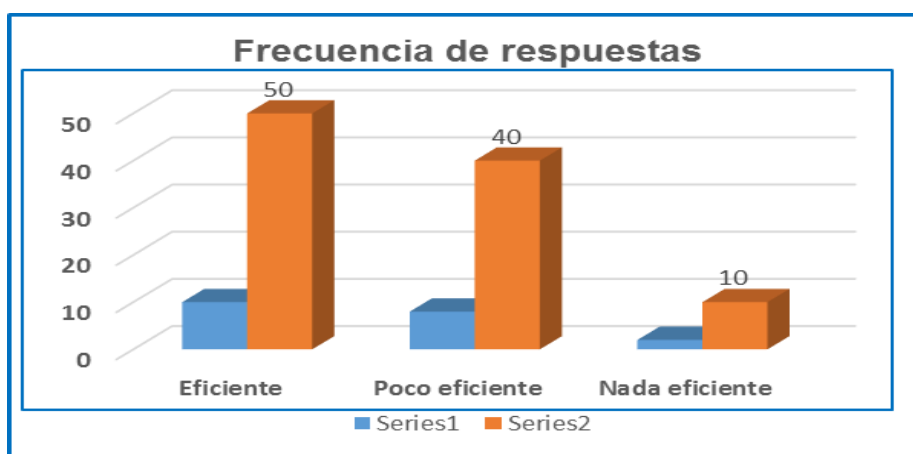
¿La zona de descargue, está protegida con las normas mínimas de seguridad según protocolo?

Tabla 18E. Resultado 18

Calificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Eficiente	10	50
Poco eficiente	8	40
Nada eficiente	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 18E. Frecuencia de respuestas.



Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta los datos de la tabla 18E, se ha obtenido la siguiente información, con resultados que fueron: El 40% de los encuestados calificaron como poco eficiente, por estar medianamente de acuerdo con las normas mínimas de seguridad en la zona de descargue; el 10% de los encuestados calificaron como nada eficiente, por no estar de acuerdo con dichas normas mínimas; mientras que el 50% de los encuestados calificaron como eficientes; resultados que ayudan a tomar decisiones, según interés de la empresa.

Variable Dependiente: Productividad.

D1: Productividad eficiente

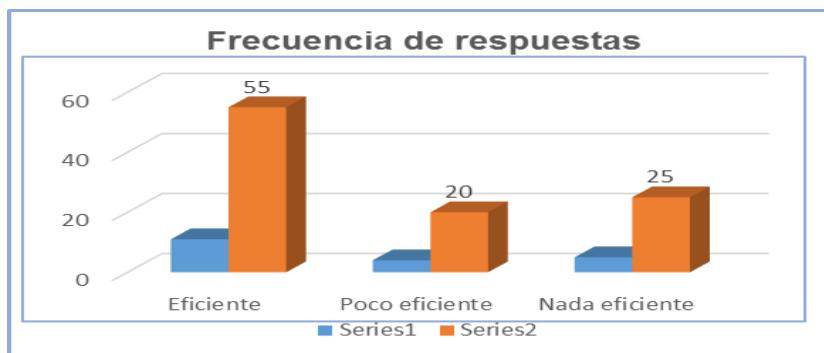
¿Según su experiencia como usuario en este grifo, es atendido adecuadamente?

Tabla 1ED. Resultado 1

Calificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Eficiente	11	55
Poco eficiente	4	20
Nada eficiente	5	25
<b>TOTAL</b>	20	100

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 1ED. Frecuencia de respuestas.



Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta los datos de la tabla 1ED, se ha obtenido la siguiente información, con resultados que fueron: El 20% de los encuestados calificaron como poco eficiente, por estar medianamente de acuerdo con la atención como usuario; el 25% de los encuestados calificaron como nada eficiente, por no por estar de acuerdo con dicha atención; mientras que el 55% de los encuestados calificaron como eficientes; estos resultados ayudaran a mejorar su atención.

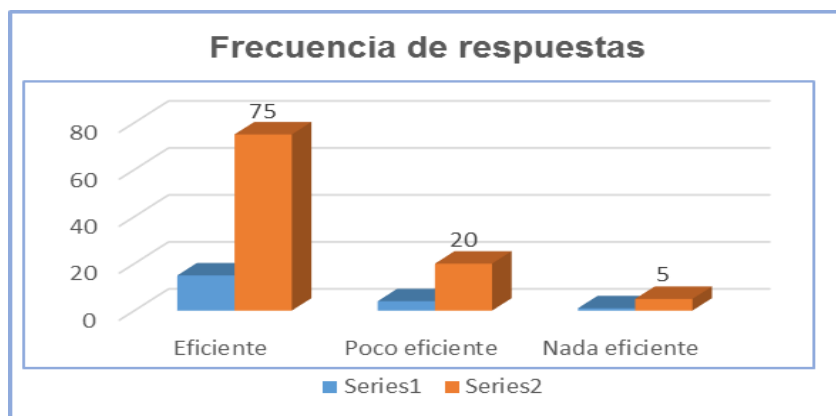
¿Según su experiencia el grifo, modifican constantemente los precios de los combustibles?

Tabla 2ED. Resultado 2

Calificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Eficiente	15	75
Poco eficiente	4	20
Nada eficiente	1	5
<b>TOTAL</b>	20	100

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 2ED. Frecuencia de respuestas.



Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta los datos de la tabla 2ED, se ha obtenido la siguiente información, con resultados que fueron: El 20% de los encuestados calificaron como poco eficiente, por estar medianamente de acuerdo con la modificación de los precios de los combustibles; el 5% de los encuestados calificaron como nada eficiente, por no estar de acuerdo con dicha modificación; mientras que el 75% de los encuestados calificaron como eficiente; estos resultados ayudaran a mejorar su atención.

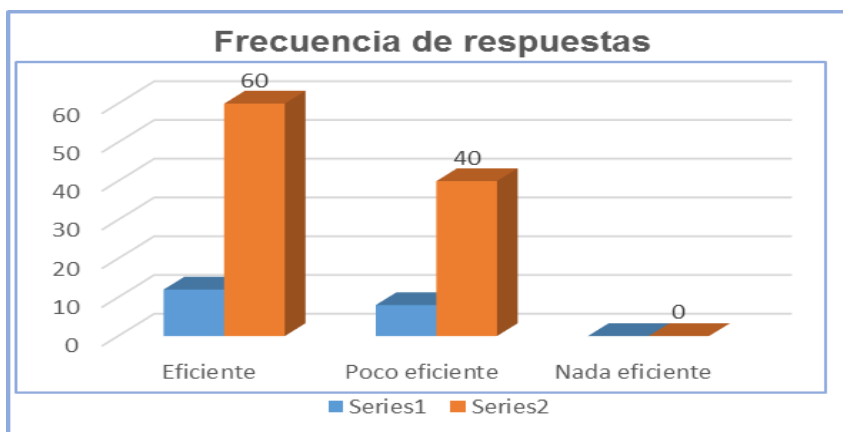
¿Según su experiencia está usted de acuerdo con los horarios de atención de este grifo?

Tabla 3ED. Resultado 3

Calificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Eficiente	12	60
Poco eficiente	8	40
Nada eficiente	0	0
<b>TOTAL</b>	20	100

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 3ED. Frecuencia de respuestas.



Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta los datos de la tabla 3ED, se ha obtenido la siguiente información, con resultados que fueron: El 40% de los encuestados calificaron como poco eficiente, por estar medianamente de acuerdo con los horarios de atención en el grifo; ninguno de los encuestados calificó como nada eficiente; mientras que el 60% de los encuestados calificaron como eficiente; estos resultados ayudaran a mejorar su atención.

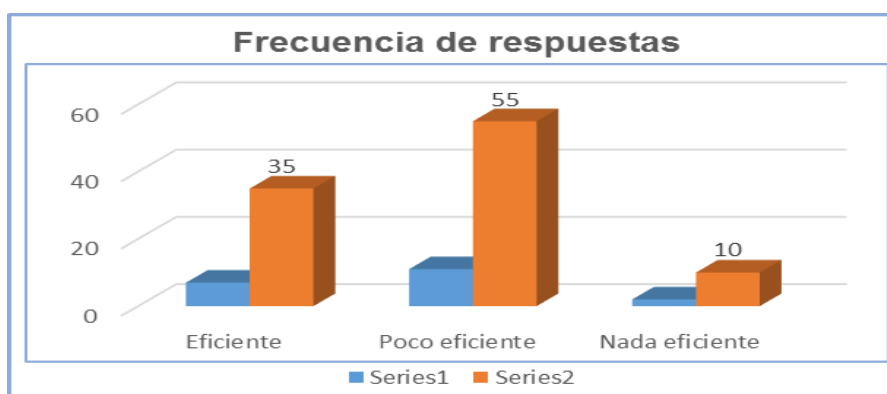
¿Según su experiencia en este grifo, los productos que se expenden cree que son alterados?

Tabla 4ED. Resultado 4

Calificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Eficiente	7	35
Poco eficiente	11	55
Nada eficiente	2	10
<b>TOTAL</b>	20	100

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 4ED. Frecuencia de respuestas.



Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta los datos de la tabla 4ED, se ha obtenido la siguiente información, con resultados que fueron: El 55% de los encuestados calificaron como poco eficiente, por estar medianamente de acuerdo con productos que se expenden; el 10% de los encuestados calificaron como nada eficiente, por no estar de acuerdo con el expendio de dichos productos; mientras que el 35% de los encuestados calificaron como eficiente; estos resultados ayudaran a mejorar su atención.

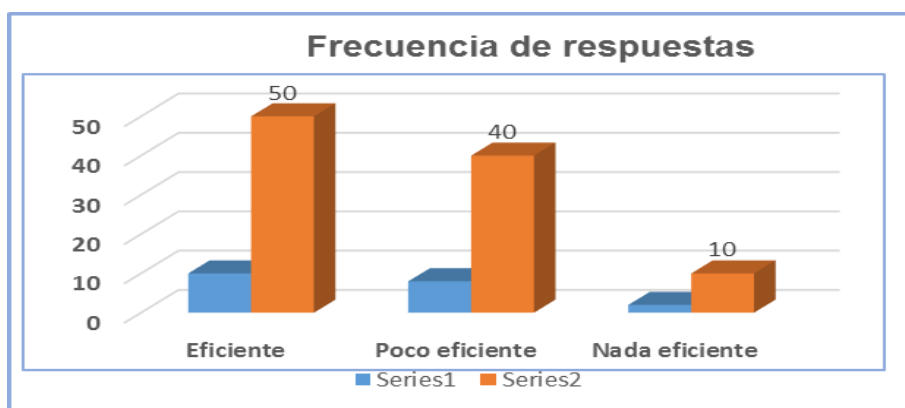
¿Según su experiencia los productos que se expende en este grifo, cumplen con la calidad de las normas ISO según Osineming?

Tabla 5ED. Resultado 5

Calificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Eficiente	10	50
Poco eficiente	8	40
Nada eficiente	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 5ED. Frecuencia de respuestas.



Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta los datos de la tabla 5ED, se ha obtenido la siguiente información, con resultados que fueron: El 40% de los encuestados calificaron como poco eficiente, por estar medianamente de acuerdo con los productos que

expende en este grifo, en cumplimiento con las normas ISO según Osineming; el 10% de los encuestados calificaron como nada eficiente, por no por estar de acuerdo con el cumplimiento de dichas normas; mientras que el 50% de los encuestados calificaron como eficiente; estos resultados ayudaran a mejorar su atención.

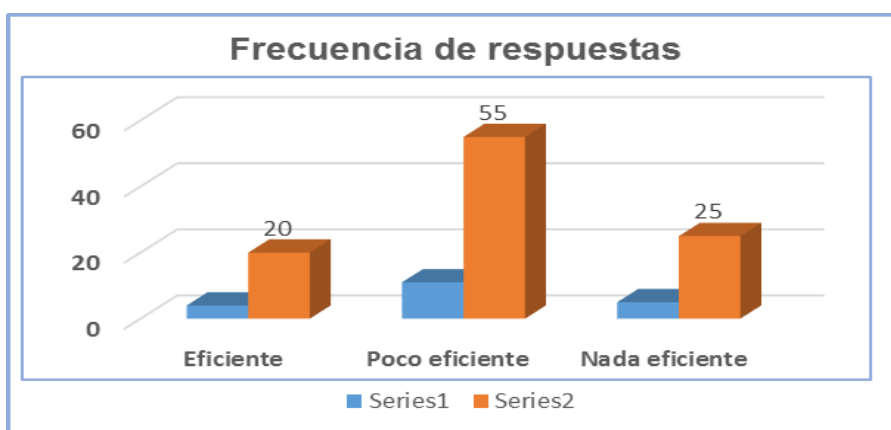
¿Según su experiencia el grifo aplica las medidas de seguridad sobre riesgo, al momento de la venta de un producto de combustible?

Tabla 6ED. Resultado 6

Calificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Eficiente	4	20
Poco eficiente	11	55
Nada eficiente	5	25
<b>TOTAL</b>	20	100

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 6ED. Frecuencia de respuestas.



Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta los datos de la tabla 6ED, se ha obtenido la siguiente información, con resultados que fueron: El 55% de los encuestados calificaron como poco eficiente, por estar medianamente de acuerdo con la aplicación las medidas de seguridad sobre riesgo en el grifo; el 25% de los encuestados calificaron como nada eficiente, por no por estar de acuerdo con dichas medidas

de seguridad; mientras que el 20% de los encuestados calificaron como eficiente; estos resultados ayudaran a mejorar su atención.

D2: Productividad eficaz

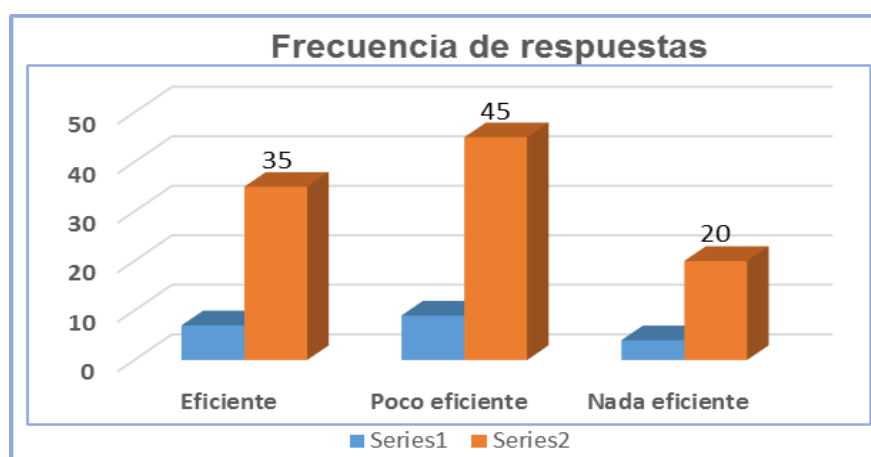
¿Según su experiencia como usuario de este grifo, brindan una atención eficaz?

Tabla 7ED. Resultado 7

Calificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Eficiente	7	35
Poco eficiente	9	45
Nada eficiente	4	20
<b>TOTAL</b>	20	100

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 7ED. Frecuencia de respuestas.



Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta los datos de la tabla 7ED, se ha obtenido la siguiente información, con resultados que fueron: El 45% de los encuestados calificaron como poco eficiente, por estar medianamente de acuerdo con la atención eficaz que se brinda; el 20% de los encuestados calificaron como nada eficiente, por no estar de acuerdo con dicha atención; mientras que el 35% de los encuestados calificaron como eficiente; estos resultados ayudaran a mejorar su atención.

¿Según su experiencia como usuario de este grifo, está de acuerdo con los precios diferenciados con la competencia?

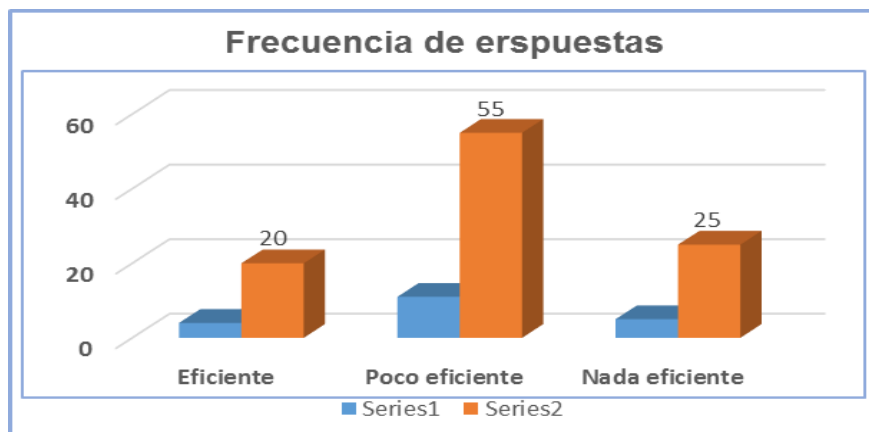


Tabla 8ED. Resultado 8

Calificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Eficiente	4	20
Poco eficiente	11	55
Nada eficiente	5	25
<b>TOTAL</b>	20	100

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 8ED. Frecuencia de respuestas.



Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta los datos de la tabla 8ED, se ha obtenido la siguiente información, con resultados que fueron: El 55% de los encuestados calificaron como poco eficiente, por estar medianamente de acuerdo con los precios diferenciados con la competencia; el 25% de los encuestados calificaron como nada eficiente, por no estar de acuerdo con dichos precios diferenciados; mientras que el 20% de los encuestados calificaron como eficiente; estos resultados ayudaran a mejorar su atención.

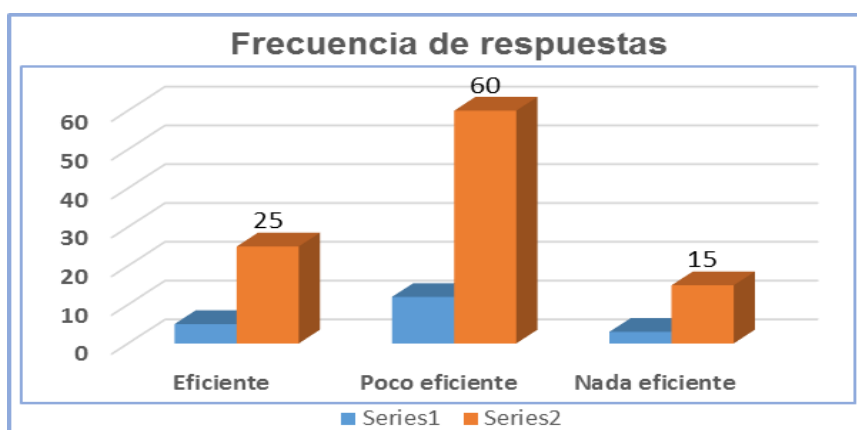
¿Según su experiencia como usuario de este grifo, está de acuerdo con la atención diferenciada?

Tabla 9ED. Resultado 9

Calificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Eficiente	5	25
Poco eficiente	12	60
Nada eficiente	3	15
<b>TOTAL</b>	20	100

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 9ED. Frecuencia de respuestas.



Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta los datos de la tabla 9ED, se ha obtenido la siguiente información, con resultados que fueron: El 60% de los encuestados calificaron como poco eficiente, por estar medianamente de acuerdo con la atención diferenciada; el 15% de los encuestados calificaron como nada eficiente, por no estar de acuerdo con dichos atención diferenciada; mientras que el 25% de los encuestados calificaron como eficiente; estos resultados ayudaran a mejorar su atención.

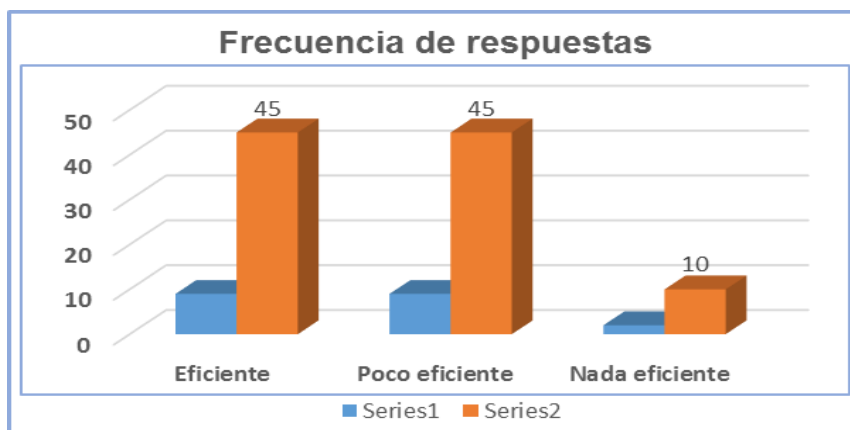
¿Según su experiencia como usuario de este grifo, está de acuerdo con un descuento especial acumulado mensual de sus productos?

Tabla 10ED. Resultado 10

Calificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Eficiente	9	45
Poco eficiente	9	45
Nada eficiente	2	10
<b>TOTAL</b>	20	100

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 10ED. Frecuencia de respuestas.



Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta los datos de la tabla 10ED, se ha obtenido la siguiente información, con resultados que fueron: El 45% de los encuestados calificaron como poco eficiente, por estar medianamente de acuerdo con descuentos especiales acumulado por mes en la compra de sus productos; el 10% de los encuestados calificaron como nada eficiente, por no estar de acuerdo con dichos descuentos; mientras que el 45% de los encuestados calificaron como eficiente; estos resultados ayudaran a mejorar su atención.

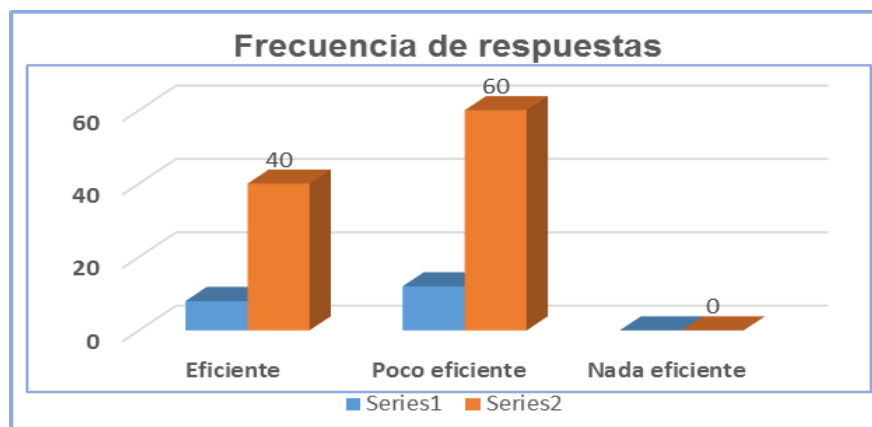
¿Según su experiencia como usuario de este grifo, existe servicios complementarios?

Tabla 11ED. Resultado 11

Calificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Eficiente	8	40
Poco eficiente	12	60
Nada eficiente	0	0
<b>TOTAL</b>	20	100

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 11ED. Frecuencia de respuestas.



Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta los datos de la tabla 11ED, se ha obtenido la siguiente información, con resultados que fueron: El 60% de los encuestados calificaron como poco eficiente, por estar medianamente de acuerdo por existir servicios complementarios; ninguno de los encuestados calificó como nada eficiente; mientras que el 40% de los encuestados calificaron como eficiente; estos resultados ayudaran a mejorar su atención.

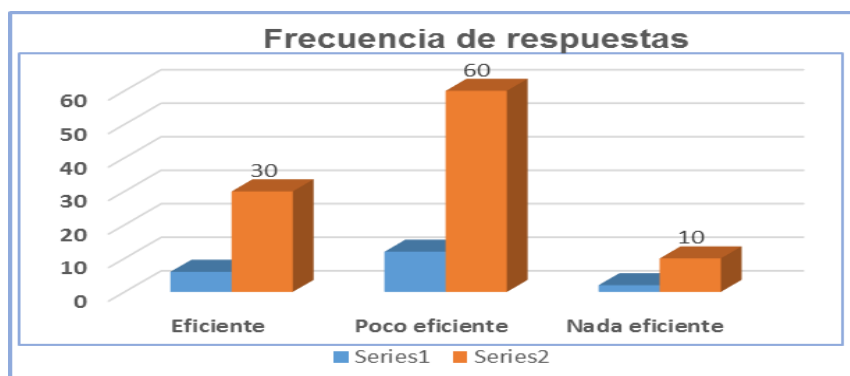
¿Según su experiencia como usuario de este grifo, cree usted que los colaboradores están capacitados en este tipo de servicio?

Tabla 12ED. Resultado 12

Calificación	Frecuencia	Porcentaje (%)
Eficiente	6	30
Poco eficiente	12	60
Nada eficiente	2	10
<b>TOTAL</b>	20	100

Fuente: Elaboración propia.

Grafico 12ED. Frecuencia de respuestas.



Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta los datos de la tabla 12ED, se ha obtenido la siguiente información, con resultados que fueron: El 60% de los encuestados calificaron como poco eficiente, por estar medianamente de acuerdo con la atención de los colaboradores, según su función; el 10% de los encuestados calificaron como nada eficiente, por no estar de acuerdo con dicha atención; mientras que el 30% de los encuestados calificaron como eficiente; estos resultados ayudaran a mejorar su atención.

### **Contrastación de Hipótesis.**

Para la contrastación de hipótesis, el investigador ha planteado dos hipótesis: La hipótesis nula y la hipótesis alternativa.

### **Hipótesis General**

Hipótesis Nula (H0)

La gestión administrativa NO mejora la productividad de la empresa Estación de Servicios Grupo A&T Perú SAC. Abancay-2021.

Hipótesis Alternativa (H1)

La gestión administrativa mejora la productividad de la empresa Estación de Servicios Grupo A&T Perú SAC. Abancay-2021.

Tomar una decisión de aceptar ó rechazar la hipótesis planteada, es en base a a las consideraciones antes mencionadas, con una muestra representativa de 40 elementos, de las cuales 20 elementos corresponde a los colaboradores de la empresa Estación de Servicios Grupo A&T Perú SAC, tal como se ha indicado; los 20 elementos restantes corresponde a los clientes; cuya información recogida tiene carácter de confiabilidad y validez (instrumento validado por tres expertos), todo ello a fin de obtener resultados con una confianza del 95%. Loa datos han sido extraídos del instrumento la muestra es representativa, se procedió, luego se

ha calculado los estadísticos de la muestra, siguientes: media ( $X_m = 7.6$ ), varianza ( $S^2 = 1.6$ ) y la desviación ( $S = 1.26$ ); el valor máximo es (10) y el valor mínimo es (4); esto se puede comprobar con el valor promedio que está dentro del intervalo indicado. Con esta metodología utilizada y como herramienta de análisis a la estadística descriptiva; son indicios suficientes para afirmar que la hipótesis nula ( $H_0$ ) se rechaza y hipótesis alternativa ( $H_1$ ) se acepta.

Con estas consideraciones y teniendo como instrumento de análisis la estadística descriptiva, que el método científico exige utilizar en toda investigación, para tener el carácter de validez y confiabilidad. Para explicar el análisis de resultados, se indica dos aspectos: La hipótesis estadística ayuda a confirmar las características de la población, por ende, de la muestra; otro aspecto es para realizar la contrastación de hipótesis planteada con resultados obtenidos de la realidad, como se ha indicado. La contrastación es comparar las predicciones realizadas en la investigación con resultados de la realidad observada, siempre a través de los estadísticos. En el presente estudio es la hipótesis planteada, que dice la gestión administrativa mejora la productividad de la empresa en la Estación de Servicios Grupo A&T Perú SAC. Abancay-2021, en el periodo indicado.

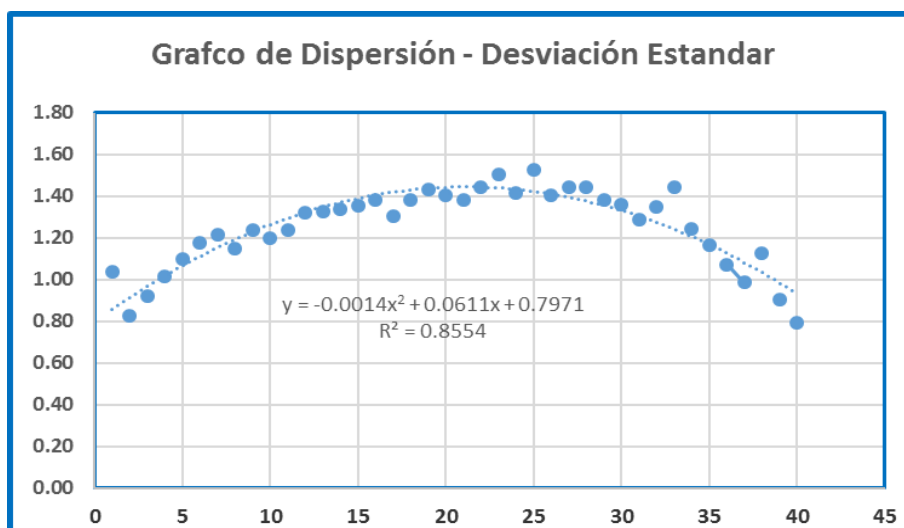
### **Comparar la Hipótesis con los resultados.**

Teniendo como base lo indicado en los puntos anteriores, en este acápite se lleva a cabo la prueba estadística, para explicar la contrastación de la hipótesis planteada en la investigación, con los resultados obtenidos de la misma; Dichos resultados han sido obtenidos aplicando una metodología estadística a fin de verificar si cumple ó no lo afirmado en el acápite ya mencionado en el punto anterior. Para este caso se necesita mayor información respecto a las características de la muestra, lo cual se logra a través de los estadísticos de la muestra con el objetivo de estimar el parámetro poblacional que se desea conocer y sea el más adecuado; para lo cual, se realiza mediante lo cual se hace mediante un estadístico de mayor análisis que es una distribución como una herramienta de mayor grado de precisión en los resultados; la selección de dicha herramienta depende de las características de la muestra. Para nuestro caso de estudio la

muestra es representativa que ya ha sido explicada en los puntos anteriores, lo que confirma que la gestión administrativa mejora la productividad de la empresa del Grupo A&T Perú SAC; justificado en base a los estadísticos antes mencionados, los cuales son reforzados con un coeficiente de determinación  $R^2$  con un valor del 85.5%, el cual nos indica la proporción del comportamiento de la varianza total; Lo que significa ser un modelo de regresión lineal, la variable explicada refleja que su bondad es de mayor ajuste respecto a la variable a explicar; por otro lado el coeficiente de correlación de Pearson, su valor es de  $r = 0.92$ , el mismo que nos indica, de la existencia de una correlación positiva muy alta entre dichas variables.

Con estas consideraciones y en base a tener varias alternativas, se ha optado a como herramienta de análisis a la gráfica de dispersión; como la más indicada porque nos orienta a utilizar una distribución conocida con características de normal; que para nuestro caso por el tamaño de muestra se ha optado por la distribución t de Student, tal como se muestra a continuación.

Grafico 1. Gráfico de dispersión – desviación estándar.



fuelle: elaboración propia.

Del grafico que se muestra, el eje X está dado por los colaboradores de la empresa y también por los clientes de dicha estación y el eje Y está dado por la desviación estándar.

En base a la información antes explicada que incluye el diagrama de dispersión, el cual nos orienta a utilizar como herramienta de análisis a una distribución de tipo normal, para ser utilizada en la contrastación de hipótesis con los resultados la investigación, lo que se hará teniendo en cuenta los valores críticos de los estadísticos; para nuestro caso la distribución más adecuada a utilizar, es la distribución t de Student, por el tamaño de muestra. Con esta información se procedido a verificar la contrastación de hipótesis, como se ha indicado en líneas arriba. A continuación, se procede a contrastar dichos resultados que se han obtenido con la investigación y los valores críticos; para lo cual se ha utilizado un 95% de nivel de confianza, como tamaño de muestra es  $n=40$  elementos, compuesta de partes 20 elementos relacionados con la gestión administrativa y 20 respecto a los clientes; con una muestra que tiene como media a 7.6, varianza de 1.6; desviación de 1.26, el valor mínimo es 4 y el valor máximo es 10.

Con esta información de los estadísticos, a lo cual se añade la evidencia de la contrastación de la hipótesis planteada con los resultados de la realidad; también se ha verificado con prueba de normalidad, cuya herramienta de análisis que se ha utilizado es la distribución t de Student, a fin de utilizar la metodología de la estadística inferencial permitida. El procedimiento utilizado es:

Se ha planteado la contrastación de hipótesis:

Hipótesis Nula:  $H_0: X_m = 7.$

Hipótesis Alternativa:  $H_1: X_m \neq 7.$

Con lo cual, la hipótesis nula  $H_0$ , cuyo dato se ajusta a la distribución t de Student del modelo, con valores de la media y varianza ya mostradas; en cuanto a la hipótesis alternativa  $H_1$  es el valor del dato que no se ajusta a la distribución t de Student de dicho modelo; con los resultados de esta información se analiza dicho procedimiento; cabe recalcar que, para este tipo de análisis, siempre se ha tenido en consideración el 95% de nivel de confianza. Para la prueba, se ha utilizado la distribución t de Student, cuyos valores críticos se indica, es  $t = \pm 3.35$ . Luego se



procede a calcular el valor de t de Student, con la siguiente formula.  $t = ((X_m - \mu) / (\sigma / \sqrt{n}))$ , con la cual se ha obtenido un valor calculado de  $t = \pm 5$ . Con estos valores se realiza la contrastación; donde  $t$  calculado  $>$   $t$  crítico, es decir  $5 > 3.35$ ; con estos resultados, como se puede observar que el valor calculado se encuentra en la región de rechazo; por lo tanto, la decisión es rechazar la hipótesis nula  $H_0$ ; por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa  $H_1$ ; con esto queda justificado para aceptar la hipótesis general. Con lo cual, se dice que existe suficiente evidencia para confirmar la contrastación de la hipótesis planteada con los resultados de la realidad; con lo cual queda verificado lo que había supuesto el investigador, cuando había pronosticado que gestión administrativa mejora significativamente la productividad de la empresa Estación de Servicios Grupo A&T Perú SAC. Abancay, en el periodo indicado.

Por lo tanto, a manera de resumen se muestra los siguientes resultados:

### Hipótesis General.

**H0:** La gestión administrativa NO mejora la productividad de la empresa Estación de Servicios Grupo A&T Perú SAC. Abancay-2021.

**H1:** La gestión administrativa mejora la productividad de la empresa Estación de Servicios Grupo A&T Perú SAC. Abancay-2021.

Tabla 2. Resultados de hipótesis general.

<b>t de Student</b>			
Valor Teórico	Es +/- 5.0	Niv. Confianza	95%
Valor Calculado	Es +/- 3.35	Muestra Rep.	40 elementos
Coef. Determ	$R^2 = 85.5\%$	Media muestral	7.6
Coef Pearson	$r = 0.92$	Varianza muestral	1.6
Valor max = 10	Valor Min = 4	Desv. Muestral	1.26

Según resultados en la tabla mostrada, se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ ; por lo tanto, existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la productividad de la empresa Estación de Servicios Grupo A&T Perú SAC. Abancay, 2021.

### Hipótesis Especifica 1.

**H0:** La gestión administrativa eficiente no mejora la productividad de la Empresa Estación de Servicios Grupo A&T Perú SAC. Abancay-2021.

**H1:** La gestión administrativa eficiente mejora la productividad de la Empresa Estación de Servicios Grupo A&T Perú SAC. Abancay-2021.

Tabla 3. Resultados de hipótesis específica 1.

t de Student			
Valor Teórico	Es +/- 3.35	Nivel de Confianza	95%
Valor Calculado	Es +/- 4.77	Muestra Rep.	20 elementos
Coef. Determ	R <sup>2</sup> = 88.7%	Media muestral	9.1
Coef Pearson	r = 0.94	Varianza muestral	1.6
Valor max = 10	Valor Min = 4	Desv. Muestral	1.26

Según resultados en la tabla mostrada, se rechaza H0 y se acepta H1; por lo tanto, existe una relación significativa entre la gestión administrativa eficiente con mejorar la productividad de la empresa Estación de Servicios Grupo A&T Perú SAC. Abancay, 2021.

### Hipótesis Especifica 2.

**H0:** La gestión administrativa eficaz no mejora la productividad de la Empresa Estación de Servicios Grupo A&T Perú SAC. Abancay-2021.

**H1:** La gestión administrativa eficaz mejora la productividad de la Empresa Estación de Servicios Grupo A&T Perú SAC. Abancay-2021.

Tabla 4. Resultados de hipótesis específica 2.

Valor Teórico	Es +/- 3.35	Nivel de Confianza	95%
Valor Calculado	Es +/- 4.77	Muestra Rep.	20 elementos
Coef. Determ	R <sup>2</sup> = 88.7%	Media muestral	6.9
Coef Pearson	r = 0.94	Varianza muestral	1.6
Valor max = 10	Valor Min = 4	Desv. Muestral	1.26

Según resultados en la tabla mostrada, se rechaza H0 y se acepta H1; por lo tanto, existe una relación significativa entre la gestión administrativa eficaz con mejorar la productividad de la empresa Estación de Servicios Grupo A&T Perú SAC. Abancay, 2021.

### Hipótesis Especifica 3.

**H0:** La tecnología no mejora la productividad de la Empresa Estación de Servicios Grupo A&T Perú SAC. Abancay-2021.

**H1:** La tecnología mejora la productividad de la Empresa Estación de Servicios Grupo A&T Perú SAC. Abancay-2021.

Tabla 5. Resultados de hipótesis especifica 3.

<b>t de Student</b>			
Valor Teórico	Es +/- 3.35	Nivel de Confianza	95%
Valor Calculado	Es +/- 4.77	Muestra Rep.	20 elementos
Coef. Determ	R <sup>2</sup> = 88.7%	Media muestral	6.8
Coef Pearson	r = 0.94	Varianza muestral	1.6
Valor max = 10	Valor Min = 4	Desv. Muestral	1.26

Según resultados en la tabla mostrada, se rechaza H0 y se acepta H1; por lo tanto, existe una relación significativa entre la tecnología con mejorar la productividad de la empresa Estación de Servicios Grupo A&T Perú SAC. Abancay, 2021.

## V. DISCUSIÓN

El propósito de la discusión en el presente estudio, es llevar a cabo la prueba de hipótesis general, para lograr el objetivo de la investigación, siguiendo una metodología científica tal como se ha indicado; con lo cual se ha concluido que la gestión administrativa mejora significativamente la productividad de la empresa del Grupo A&T Perú SAC. Este hallazgo coincide con concluye Páez y Peters (2018), Álvarez (2017), Quispe (2018), quienes luego de analizar, llegaron a demostrar la relación que existe entre sus variables de estudio.

También al realizar la hipótesis específica 1; de la investigación, se llegó a la conclusión que la gestión administrativa eficiente, mejora la productividad de la empresa estación de servicios Grupo A&T Perú SAC. Este hallazgo coincide con lo que afirman en su investigación García y Sierra (2020) y también Alania, Raraz y Archiño (2020).

Así mismo, al realizar la hipótesis específica 2, en la que se concluyó que la gestión administrativa eficaz mejora la productividad de la empresa estación de servicios Grupo A&T Perú SAC. Este hallazgo coincide con lo que afirma Álvarez (2017) en su investigación y también con lo que afirma Campos (2020).

Así mismo, al realizar la hipótesis específica 3, se ha llegado a la conclusión que el factor tecnología mejora la productividad de la empresa estación de servicios Grupo A&T Perú SAC. Este hallazgo coincide con lo que afirma Álvarez (2017) y Ferrari (2017).

## **VI. CONCLUSIONES**

Luego de haber realizado todo el procedimiento estructural indicado por UCV como Institución Académica superior, se ha obtenido los resultados de la investigación, hacer su análisis correspondiente, para luego hacer la discusión y llegar a conclusiones como se indica:

- De acuerdo al objetivo general se ha determinado que la gestión administrativa influye en la mejora de la productividad de la empresa estación de servicios Grupo A&T Perú SAC. Abancay-2021.
- Respecto al objetivo específico 1, se ha determinado que la gestión administrativa eficiente influye en mejorar la productividad de la empresa estación de servicios Grupo A&T Perú SAC, en el periodo indicado.
- Respecto al objetivo específico 2, también se ha determinado que la gestión administrativa eficaz influye en mejorar la productividad de la empresa estación de servicios Grupo A&T Perú SAC, en el periodo indicado.
- Así mismo, respecto al objetivo específico 3, de manera similar se ha determinado que la tecnología influye en mejorar la productividad de la empresa estación de servicios Grupo A&T Perú SAC, en el periodo indicado.

## VII. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones, por lo general se orienta a la gerencia ó jefes responsables de las áreas relacionadas con el problema, para este caso particular está relacionado con la empresa estación de servicios Grupo A&T Perú SAC, incluye la parte administrativa, por tomar decisiones en el momento oportuno de cualquier percance, teniendo en cuenta de brindar un servicio de calidad y optimizando los recursos. Por lo tanto, las recomendaciones son:

- Primera recomendación: Se recomienda a la gerencia ó área administrativa responsable, mejorar la atención al cliente; para lo cual se debe realizar capacitaciones de atención al cliente y dar incentivos por su desempeño laboral; por encontrar un promedio del 40% de colaboradores que trabajan desmotivados en esta línea de negocio sensible, donde los clientes fácilmente nos pueden abandonar e ir a la competencia.
- Segunda recomendación: Teniendo en cuenta los resultados de la dimensión 1, donde existe un promedio del 58% de colaboradores operativos, que son medianamente eficientes y un 18% no cumple los mínimos requisitos de atención al cliente, por este motivo recomienda al área responsable, talleres de capacitación motivacionales.
- Tercera recomendación: Teniendo en cuenta los resultados de la dimensión 2, donde existe un promedio del 42% de colaboradores operativos, que son medianamente eficiente y un 9% no cumple los mínimos requisitos de atención al cliente; por esta razón se recomienda al área operativa, realizar talleres para dar a conocer las funciones de sus responsabilidades.
- Cuarta recomendación: Teniendo en cuenta los resultados de la dimensión 3, relacionado con la tecnología; existe un promedio del 56% de colaboradores operativos, que son medianamente eficiente y un 7% no cumple los mínimos requisitos de atención al cliente; por esta razón se recomienda al área operativa, realizar talleres de reconocimiento, mantenimiento y funcionamientos de los equipos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alania Raraz Y Archiño (2020), Estrés Laboral y La Calidad del Servicio de los Colaborados en los Grifos de Pucallpa-Ucayali 2019.

Campos (2020), Capacidad de financiamiento y la competitividad empresarial en las empresas de suministro de combustible (grifos) en la Ciudad de Huánuco 2020.

Córdova (2022) control interno y su relación con la gestión administrativa de la empresa g-pro SAC. Distrito de San Isidro año 2021.

Paucar (2018) impacto de la implementación de un cuadro de mando integral (Balanced scorecard BSC) en la gestión empresarial en el grifo panamericana SCRL. Puno desde el 2010 al 2013.

Quispe (2018) sistema de control interno y su incidencia en la gestión administrativo del grifo Servicentro Jel periodo 2015-2016.

## ANEXOS.

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones
<p><b>Problema General</b> ¿De qué manera se determina la influencia de la gestión administrativa para mejorar la productividad de la empresa estación de servicios Grupo A&amp;T Perú SAC. Abancay-2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la influencia de la gestión administrativa para mejorar la productividad de la empresa Estación de Servicios Grupo A&amp;T Perú SAC. Abancay-2021</p>	<p><b>Hipótesis General</b> La gestión administrativa mejora la productividad de la empresa Estación de Servicios Grupo A&amp;T Perú SAC. Abancay-2021</p>	<p><b>V1</b> Gestión Administrativa:</p>	<p>D1: Gestión eficiente D2: Gestión eficaz D3: Tecnología</p>
<p><b>Problemas Específicos</b> ¿De qué manera se determina la influencia de la gestión administrativa eficiente en la mejora de la productividad de la empresa Estación de Servicios del Grupo A&amp;T Perú SAC. Abancay-2021?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b> Determinar la influencia de la gestión administ eficiente en la mejora de la productividad de la empresa Estación Servicio Grupo A&amp;T Perú SAC. Abancay-2021</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b> La gestión administrativa eficiente mejora la productividad de la empresa Estación de Servicios Grupo A&amp;T Perú SAC. Abancay-2021</p>	<p><b>V2</b> Productividad:</p>	<p>D1: Productividad eficiente D2: Productividad eficaz</p>
<p>¿De qué manera se determina la influencia de la gestión administrativa eficaz en la mejora de la productividad de la empresa Estación de Servicios del Grupo A&amp;T Perú SAC. Abancay-2021?</p>	<p>Determinar la influencia de la gestión administ eficaz en la mejora de la productividad de la empresa Estación Servicio Grupo A&amp;T Perú SAC. Abancay-2021</p>	<p>La gestión administrat eficaz mejora la productividad de la empresa Estación de Servicios Grupo A&amp;T Perú SAC. Abancay-2021</p>		
<p>¿De qué manera se determina la influencia de la tecnología en la mejora de la productividad de la empresa Estación de Servicios del Grupo A&amp;T Perú SAC. Abancay-2021?</p>	<p>Determinar la influencia de la tecnología en la mejora de la productividad de la empresa Estación de Servicios Grupo A&amp;T Perú SAC. Abancay-2021</p>	<p>La tecnología mejora la productividad de la empresa Estación de Servicios Grupo A&amp;T Perú SAC. Abancay-2021</p>		



## **Anexo 2: Instrumento.**

### **PREGUNTAS INSTRUMENTOS:**

#### **Variable Independiente:**

#### **Dimensiones de la Variable Independiente**

##### **D1: Gestión Eficiente**

1.- ¿Según su experiencia como jefe de área, que tan probable es que sus operadores de isla son eficientes en las actividades que realizan?

Eficiente ( )                      Poco eficiente ( )                      Nada eficiente ( )

2.- ¿Según su experiencia como jefe de área, que tan probable es que sus colaboradores de isla cumplan con la atención al cliente?

Eficiente ( )                      Poco eficiente ( )                      Nada eficiente ( )

3.- ¿Los colaboradores de isla cumplen con las normas de la entidad supervisora?

Eficiente ( )                      Poco eficiente ( )                      Nada eficiente ( )

4.- ¿Los colaboradores cumplen con las normas establecidas respeto al tope de galones vendido por consumidor?

Eficiente ( )                      Poco eficiente ( )                      Nada eficiente ( )

5.- ¿Los colaboradores cumplen con llevar adecuadamente los implementos de seguridad?

Eficiente ( )                      Poco eficiente ( )                      Nada eficiente ( )

6.- ¿Los colaboradores llegan puntualmente a su centro de trabajo?

Eficiente ( )                      Poco eficiente ( )                      Nada eficiente ( )

## D2: Gestión Eficaz

7.- ¿Según su experiencia como supervisor de un área de la empresa, que tan probable es que sus colaboradores de isla en lo posible ahorran los recursos materiales?

Eficiente ( )                      Poco eficiente ( )                      Nada eficiente ( )

8.- ¿Según su experiencia como supervisor de un área de la empresa, que tan probable es que sus colaboradores de isla resuelvan un problema de manera eficaz?

Eficiente ( )                      Poco eficiente ( )                      Nada eficiente ( )

9.- ¿Los colaboradores cumplen con las expectativas del consumidor?

Eficiente ( )                      Poco eficiente ( )                      Nada eficiente ( )

10.- ¿Usted como jefe de área, está de acuerdo en realizar algún tipo de promoción, en el precio de los productos que se expende en las islas?

Eficiente ( )                      Poco eficiente ( )                      Nada eficiente ( )

11.- ¿Está de acuerdo con las promociones complementarias, en las islas?

Eficiente ( )                      Poco eficiente ( )                      Nada eficiente ( )

12.- ¿Cómo valoran realizar cortesías ocasionales al consumidor en el grifo?

### **D3: Tecnología**

13.- ¿La empresa cuenta con un programa de mantenimientos de los equipos (surtidores)?

Eficiente ( )                      Poco eficiente ( )                      Nada eficiente ( )

14.- ¿La empresa cuenta con la disponibilidad de un técnico para el mantenimiento periódico de los equipos de venta de combustible (surtidores)?

Eficiente ( )                      Poco eficiente ( )                      Nada eficiente ( )

15.- ¿La empresa cuenta con cronograma para el mantenimiento de calibración de los equipos en las islas?

Eficiente ( )                      Poco eficiente ( )                      Nada eficiente ( )

16.- ¿Los colaboradores están en constante precaución de no dañar elementos complementarios de los equipos (surtidores)?

Eficiente ( )                      Poco eficiente ( )                      Nada eficiente ( )

17.- ¿Los colaboradores cumplen con los estándares mínimos de conservación de los equipos complementarios?

Eficiente ( )                      Poco eficiente ( )                      Nada eficiente ( )

18.- ¿La zona de descargue, está protegida con las normas mínimas de seguridad según protocolo?

Eficiente ( )                      Poco eficiente ( )                      Nada eficiente ( )

## **Variable Dependiente:**

### **Dimensiones de la Variable Dependiente**

#### **D1: Productividad Eficiente**

1.- ¿Según su experiencia como usuario en este grifo, es atendido adecuadamente?

Eficiente ( )                      Poco eficiente ( )                      Nada eficiente ( )

2.- ¿Según su experiencia el grifo, modifican constantemente los precios de los combustibles?

Eficiente ( )                      Poco eficiente ( )                      Nada eficiente ( )

3.- ¿Según su experiencia está usted de acuerdo con los horarios de atención de este grifo?

Eficiente ( )                      Poco eficiente ( )                      Nada eficiente ( )

4.- ¿Según su experiencia en este grifo, los productos que se expenden cree que son alterados?

Eficiente ( )                      Poco eficiente ( )                      Nada eficiente ( )

5.- ¿Según su experiencia los productos que se expende en este grifo, cumplen con la calidad de las normas ISO según Osineming?

Eficiente ( )                      Poco eficiente ( )                      Nada eficiente ( )

6.- ¿Según su experiencia el grifo aplica las medidas de seguridad sobre riesgo, al momento de la venta de un producto de combustible?

Eficiente ( )                      Poco eficiente ( )                      Nada eficiente ( )

## D2: Productividad Eficaz

7.- ¿Según su experiencia como usuario de este grifo, brindan una atención eficaz?

Eficiente ( )                      Poco eficiente ( )                      Nada eficiente ( )

8.- ¿Según su experiencia como usuario de este grifo, está de acuerdo con los precios diferenciados con la competencia?

Eficiente ( )                      Poco eficiente ( )                      Nada eficiente ( )

9.- ¿Según su experiencia como usuario de este grifo, está de acuerdo con la atención diferenciada?

Eficiente ( )                      Poco eficiente ( )                      Nada eficiente ( )

10.- ¿Según su experiencia como usuario de este grifo, está de acuerdo con un descuento especial acumulado mensual de sus productos?

Eficiente ( )                      Poco eficiente ( )                      Nada eficiente ( )

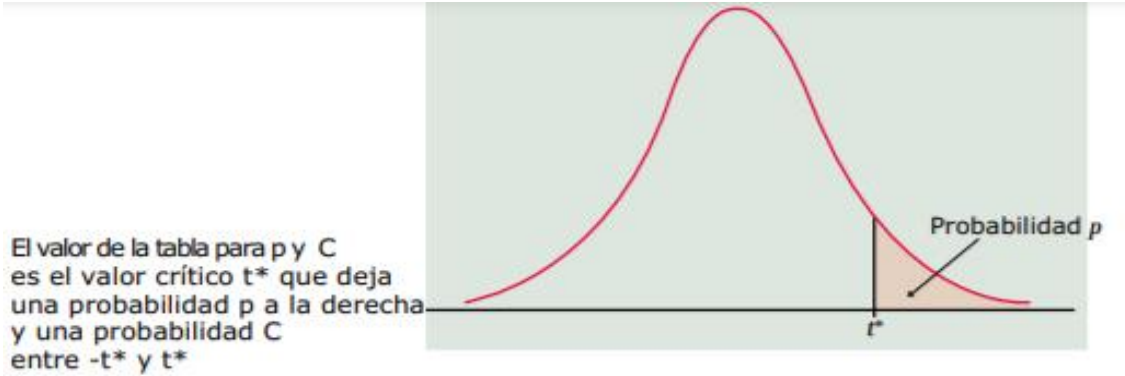
11.- ¿Según su experiencia como usuario de este grifo, existe servicios complementarios?

Eficiente ( )                      Poco eficiente ( )                      Nada eficiente ( )

12.- ¿Según su experiencia como usuario de este grifo, cree usted que los colaboradores están capacitados en este tipo de servicio?

Eficiente ( )                      Poco eficiente ( )                      Nada eficiente ( )

**Anexo 3: Tabla de t de Student.**



**TABLA B Valores críticos de la distribución t de Student**

gl	Probabilidad de la cola $p$											
	.25	.20	.15	.10	.05	.025	.02	.01	.005	.0025	.001	.0005
1	1.000	1.376	1.963	3.078	6.314	12.71	15.89	31.82	63.66	127.3	318.3	636.6
2	0.816	1.061	1.386	1.886	2.920	4.303	4.849	6.965	9.925	14.09	22.33	31.60
3	0.765	0.978	1.250	1.638	2.353	3.182	3.482	4.541	5.841	7.453	10.21	12.92
4	0.741	0.941	1.190	1.533	2.132	2.776	2.999	3.747	4.604	5.598	7.173	8.610
5	0.727	0.920	1.156	1.476	2.015	2.571	2.757	3.365	4.032	4.773	5.893	6.869
6	0.718	0.906	1.134	1.440	1.943	2.447	2.612	3.143	3.707	4.317	5.208	5.959
7	0.711	0.896	1.119	1.415	1.895	2.365	2.517	2.998	3.499	4.029	4.785	5.408
8	0.706	0.889	1.108	1.397	1.860	2.306	2.449	2.896	3.355	3.833	4.501	5.041
9	0.703	0.883	1.100	1.383	1.833	2.262	2.398	2.821	3.250	3.690	4.297	4.781
10	0.700	0.879	1.093	1.372	1.812	2.228	2.359	2.764	3.169	3.581	4.144	4.587
11	0.697	0.876	1.088	1.363	1.796	2.201	2.328	2.718	3.106	3.497	4.025	4.437
12	0.695	0.873	1.083	1.356	1.782	2.179	2.303	2.681	3.055	3.428	3.930	4.318
13	0.694	0.870	1.079	1.350	1.771	2.160	2.282	2.650	3.012	3.372	3.852	4.221
14	0.692	0.868	1.076	1.345	1.761	2.145	2.264	2.624	2.977	3.326	3.787	4.140
15	0.691	0.866	1.074	1.341	1.753	2.131	2.249	2.602	2.947	3.286	3.733	4.073
16	0.690	0.865	1.071	1.337	1.746	2.120	2.235	2.583	2.921	3.252	3.686	4.015
17	0.689	0.863	1.069	1.333	1.740	2.110	2.224	2.567	2.898	3.222	3.646	3.965
18	0.688	0.862	1.067	1.330	1.734	2.101	2.214	2.552	2.878	3.197	3.611	3.922
19	0.688	0.861	1.066	1.328	1.729	2.093	2.205	2.539	2.861	3.174	3.579	3.883
20	0.687	0.860	1.064	1.325	1.725	2.086	2.197	2.528	2.845	3.153	3.552	3.850
21	0.686	0.859	1.063	1.323	1.721	2.080	2.189	2.518	2.831	3.135	3.527	3.819
22	0.686	0.858	1.061	1.321	1.717	2.074	2.183	2.508	2.819	3.119	3.505	3.792
23	0.685	0.858	1.060	1.319	1.714	2.069	2.177	2.500	2.807	3.104	3.485	3.768
24	0.685	0.857	1.059	1.318	1.711	2.064	2.172	2.492	2.797	3.091	3.467	3.745
25	0.684	0.856	1.058	1.316	1.708	2.060	2.167	2.485	2.787	3.078	3.450	3.725
26	0.684	0.856	1.058	1.315	1.706	2.056	2.162	2.479	2.779	3.067	3.435	3.707
27	0.684	0.855	1.057	1.314	1.703	2.052	2.158	2.473	2.771	3.057	3.421	3.690
28	0.683	0.855	1.056	1.313	1.701	2.048	2.154	2.467	2.763	3.047	3.408	3.674
29	0.683	0.854	1.055	1.311	1.699	2.045	2.150	2.462	2.756	3.038	3.396	3.659
30	0.683	0.854	1.055	1.310	1.697	2.042	2.147	2.457	2.750	3.030	3.385	3.646
40	0.681	0.851	1.050	1.303	1.684	2.021	2.123	2.423	2.704	2.971	3.307	3.551

#### Anexo 4: Validación 3 juicios expertos.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE  
MIDE:” INFLUENCIA DE LA GESTION ADMINISTRATIVA PARA LA  
MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA “ESTACION DE  
SERVICIOS GRUPO A & T PERU SAC”**

Nº	DIMENSIONES	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
	<b>DIMENSION 1</b>						
	<b>Eficiente</b>						
1	Según su experiencia como jefe de área, que tan probable es que sus operadores de isla son eficientes en las actividades que realizan	X		X		X	
2	Según su experiencia como jefe de área, que tan probable es que sus colaboradores de isla cumplan con la atención al cliente	X		X		X	
3	Los colaboradores de isla cumplen con las normas de la entidad supervisora	X		X		X	
4	Los colaboradores cumplen con las normas establecidas respecto al tope de galones vendido por consumidor	X		X		X	
5	Los colaboradores cumplen con llevar adecuadamente los implementos de seguridad	X		X		X	
6	Los colaboradores llegan puntualmente a su centro de trabajo						

		X		X		X	
	<b>DIMENSION 2</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	<b>Eficaz</b>						
7	Según su experiencia como supervisor de un área de la empresa, que tan probable es que sus colaboradores de isla en lo posible ahorran los recursos materiales	X		X		X	
8	Según su experiencia como supervisor de un área de la empresa, que tan probable es que sus colaboradores de isla resuelvan un problema de manera eficaz	X		X		X	
9	Los colaboradores cumplen con las expectativas del consumidor	X		X		X	
10	Usted como jefe de área, está de acuerdo en realizar algún tipo de promoción, en el precio de los productos que se expende en las isla	X		X		X	
11	Esta de acuerdo con las promociones complementarias, en las islas	X		X		X	
12	Como valoran realizar cortesías ocasionales al consumidor en el grifo						

¶ Párrafo

		X		X		X	
	<b>DIMENSION 3</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	<b>Tecnología</b>						
13	La empresa cuenta con un programa de mantenimientos de los equipos (surtidores)	X		X		X	
14	La empresa cuenta con la disponibilidad de un técnico para el mantenimiento periódico de los equipos de venta de combustibles (surtidores)	X		X		X	
15	La empresa cuenta con cronograma para el mantenimiento de calibración de los equipos en las islas	X		X		X	
16	Los colaboradores están en constante precaución de no dañar elementos complementarios de los equipos (surtidores)	X		X		X	
17	Los colaboradores cumplen con los estándares mínimos de conservación de los equipos complementarios	X		X		X	
18	La zona de descargue, está protegida con las normas mínimas de seguridad según protocolo	X		X		X	

Estilos

	<b>DIMENSION 4</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	<b>Eficiente</b>						
19	Según su experiencia como usuario en este grifo, es atendido adecuadamente	X		X		X	
20	Según su experiencia el grifo, modifican constantemente los precios de los combustibles	X		X		X	
21	Según su experiencia está usted de acuerdo con los horarios de atención de este grifo	X		X		X	
22	Según su experiencia en este grifo, los productos que se expenden cree que son alterados	X		X		X	
23	Según su experiencia los productos que se expende en este grifo, cumplen con la calidad de las normas ISO según Osinerning	X		X		X	
24	Según su experiencia el grifo aplica las medidas de seguridad sobre riesgo, al momento de la venta de un producto de combustible	X		X		X	
	<b>DIMENSION 5</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO
	<b>Eficaz</b>						
25	Según su experiencia como usuario de este grifo, brindan						

	una atención eficaz	X		X		X	
26	Según su experiencia como usuario de este grifo, está de acuerdo con los precios diferenciados con la competencia	X		X		X	
27	Según su experiencia como usuario de este grifo, está de acuerdo con la atención diferencia	X		X		X	
28	Según su experiencia como usuario de este grifo, está de acuerdo con un descuento especial acumulado mensual de sus productos	X		X		X	
29	Según su experiencia como usuario de este grifo, existe servicios complementarios	X		X		X	
30	Según su experiencia como usuario de este grifo, cree usted que los colaboradores están capacitados en este tipo de servicio	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

\_\_\_\_\_

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



Apellidos y nombres del juez validador:

Guillén Pedraza, Félix Román

DNI: 07351318

Especialidad del validador: Ingeniero Industrial

Empresa donde trabaja: Universidad Tecnológica del Perú - UTP.

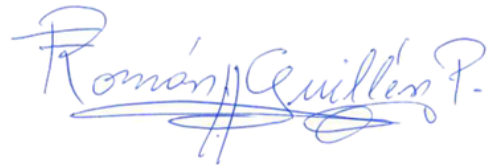
Email: fromangp@hotmail.com

Celular:

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

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

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE  
MIDE:” INFLUENCIA DE LA GESTION ADMINISTRATIVA PARA LA  
MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA “ESTACION DE  
SERVICIOS GRUPO A & T PERU SAC”**

Nº	DIMENSIONES	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
	<b>DIMENSION 1</b>						
	<b>Eficiente</b>						
1	Según su experiencia como jefe de área, que tan probable es que sus operadores de isla son eficientes en las actividades que realizan	X		X		X	
2	Según su experiencia como jefe de área, que tan probable es que sus colaboradores de isla cumplan con la atención al cliente	X		X		X	
3	Los colaboradores de isla cumplen con las normas de la entidad supervisora	X		X		X	
4	Los colaboradores cumplen con las normas establecidas respecto al tope de galones vendido por consumidor	X		X		X	
5	Los colaboradores cumplen con llevar adecuadamente los implementos de seguridad	X		X		X	
6	Los colaboradores llegan puntualmente a su centro de trabajo						

		X		X		X	
DIMENSION 2		SI	NO	SI	NO	SI	NO
Eficaz							
7	Según su experiencia como supervisor de un área de la empresa, que tan probable es que sus colaboradores de isla en lo posible ahorran los recursos materiales	X		X		X	
8	Según su experiencia como supervisor de un área de la empresa, que tan probable es que sus colaboradores de isla resuelvan un problema de manera eficaz	X		X		X	
9	Los colaboradores cumplen con las expectativas del consumidor	X		X		X	
10	Usted como jefe de área, está de acuerdo en realizar algún tipo de promoción, en el precio de los productos que se expende en las isla	X		X		X	
11	Esta de acuerdo con las promociones complementarias, en las islas	X		X		X	
12	Como valoran realizar cortesías ocasionales al consumidor en el grifo						

		X		X		X	
DIMENSION 3		SI	NO	SI	NO	SI	NO
Tecnología							
13	La empresa cuenta con un programa de mantenimientos de los equipos (surtidores)	X		X		X	
14	La empresa cuenta con la disponibilidad de un técnico para el mantenimiento periódico de los equipos de venta de combustibles (surtidores)	X		X		X	
15	La empresa cuenta con cronograma para el mantenimiento de calibración de los equipos en las islas	X		X		X	
16	Los colaboradores están en constante precaución de no dañar elementos complementarios de los equipos (surtidores)	X		X		X	
17	Los colaboradores cumplen con los estándares mínimos de conservación de los equipos complementarios	X		X		X	
18	La zona de descargue, está protegida con las normas mínimas de seguridad según protocolo	X		X		X	

DIMENSION 4		SI	NO	SI	NO	SI	NO
Eficiente							
19	Según su experiencia como usuario en este grifo, es atendido adecuadamente	X		X		X	
20	Según su experiencia el grifo, modifican constantemente los precios de los combustibles	X		X		X	
21	Según su experiencia está usted de acuerdo con los horarios de atención de este grifo	X		X		X	
22	Según su experiencia en este grifo, los productos que se expenden cree que son alterados	X		X		X	
23	Según su experiencia los productos que se expende en este grifo, cumplen con la calidad de las normas ISO según Osinerming	X		X		X	
24	Según su experiencia el grifo aplica las medidas de seguridad sobre riesgo, al momento de la venta de un producto de combustible	X		X		X	
DIMENSION 5		SI	NO	SI	NO	SI	NO
Eficaz							
25	Según su experiencia como usuario de este grifo, brindan						

		X		X		X	
	una atención eficaz	X		X		X	
26	Según su experiencia como usuario de este grifo, está de acuerdo con los precios diferenciados con la competencia	X		X		X	
27	Según su experiencia como usuario de este grifo, está de acuerdo con la atención diferencia	X		X		X	
28	Según su experiencia como usuario de este grifo, está de acuerdo con un descuento especial acumulado mensual de sus productos	X		X		X	
29	Según su experiencia como usuario de este grifo, existe servicios complementarios	X		X		X	
30	Según su experiencia como usuario de este grifo, cree usted que los colaboradores están capacitados en este tipo de servicio	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador:

Sandoval Casana Fernando Alberto

DNI: 06733458

Especialidad del validador: CPC.Maestro en Finanzas

Empresa donde trabaja: Asesoría Contable y Financiera

Email: fsandovalc52@hotmail.com

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

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

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE  
MIDE:” INFLUENCIA DE LA GESTION ADMINISTRATIVA PARA LA  
MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA “ESTACION DE  
SERVICIOS GRUPO A & T PERU SAC”**

Nº	DIMENSIONES	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
	<b>DIMENSION 1</b>						
	<b>Eficiente</b>						
1	Según su experiencia como jefe de área, que tan probable es que sus operadores de isla son eficientes en las actividades que realizan	X		X		X	
2	Según su experiencia como jefe de área, que tan probable es que sus colaboradores de isla cumplan con la atención al cliente	X		X		X	
3	Los colaboradores de isla cumplen con las normas de la entidad supervisora	X		X		X	
4	Los colaboradores cumplen con las normas establecidas respecto al tope de galones vendido por consumidor	X		X		X	
5	Los colaboradores cumplen con llevar adecuadamente los implementos de seguridad	X		X		X	
6	Los colaboradores llegan puntualmente a su centro de trabajo						

		X		X		X	
<b>DIMENSION 2</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>Eficaz</b>							
7	Según su experiencia como supervisor de un área de la empresa, que tan probable es que sus colaboradores de isla en lo posible ahorran los recursos materiales	X		X		X	
8	Según su experiencia como supervisor de un área de la empresa, que tan probable es que sus colaboradores de isla resuelvan un problema de manera eficaz	X		X		X	
9	Los colaboradores cumplen con las expectativas del consumidor	X		X		X	
10	Usted como jefe de área, está de acuerdo en realizar algún tipo de promoción, en el precio de los productos que se expende en las isla	X		X		X	
11	Esta de acuerdo con las promociones complementarias, en las islas	X		X		X	
12	Como valoran realizar cortesías ocasionales al consumidor en el grifo						

		X		X		X	
<b>DIMENSION 3</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>Tecnología</b>							
13	La empresa cuenta con un programa de mantenimientos de los equipos (surtidores)	X		X		X	
14	La empresa cuenta con la disponibilidad de un técnico para el mantenimiento periódico de los equipos de venta de combustibles (surtidores)	X		X		X	
15	La empresa cuenta con cronograma para el mantenimiento de calibración de los equipos en las islas	X		X		X	
16	Los colaboradores están en constante precaución de no dañar elementos complementarios de los equipos (surtidores)	X		X		X	
17	Los colaboradores cumplen con los estándares mínimos de conservación de los equipos complementarios	X		X		X	
18	La zona de descargue, está protegida con las normas mínimas de seguridad según protocolo	X		X		X	

<b>DIMENSION 4</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>Eficiente</b>							
19	Según su experiencia como usuario en este grifo, es atendido adecuadamente	X		X		X	
20	Según su experiencia el grifo, modifican constantemente los precios de los combustibles	X		X		X	
21	Según su experiencia está usted de acuerdo con los horarios de atención de este grifo	X		X		X	
22	Según su experiencia en este grifo, los productos que se expenden cree que son alterados	X		X		X	
23	Según su experiencia los productos que se expende en este grifo, cumplen con la calidad de las normas ISO según Osinerming	X		X		X	
24	Según su experiencia el grifo aplica las medidas de seguridad sobre riesgo, al momento de la venta de un producto de combustible	X		X		X	
<b>DIMENSION 5</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO
<b>Eficaz</b>							
25	Según su experiencia como usuario de este grifo, brindan						

	una atención eficaz	X		X		X	
26	Según su experiencia como usuario de este grifo, está de acuerdo con los precios diferenciados con la competencia	X		X		X	
27	Según su experiencia como usuario de este grifo, está de acuerdo con la atención diferencia	X		X		X	
28	Según su experiencia como usuario de este grifo, está de acuerdo con un descuento especial acumulado mensual de sus productos	X		X		X	
29	Según su experiencia como usuario de este grifo, existe servicios complementarios	X		X		X	
30	Según su experiencia como usuario de este grifo, cree usted que los colaboradores están capacitados en este tipo de servicio	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

---

Apellidos y nombres del juez validador:

Villanueva Orbegoso, Vladimir Eloy

DNI: 29685615

Especialidad del validador: Economista

Empresa donde trabaja: Universidad Cesar Vallejo

Email: [vvillanueva@ucv.edu.pe](mailto:vvillanueva@ucv.edu.pe)

Celular:



**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

-----  
**Firma del Experto Informante.**

## Anexo 5: Filtro de la sunedu de validadores

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

BUSCAR IMPRIMIR LIMPIAR

(\*\*) Si existe alguna observación en tu nombre o DNI haz clic aquí.

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
QUILLEN PEDRAZA, FELIX ROMAN DNI 07351318	BACHILLER INGENIERÍA INDUSTRIAL Fecha de diploma: 25/12/94 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (**) Fecha egreso: Sin información (**)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA PERU
QUILLEN PEDRAZA, FELIX ROMAN DNI 07351318	TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL Fecha de diploma: 12/10/95 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA PERU
QUILLEN PEDRAZA, FELIX ROMAN DNI 07351318	MAESTRO EN GESTIÓN ECONOMICA EMPRESARIAL Fecha de diploma: 05/11/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/01/2007 Fecha egreso: 30/12/2010	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU

(\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

BUSCAR IMPRIMIR LIMPIAR

(\*\*) Si existe alguna observación en tu nombre o DNI haz clic aquí.

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
SANDOVAL CASANA, FERNANDO ALBERTO DNI 06733458	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABILIDAD Fecha de diploma: 12/07/1978 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (**) Fecha egreso: Sin información (**)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU
SANDOVAL CASANA, FERNANDO ALBERTO DNI 06733458	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 07/09/1984 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU
SANDOVAL CASANA, FERNANDO ALBERTO DNI 06733458	MAESTRO EN FINANZAS Fecha de diploma: 05/11/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 19/05/2014 Fecha egreso: 20/01/2017	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU

(\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>



Filtro sunedu de validadores.pdf - Adobe Reader

File Edit View Window Help

Open [Icons] 2 / 3 125% [Icons]

Tools Fill & Sign Comment

Sign In

Export PDF

Create PDF

Adobe PDF Pack  
Convert files to PDF and easily combine them with other file types with a paid subscription.

Select File to Convert to PDF:

Select File

Edit PDF

Combine PDF

Send Files

Store Files

---

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Aplicativo Guía

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
VILLANUEVA ORBEGOSO, VLADIMIR ELOY DNI 29685615	MAESTRO EN FINANZAS Fecha de diploma: 12/03/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matriculación: 01/10/2015 Fecha egreso: 09/06/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
VILLANUEVA ORBEGOSO, VLADIMIR ELOY DNI 29685615	SEGUNDA ESPECIALIDAD EN FINANZAS (PRIVADAS, PÚBLICAS E INTERNACIONALES) Fecha de diploma: 18/05/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matriculación: 25/06/2011 Fecha egreso: 12/11/2012	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA PERU
VILLANUEVA ORBEGOSO, VLADIMIR ELOY DNI 29685615	BACHILLER EN ECONOMÍA Fecha de diploma: 28/01/2009 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matriculación: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA PERU
VILLANUEVA ORBEGOSO, VLADIMIR ELOY DNI 29685615	ECONOMISTA Fecha de diploma: 28/04/2008 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA PERU
VILLANUEVA ORBEGOSO, VLADIMIR ELOY DNI 29685615	MAESTRO EN CIENCIAS: ECONOMÍA CON MENCIÓN EN FORMULACIÓN, EVALUACIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN Fecha de diploma: 17/12/2010 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matriculación: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA PERU

(\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://onlinesunedu.gob.pe/>

Escribe aquí para buscar

22°C Soleado 06:45 18/07/2022