



Universidad
Señor de Sipán

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE
SERVICIO EN TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN
CAMIONETAS RURALES DE LA CIUDAD DE
CHICLAYO - 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN**

Autores:

Bach. Facundo Ramirez Rosa Isela

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5449-2165>

Bach. Ruiz Ruiz Loida Noemi

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5341-1899>

Asesor:

Dr. Mego Núñez Onésimo

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8956-4739>

Línea de Investigación

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel – Perú

2024

APROBACIÓN DEL JURADO

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN CAMIONETAS RURALES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO – 2021

Asesor (a): Dr. Mego Núñez Onésimo

Nombre completo	Firma
-----------------	-------

Presidente (a): Dr. García Yovera Abraham José

Nombre completo	Firma
-----------------	-------

Secretario (a): Dr. Villanueva Calderón Juan Amílcar

Nombre completo	Firma
-----------------	-------

Vocal (a): Mg. Mory Guanizo Sandra

Nombre completo	Firma
-----------------	-------



Universidad
Señor de Sipán

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro(amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN CAMIONETAS RURALES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO – 2021

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

FACUNDO RAMIREZ ROSA ISELA	61298981	
RUIZ RUIZ LOIDA NOEMI	72742870	

Pimentel, 15 de diciembre de 2023

Dedicatoria

A Dios por darnos fortalezas en todo momento para continuar y no rendirnos en el intento, enseñándonos a encarar las adversidades y mostrándonos que cada día hay una razón más por la cual perseverar.

A nuestros padres por habernos brindado su apoyo en cada momento difícil que nos tocó afrontar, por los valores, principios inculcados en cada una de nuestra persona y sobre todo por habernos enseñado a que con perseverancia podemos lograr nuestras metas propuestas.

A nuestros docentes por la paciencia y dedicación brindada en cada una de las lecciones dictadas, la cual nos ayudó en nuestra formación personal como profesional, enseñándonos a saber afrontar los retos que se nos presentaba en nuestro camino.

A cada uno de nuestros familiares y amigos que han estado presente en cada etapa de nuestro desarrollo, a lo largo de la carrera profesional.

Bach. Rosa Isela Facundo Ramirez

Bach. Loida Noemi Ruiz Ruiz

Agradecimiento

Ante todo, agradecer a Dios por bendecirnos con fortaleza en aquellos momentos difíciles que enfrentamos en el día a día.

A nuestros docentes por la formación profesional que nos brindaron.

A todas las personas que contribuyeron el desarrollo de nuestro proyecto para su culminación exitosa.

Agradecemos especialmente a nuestros padres quienes nos brindaron su apoyo incondicional en cada etapa de nuestra vida para vernos realizadas profesionalmente.

Bach. Rosa Isela Facundo Ramirez

Bach. Loida Noemi Ruiz Ruiz

Resumen

La presente investigación titulada “Gestión Administrativa Y La Calidad De Servicio En Transporte Público Urbano En Camionetas Rurales De La Ciudad De Chiclayo - 2021”, en la que se planteó como problemática ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo - 2021?, para ello se tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre gestión administrativa y la calidad de servicio en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo – 2021. Se tuvo como población 1569 unidades de camionetas rurales que cubren diferentes rutas en la ciudad de Chiclayo y como muestra a 70 conductores de las camionetas rurales. Los resultados obtenidos indican que las variables de investigación tienen valor de significancia menor a 0.05 ($p= 0.200$ y $p= 0.064$), lo que significa que dichas variables vienen de una distribución normal, en tal sentido se usó estadísticos no paramétricos. Se concluye que el coeficiente de correlación de Spearman donde se evidencia una correlación estadísticamente muy significativa, directamente proporcional y fuerte ($r= 0.902$) entre gestión administrativa y calidad de servicio.

Palabras clave: Transporte público urbano, camionetas rurales, gestión administrativa, calidad de servicio.

Abstract

The present investigation is entitled "Administrative Management and Quality of Service in Urban Public Transport in Rural Vans of the City of Chiclayo-2021", in which it was raised as a problem what is the relationship between administrative management and the quality of service in urban public transport in rural vans in the city of Chiclayo-2021? So, for this purpose, the objective was to determine the relationship between administrative management and the quality of service in urban public transport in rural vans in the city of Chiclayo – 2021. The population was 1569 units of rural vans that cover different routes in the city of Chiclayo and as a sample 70 drivers of rural vans. The results obtained indicate that the research variables have a significance value of less than 0.05 ($p= 0.200$ and $p= 0.064$), which means that these variables come from normal distribution, in this sense non-parametric statistics were used. It is concluded that the Spearman correlation coefficient shows a statistically significant, directly proportional and strong correlation ($r= 0.902$) between administrative management and service quality.

Keywords: Urban public transport, rural vans, administrative management, quality of service.

Índice de Contenido

Páginas preliminares:

APROBACIÓN DEL JURADO.....	ii
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Índice de Contenido.....	viii
Índice de Tablas.....	x
Índice de Figuras.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1 Realidad problemática.....	13
1.2 Trabajos Previos.....	22
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	33
1.4 Formulación del problema.....	39
1.5 Justificación e importancia.....	40
1.6 Hipótesis.....	41
1.7 Objetivos.....	42
1.7.1 Objetivo general.....	42
1.7.2 Objetivos específicos.....	42
II. MATERIALES Y MÉTODO.....	43
2.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	43

2.2	Población y muestra	44
2.3	Variables y Operacionalización	45
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	48
2.5	Procedimiento de análisis de datos.....	50
2.6	Criterios éticos	50
2.7	Criterios de Rigor	52
III.	RESULTADOS.....	53
3.1	Resultados en tablas y figuras	53
3.3	Aporte práctico (propuesta).....	75
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	94
4.1	Conclusiones.....	94
4.2	Recomendaciones.....	96
	REFERENCIAS	97
	ANEXOS.....	103

Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable Independiente	46
Tabla 2. Operacionalización de la Variable Dependiente	47
Tabla 3. Escala de Medición-Likert	49
Tabla 4 Validación	49
Tabla 5. Alfa de Cronbach	50
Tabla 6. Datos generales del personal de transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo - 2021 (El sexo, edad, estado civil)	53
Tabla 7. Gestión administrativa con la dimensión planeación.	54
Tabla 8. Gestión administrativa con la dimensión organización.	55
Tabla 9. Gestión administrativa con la dimensión dirección.	56
Tabla 10. Gestión administrativa con la dimensión control.....	57
Tabla 11. Variable Gestión Administrativa	58
Tabla 12. Calidad de servicio con la dimensión elementos tangibles.....	59
Tabla 13. Calidad de servicio con la dimensión seguridad.....	60
Tabla 14. Calidad de servicio con la dimensión empatía.	61
Tabla 15. Calidad de servicio con la dimensión capacidad de respuesta.....	62
Tabla 16. Calidad de servicio con la dimensión fiabilidad.	63
Tabla 17. Variable Calidad de servicio.....	64
Tabla 18. Dimensiones de gestión administrativa y calidad de servicio	65
Tabla 19. Correlaciones de variables.....	65
Tabla 20. Prueba de correlación de Spearman: Gestión administrativa y calidad de servicio	67
Tabla 21. Prueba de hipótesis de Gestión administrativa y calidad de servicio.....	68
Tabla 22. Capacitar al personal de la Gerencia de desarrollo vial y transporte sobre el manejo y aplicación de documentos de gestión.....	78
Tabla 23. Monto de la Propuesta	80

Tabla 24. Modernizar y simplificar las herramientas para el desarrollo de los procesos administrativos dentro de la Gerencia de desarrollo vial y transporte	82
Tabla 25. Monto de la Propuesta	83
Tabla 26. Brindar incentivos a los trabajadores dentro de la Gerencia de desarrollo vial y transporte.....	85
Tabla 27. Monto de la Propuesta	86
Tabla 28. Mejorar el ambiente de trabajo y la motivación entre el personal de trabajo de la Gerencia de desarrollo vial y transporte	88
Tabla 29. Monto de la Propuesta	89
Tabla 30. Resumen de las Estrategias Propuestas	90
Tabla 31. Cronograma de Actividades	92
Tabla 32 Costo – beneficio	93

Índice de Figuras

Figura 1. Datos Generales	53
Figura 2. Gestión administrativa con la dimensión planeación	54
Figura 3. Gestión administrativa con la dimensión organización.....	55
Figura 4. Gestión administrativa con la dimensión dirección.	56
Figura 5. Gestión administrativa con la dimensión control.....	57
Figura 6. Variable Gestión Administrativa	58
Figura 7. Calidad de servicio con la dimensión elementos tangibles.	59
Figura 8. Calidad de servicio con la dimensión seguridad	60
Figura 9. Calidad de servicio con la dimensión empatía.....	61
Figura 10. Calidad de servicio con la dimensión capacidad de respuesta.	62
Figura 11. Calidad de servicio con la dimensión fiabilidad.....	63
Figura 12. Variable Calidad de Servicio.....	64
Figura 13. Prueba de normalidad de Kolmogorov- Smirnov	66
Figura 14. Correlaciones	67
Figura 15. Prueba de hipótesis de Gestión administrativa y calidad de servicio	68

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Contexto Internacional

Delgado et al. (2020, p.56), México, menciona que, los usuarios han percibido que el servicio prestado en los transportes presenta una inadecuada infraestructura, como también falta de seguridad, ocasionando que exista disconformidad e insatisfacción en las expectativas que ellos presentan; esto muchas veces se da porque las instituciones públicas no trabajan de manera eficiente y óptima, con llevando a que los objetivos que se tienen planteados no se lleguen a cumplir, ya que mayormente se enfocan en la jerarquía, sin tener muy en claro todo, dejándose notar de esta manera la mala gestión administrativa. Es por ello, que, al notar ciertas deficiencias, es necesario llevar un sistema de control, donde se enfoque en lo que se quiere lograr en la institución, como también mantener una adecuada organización y planificación, donde permita enfocarse en la satisfacción del usuario, logrando ofrecer una calidad de servicio adecuada, como la infraestructura, tarifa, el trato, entre otros factores. El presente artículo se relaciona con nuestra investigación que estamos realizando en cuanto a la calidad de servicio que brinda el transporte urbano, debido a que será importante tomar en cuenta ciertos factores, para lograr brindar un buen servicio al cliente de las camionetas rurales.

Tercero et al. (2020, p.5), Nicaragua, menciona que, los usuarios han presentado demasiados inconvenientes a la hora de adquirir el servicio, ya que existe una conducta inapropiada por parte de los conductores como también de los ayudantes, puesto que estos realizan un lenguaje inapropiado con las mujeres, haciéndolas sentir incómodas.

Por otro lado, el aumento de pasajeros en el transporte público, origina un congestionamiento, debido a que los espacios son muy reducidos o pequeños

impidiendo que a la hora de subir o bajar del transporte, el usuario presente dificultad y molestias.

Otro problema, es la presencia de fallas en el estado mecánico, la cual es producto de las carreteras en mal estado, ocasionando un retraso al punto de llegada del usuario e incluso la falta de señalizaciones de tránsito en las carreteras, causa inseguridad en los usuarios por el riesgo que se asumiría. El presente artículo se relaciona con nuestra investigación que estamos realizando en cuanto a la calidad de servicio, puesto que se muestra que el ministerio de transporte no lleva un adecuado gestionamiento, debido a que el cambio de horario e incumplimiento de las medidas en las unidades de transporte ha originado informalidad en la calidad de servicio ofrecido.

Erazo et al. (2019, p.242), Ecuador, menciona que la falta de optimización en la ejecución en los diferentes procesos administrativos ha causado que los objetivos que una organización tiene propuestos no se cumplan como se debe, permitiendo notar que la calidad de servicio que reciben los pasajeros es inadecuada. Una gestión administrativa, hoy en día debería generar buenas estrategias para lograr buenos resultados, de esta manera los trabajadores se sentirán comprometidos al notar que hay mejoras e incluso brindarán un servicio óptimo, ya que anteriormente se había realizado una entrevista a los usuarios que adquieren los diferentes servicios de moviidades, la cual comentaron que existe una deficiencia por parte de los trabajadores de la empresa, debido a que hay una falta de incumplimiento en los horarios de atención e incluso el trato que reciben es inadecuado. El presente artículo se relaciona con nuestra investigación que estamos realizando en cuanto a la gestión administrativa, puesto que se menciona que existen ciertas deficiencias para poder desarrollar un trabajo eficaz en la gerencia a la hora de atender las solicitudes de los conductores de las camionetas rurales.

Lamuca & Aguilar (2019, p.26), Ecuador, menciona que, la mayor parte de las localidades pequeñas y medianas del territorio muestra considerables inconvenientes en el servicio que se ofrece, en la operatividad y en la gestión del servicio, ya que no existe una composición correcta que posibilite el dar un servicio al público que cumpla con los niveles adecuados de calidad, lo cual ha repercutido en este tipo de servicio, ocasionando que se vuelva lento y poco seguro. Finalmente, la transferencia de las competencias de transporte y tránsito del territorio hacia los municipios sin un estudio adecuado de las capacidades y experiencias de los nuevos administradores del transporte ha provocado que referente al desempeño de los recursos no se establezcan políticas estables para definir estrategias que mejoren el sistema de transporte público urbano. El presente artículo se relaciona con nuestra investigación que estamos realizando en cuanto a la calidad de servicio, debido a que permitirá medir la variable para conocer cómo están recibiendo los servicios los conductores de las camionetas rurales, de esta manera permitirá realizar ciertas mejoras con respecto a la atención u otro factor que se brinda en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte.

Paredes et al.(2019, p.3), Ecuador, menciona que hoy en día el transporte urbano es una instrumento primordial para que las personas se movilicen, de esta forma es que el propósito de este estudio es evidenciar la incidencia que tiene este servicio en Tulcán, empezando por las cualidades y propiedades que se pueden medir con respecto a las variables de estudio, los cuales van a permitir detectar la utilización del servicio prestado ante la calidad y sobre todo ver si está tiene que ver con la gestión administrativa que se realiza en la empresa de transporte. Como se sabe un buen servicio eficiente está ligado a una percepción buena que el cliente espera, sin embargo, esto no pasa en la empresa, ya que los pasajeros se sienten insatisfechos por la calidad que se les brinda, debido a que comentaron que se sienten inseguros al moverse por la localidad. Además, los conductores comentaron que la atención

que ellos recibían no era la adecuada, puesto que no se le brinda las soluciones necesarias frente a algún problema presentado. El presente artículo se relaciona con nuestra investigación que estamos realizando en cuanto a la gestión administrativa, debido a los inconvenientes que se viene proporcionando en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte, ya que los conductores indicaron que el desempeño que se evidencia por parte de los trabajadores es muy baja y no ayudan a resolver sus problemas.

Moreno & López (2018, p.175), Ecuador, menciona que la problemática nace de la insuficiencia que hay en el proceso administrativo, el cual guía la correcta articulación de los puestos de trabajo. El presente análisis realizado en la cooperativa de transporte urbano señala que actualmente se efectúa la administración de manera experimental, lo que ocasiona inconvenientes relacionados a la organización y el optimizar eficientemente los recursos en general. El presente artículo se relaciona con nuestra investigación que estamos realizando en cuanto a la gestión administrativa, ya que se deberá tomar en cuenta el funcionamiento de un proceso de administración que se realiza dentro de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte, permitiendo ver cómo se mejorará el desempeño y la efectividad del personal sin tener dificultades para que puedan brindar un servicio adecuado a los conductores de las camionetas rurales.

Contexto Nacional

Meza (2020, p. 24), menciona que, existe un reglamento donde se indica la ordenanza del servicio público, sin embargo, no se cumple como se debe, ya que hay muy poca información en la población sobre los paraderos, de esta manera se origina un desorden en los espacios públicos, debido a que las personas abordan un vehículo menor en espacios que no están permitidos. Además, se ha detectado que parte de

responsabilidad la presentan los funcionarios del área de transportes, debido a que no están actualizados en las responsabilidades que deben de cumplir, puesto que el plan estratégico que se tiene establecido no lo toman en cuenta. El presente artículo se relaciona con nuestra investigación que estamos realizando en cuanto a la calidad del servicio, permitiendo ver el ambiente en que se encuentran las camionetas rurales y sobre todo saber cuáles son sus paraderos, de esta manera encontraremos si es que se está llevando adecuadamente un buen servicio a los pasajeros.

Aguilar et al. (2020; p.615), Lima, menciona que, hoy es día es indispensable que las entidades requieran de un procedimiento eficiente, donde se permita obtener un control financiero por medio de un sistema, la cual ayudará a establecer un orden en la documentación, ya que será factible en buscar o tomar acciones adecuadas. Sin embargo, dentro de la institución, se observó que existe deficiencia en el manejo financiero, debido a que no cuentan con una organización adecuada, ocasionando que haya gastos elevados sin fundamentación alguna e incluso las personas que trabajan en esa área, no cuentan con una mentalidad emprendedora, ocasionando que se queden en su zona de confort, conllevando de esta forma a quedarse estancados en el cumplimiento de las metas. El presente artículo se relaciona con nuestra investigación que estamos realizando en cuanto a la gestión administrativa, ya que dentro de las oficinas de gerencia de transporte vial existe un desorden en los documentos, lo cuales no presentan armarios y archivadores, es por ello que cuando el conductor de la camioneta rural, va hacer un trámite y pregunta por un determinado documento al trabajador, los hacen esperar demasiado tiempo o simplemente los citan para otro día.

Sánchez (2020, P.15), Trujillo, menciona que los servidores públicos deberían de brindar un servicio adecuado, haciendo que los usuarios sea un principal factor, ya que sin ellos no se realizaría una buena gestión, porque como se sabe un área busca

utilizar los recursos disponibles eficientemente para lograr a un objetivo establecido. El problema que mayormente se ve, es el mal gestionamiento de los trámites que un usuario puede solicitar, puesto que existe mucha demora e incluso los colaboradores no tienen una actitud de servicio proactiva, ocasionando que exista cierta deficiencia e impaciencia por parte de ellos. Además, se conoció que la gestión administrativa y la calidad de servicio que existía en el municipio era regular, según lo que indican los servidores, puesto que el proceso administrativo era utilizado de una manera incorrecta, ocasionando que exista imprevistos a la hora de tomar una decisión y con relación a la calidad de servicio existen instalaciones, la cual no presentan un equipamiento apropiado, cómo también la falta de atención. El presente artículo se relaciona con nuestra investigación que estamos realizando en cuanto a la gestión administrativa, de tal manera que se observa que en la gerencia de transporte vial y transporte no utilizan los recursos de manera adecuada, ocasionando que los conductores de las camionetas rurales se sientan incómodos.

Rivas (2020, p.6) Iquitos, menciona que, actualmente hablar de gestión administrativa es indispensable puesto que conlleva al desarrollo de la organización, ya sea de forma positiva o no. La gestión administrativa dentro del sector público debería ser más tomada en cuenta, ya que es el sector más olvidado; es por ello que no se lleva un proceso administrativo de una forma correcta, ocasionando que exista deficiencias. Aplicarla de forma correcta resalta su importancia, puesto que, por medio de las diversas formas de administración en las entidades del sector público, se obtendrá que éstas brinden un resultado óptimo. Si bien es cierto estamos en constante cambio, el implementar e innovar a través tecnología, ayudará a que se tenga una dirección de una forma más eficiente. El presente artículo se relaciona con nuestra investigación que estamos realizando en cuanto a la gestión administrativa, ya que las camionetas rurales es el medio de transporte más allegada a los ciudadanos, la cual es importante que se realicé un buen análisis en los procesos que

ellos realizan a la hora de presentar un documento en la gerencia de desarrollo vial y transporte, conllevando a desarrollar eficientemente un plan de mejoramiento.

Gaytán et al. (2019; p. 14), Trujillo, menciona que, por medio de un análisis minucioso se buscó confirmar las magnitudes de los recursos tangibles, confiabilidad, una discusión capacitada, con estabilidad y empatía, formulada a través del modelo de la teoría SERVQUAL, con el objetivo de poder evaluar si la calidad de servicio presenta efecto en los usuarios, la cual han percibido cómo es el servicio prestado en los transportes de Trujillo, ya que estudios anteriores presentan semejanzas de análisis de otras ciudades o en organizaciones concretas, no obstante, no hay una aportación académica para la zona sobre el nivel de la locación en que se encuentran los paraderos. El presente artículo se relaciona con nuestra investigación que estamos realizando en cuanto a la calidad de servicio, puesto que el nivel de calidad que adquieren los conductores de las camionetas rurales en la gerencia de desarrollo vial y transporte no es la que se espera, debido a que presenta deficiencias en el servicio que brinda, ocasionando molestias, ya que las sugerencias que ellos brindan para la mejora, son tomadas como reclamos.

Centeno (2018, p. 53) Lima, menciona que, el servicio de transporte urbano es de baja calidad, ya que empeora a causa de la escasa atención en el sector público, los usuarios de este servicio cada vez van aumentando de manera considerable lo que hace que se vuelva más exigente la calidad de servicio, pero los ofertantes no hacen lo posible por mejorar. Las autoridades de los gobiernos regionales y provinciales, son aquellas que están encargadas de realizar un continuo monitoreo de los sistemas normativos e infraestructura que desean llevar a cabo e incluso muchas veces no cumplen. El presente artículo se relaciona con nuestra investigación que estamos realizando en cuanto a la calidad de servicio, ya que mayormente las camionetas rurales son usadas por el público en general, donde muchos de estos no

logran tener un nivel de agrado alto por el servicio brindado conllevando a que sea ineficiente.

Contexto Local

Según el diagnóstico preliminar se ha determinado que, dentro de la gerencia de desarrollo vial y transporte, se evidencia que a los trabajadores no les gusta desempeñar de manera eficiente sus funciones, ya que evitan cumplirlas correctamente, por lo que cuando ven una aglomeración de personas evitan atenderlos dirigiéndose hacia otras oficinas con el objetivo de no brindar un buen servicio, ocasionando que la gente muchas veces se estrese y se retire.

Con respecto, a lo que se puede apreciar es que en la oficina existe un desorden en los documentos, lo cuales no presentan armarios y archivadores, es por ello que cuando una persona va hacer un trámite y se les pregunta por un determinado documento los hacen esperar demasiado tiempo o simplemente los citan para otro día.

Los trabajadores que hay en la gerencia, trabajan con computadores que presentan un sistema antiguo además de necesitar reparaciones, esto hace que retrase el trabajo que están haciendo ya sea que estén haciendo un trámite o buscando un documento, el sistema se llega a bloquear y se tengan que esperar el tiempo necesario para seguir con la labor.

Es por ello que, al notar este problema, los conductores de las camionetas rurales, comentaron que la calidad de servicio que ellos perciben y reciben es deficiente, ya que la atención en cuanto a la presentación de sus solicitudes les toma demasiado tiempo por las largas colas que se forman e incluso con respecto a los paraderos que existen, hay un descontrol, debido a que no reciben apoyo de las autoridades.

La Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad de Chiclayo es la oficina encargada de brindar la atención a los transportistas del servicio público de pasajeros en la ciudad de Chiclayo, cuyo accionar debe ser a través de proceso administrativo científico:

En cuanto a la planificación, la Municipalidad cuenta con su plan estratégico institucional y la gerencia cuenta con los manuales de organización y funciones, planes estratégicos de tránsito y transporte, así como la ley orgánica y la ley general de transporte público, documentos que no son ejecutados en su totalidad.

En cuanto a la organización se cuenta con oficinas alejadas del centro de la ciudad de Chiclayo, así como con infraestructura descuidada, y lo que es más con procedimientos detallados en el TUPA procesos que no son tomados en cuenta por los trabajadores, tampoco son aplicadas para una mejor atención al usuario generando el reclamo en cuanto a la tramitación de sus autorizaciones y demás acciones sobre la materia; por otra parte los trabajadores no están bien capacitados por lo que desconocen en gran parte sus funciones, generando cuellos de botella y desde luego el reclamo de los transportistas.

En cuanto a la dirección o ejecución los gerentes y sub gerentes no reúnen los perfiles para el cargo, situación que perjudica el desarrollo de las actividades gerenciales y desde luego la falta de comunicación con su personal; para la evaluación se cuenta con el plan operativo institucional, es mismo que no conocen los trabajadores, situación que conlleva al incumplimiento del objetivo y las metas trazadas.

De lo expuesto se ha podido coordinar con algunos transportistas del servicio público de pasajeros en camionetas rurales quienes han manifestado su disconformidad en la falta de calidad de servicio y atención para que sean resueltos sus problemas de manera oportuna, a fin de que no se les brinda un servicio adecuado.

En cuanto al pronóstico se deduce que el servicio no se mejorará a un futuro, ya que habrá reclamos, quejas y denuncias por parte de los conductores de las combis rurales, de esta manera irá perdiendo prestigio institucional; debido a la inadecuada gestión administrativa en el desempeño y efectividad.

Por todo lo mencionado y para mejorar la problemática se tiene como objetivo lograr que la gerencia de desarrollo vial y transporte logré brindar una calidad de servicio adecuada a los conductores de las camionetas rurales, de esta manera se reducirá los reclamos e incluso se debe llevar una buena gestión administrativa, en la que todas aquellas actividades que se desempeñen para dirigir la institución sean más eficientes, la cual ayudará a reducir los costes y permitirá agilizar procesos. Se puede decir que el uso de la gestión administrativa es primordial para las organizaciones, ya que permite llevar un control en las actividades, usando mejor los recursos y lograr buenos resultados convirtiéndose es una base para poder potenciar las actividades internas de la empresa como también brinda un mejor servicio para los conductores de las camionetas rurales.

1.2 Trabajos Previos

A Nivel Internacional

Solano (2020, p.3), Ecuador, el objetivo es establecer un estudio estadístico con respecto a la calidad de servicio, la cual ayude al progreso del transporte público urbano en el cantón Guaranda. El tipo de investigación es descriptiva, con diseño no experimental y transversal, ya que se tiene que emplear un análisis minucioso a las variables para poder conocer el contexto natural y poder establecer una metodología diferente. La población es 47.575, la cual es el total de habitantes de la ciudad, escogiendo como muestra unas 381 personas para el estudio. El resultado de las personas encuestadas es que el 55% utiliza el transporte público que es en camionetas rurales, el motivo por el que lo utilizan es para ir a estudiar (73%), y para

ir al trabajo (12%), la mayoría de las personas son estudiantes (77%), sin embargo, lo que se notó es que les toma mucho tiempo esperar (39%), el trato que reciben es regular. Como conclusión se determinó que existe deficiencia en la atención brindada a los usuarios, presentando una calificación de 2 (regular), pero a pesar de ello se confirmó que el transporte en la zona urbana tiene una calificación de 3(buena), sin embargo, esto se puede mejorar si es que se toma en cuenta las recomendaciones que se proponen en el estudio e incluso seguir las reglas nacionales.

Morocho & Rodríguez (2019, p.73), Ecuador, el cual tiene como objetivo establecer una calidad del servicio de transporte público en la ciudad de Azogues-Ecuador. El tipo de investigación es correlacional con diseño no experimental. La población comprendida para el presente estudio es de 28 162, la muestra obtenida es de 379 personas. Como resultado obtenido de las encuestas realizadas, se sostuvo que el servicio brindado es regular, ya que de vez en cuando es bueno el trato que los usuarios reciben en el transporte público, según la percepción de ellos. En conclusión, el servicio prestado por la empresa es regular, debido a que presenta ciertas deficiencias que aún falta mejorar, esto engloba lo que es el parte automotor de los transportes como también se encuentra el trato a los usuarios, la forma de conducir, reglamento y ordenanzas.

Rocafuerte (2019, p.4), Ecuador, el cual tiene como objetivo evaluar la gestión administrativa y ver cómo incide en la calidad de servicio de la organización. El tipo de investigación es correlacional, debido a que se permitirá conocer la asociación de ambas variables estudiadas e incluso se tiene un enfoque mixto, con un diseño no experimental. La población es de 308.693 habitantes de los diferentes cantones, escogiendo como muestra para el estudio a 384 personas. El resultado de las personas encuestadas y entrevistadas consideraron que se lleva una mala gestión administrativa (16%), ya que el 32% estuvieron indecisos al responder si es que se

llevaba una buena planificación, de igual manera contestaron con respecto a la organización (32%) e incluso el 40% comentó que no se lleva un buen liderazgo en la empresa, de igual forma no existe una debida capacitación y motivación hacia los trabajadores. Con respecto a la calidad de servicio el 48% comentó que les incomoda el tiempo de espera que emplean los trabajadores para atenderlos, el 28% comentó que los conductores no conducen con prudencia e incluso no se estacionan como debe ser, el 33% comentó que los buses presentan un mal aspecto. Como conclusión se determinó que no se cumple los procesos administrativos eficientemente, ya que no se tiene muy bien establecido el organigrama de la empresa ni presentan un régimen de control donde permita evaluar el rendimiento de los empleados, ocasionando que la calidad de servicio que los usuarios perciben sea mala, debido a la atención que reciben por parte de los trabajadores como los conductores a la hora de abordar el bus.

Esparza et al. (2019, p 20), Ecuador, el estudio tiene como objetivo analizar los procesos administrativos de la empresa y su impacto en los resultados por medio de una investigación a través de un estudio documental y de campo. En la población y muestra se considera a los 24 empleados quienes realizan gestiones operativas y administrativas dentro de la empresa lo que servirá de base para realizar la encuesta. Como resultado se reconoció la carencia de una estructura organizativa en la empresa orientada a la gestión de los métodos, en los cuales existen defectos en los procedimientos elaborados por los trabajadores debido a que no hay una organización sin funciones, y por ello no hay un control adecuado en los inventarios. Se concluye que para eventos grandes que puedan ocurrir más adelante no existen objetivos establecidos, por lo que es de gran significancia saber a profundidad si se aplican los procesos administrativos de manera correcta, permitiendo establecer una alternativa frente a la competitividad.

Rivera (2019, p.28), Bolivia, el cual tiene como objetivo explicar en qué situación se haya la calidad de servicio del transporte colectivo de pasajeros que tengan reacciones beneficiosas hacia los medios de transporte público en minibús del municipio de La Paz por medio de los conocimientos de calidad distinguida por los clientes de Alto Obrajes 2018. Se enfocó en el método inductivo tipo de investigación descriptiva de enfoque cualitativo de manera que se logrará captar conclusiones específicas en cuanto a la calidad de servicio percibida. La población considerada está conformada por 367 afiliados entre socios, propietarios y asalariados de los cuales se llegó a entrevistas a 78. Los resultados muestran que el Sindicato Mixto de Transportes La Paz en cuanto a la oferta de sus servicios se ve enfrentado en una situación compleja, debido que la perspectiva que tiene los pasajeros es negativa. Como conclusión los procesos de calidad en el servicio necesitan de la colaboración de la organización en todos los niveles jerárquicos, de dirección y operación, con el propósito de optimizar la percepción de la organización y lograr una satisfacción en los usuarios.

Alzate et al. (2019, p.13), Colombia, el cual tuvo como objetivo analizar estratégicamente la gestión administrativa, donde se permita optimizar los recursos de una manera correcta, ya que se plantean actividades de herramientas básicas de control (FODA- ANÁLISIS DE RIESGO) ayudante a conocer el entorno interno para establecer mejoras. El tipo de investigación es descriptiva, ya que permitió conocer el contexto actual por medio de la representación de actividades, objetivos, entre otros. Con respecto a la población y muestra se aplicó una fórmula relacionada a la población de muestras infinitas, ya que no se reconoce exactamente cuántos clientes hay en la empresa. El resultado fue que los socios y directos de la empresa indicaron que la gestión que se realiza dentro de la cooperativa es excelente, sin embargo, cuando se les preguntó a algunos clientes sobre cómo era la calidad de servicio que brindan, indicaron que es regular, según lo que ellos perciben y reciben por parte de

los trabajadores. Como conclusión, se determinó que ambas variables de estudio se relacionan adecuadamente, sin embargo, es necesario que se implemente un plan estratégico de la empresa, permitiendo establecer los objetivos y estrategias necesarias para un sistema adecuado, donde ayude a brindar una calidad de servicio eficiente e incluso se realizará un cronograma donde se establezca capacitaciones hacia los colaboradores, permitiendo aumentar el desempeño en ellos.

Coaboy & Escala (2018, p.5), Ecuador, el cual tuvo como objetivo elaborar una propuesta de un Plan Estratégico donde se permita obtener una mejora de la gestión administrativa para la Cooperativa. El tipo de investigación es descriptiva, ya que permitió conocer el contexto actual de la empresa por medio de la representación de acciones, objetivos, entre otros e incluso se realizó un estudio de campo, logrando así, un resultado alcanzable y eficiente. Con respecto a la población y muestra se aplicó una fórmula relacionada a la población de muestras infinitas, ya que no se reconoce exactamente cuántos clientes hay en la empresa. El resultado fue que los socios y directos de la empresa indicaron que la gestión que se realiza dentro de la cooperativa es excelente, sin embargo, cuando se les preguntó a algunos clientes sobre cómo era la calidad de servicio que brindan, indicaron que es regular, según lo que ellos perciben y reciben por parte de los trabajadores. Como conclusión, se determinó que ambas variables de estudio se relacionan adecuadamente, sin embargo, es necesario que se implemente un plan estratégico de la empresa, permitiendo establecer los objetivos y estrategias necesarias para un sistema adecuado, donde ayude a brindar una calidad de servicio eficiente e incluso se realizará un cronograma donde se establezca capacitaciones hacia los colaboradores, permitiendo aumentar el desempeño en ellos.

A Nivel Nacional

Samaniego (2021, p.4), Lima, el cual tiene como objetivo observar qué correlación hay entre la gestión administrativa y la comunicación interna y de qué forma se relaciona las diferentes dimensiones. El tipo de investigación es descriptiva correlacional aplicada de corte transversal, además de ser no experimental, de esta forma se recolecta los datos mediante las encuestas. Para determinar la muestra se aplicó la técnica de poblaciones de muestras infinitas, debido a que no se puede concretar el número de clientes exactos de la empresa de transporte de la ciudad, escogiendo como muestra unas 381 personas para el estudio. El resultado de las personas encuestadas fue que a la empresa aún le falta ejecutar una eficiente gestión administrativa, ya que no existe una comunicación asertiva entre los trabajadores de las diferentes áreas, creando de esta manera incomodidad y falta de trabajo en equipo. Como conclusión se determinó que se debe establecer estrategias en los procesos administrativos, empezando por el proceso de planeación, ya que es significativo realizar una innovación en sus actividades permitiendo establecer nuevos objetivos. En la fase de la organización se debe realizar una estructuración en sus funciones de los trabajadores, con la creación de un organigrama formal. En el proceso de dirección, investigar que el gerente optime en su proceso de dirección estableciendo actividades recreativas en grupo, con el propósito de establecer confianza entre los trabajadores y realizar mayor búsqueda a las actividades realizadas.

Rumaldo (2020, p.12), Lima, cuyo objetivo es determinar la percepción en la calidad de servicio de las personas del transporte urbano de Lima metropolitana. El tipo de investigación sustantiva la cual responde a problemas sustanciales orienta a explicar o predecir cuál es la realidad de los estudios realizados. La población es de 165000 personas, obteniendo como muestra 203 usuarios. Como resultado se obtuvo

que, del total de clientes encuestados, el 46.8% resultaron ser de género femenino y el 53.2% resultaron del género masculino. La edad promedio de aquellos que utilizan el servicio del transporte urbano fue de 17 a 41 años; demostrándose que el 72.41% se hallan satisfechos con el servicio que ofrece la empresa. Se concluyó que la atención brindada en cuanto al servicio por parte del corredor rojo es buena, sin embargo, hay algunas condiciones por mejorar, por tal razón, la propuesta que se planteó en esta investigación fue el aumento de mejores unidades y contar con una plataforma virtual que ayude a los usuarios a calificar el servicio.

Narcizo (2019, p.7), Huamachuco, el cual tiene como objetivo establecer cuál es la relación que presenta la gestión administrativa y la calidad de servicio. El tipo de investigación es descriptiva, ya que permitirá recolectar los datos e identificar la correlación que se muestra entre las variables e incluso presenta un diseño correlacional, donde se dará a conocer el grado de asociación. La población y muestra es la misma, debido a que el estudio de investigación se realizará a los 50 clientes de la organización. El resultado de las personas encuestadas determinó que la gestión administrativa es buena el 12%, el 74% indicó que es regular y el 14% que es mala en cambio con la calidad de servicio el 40 % indicó que es regular, el 34% que es mala y el 26% que es buena. Como conclusión se determinó que la relación que presentan ambas variables de estudio es directa y significativa, ya que presentan una correlación positiva alta de 0.607, pero a pesar de ello, se determinó que las dimensiones de la gestión administrativa se relaciona de manera baja y moderada junto con la calidad de servicio, es por ello que se debería de planear un programa anual de capacitación y actualización de los datos del personal e incluso aplicar medidas correctivas, la cual permita aumentar la efectividad en la empresa.

Saavedra (2019, p.11) Nuevo Chimbote, la cual tiene como objetivo proponer un modelo de calidad de servicio donde ayude a la municipalidad a optimizar sus

recursos que tienen disponibles. El tipo de investigación es no experimental, de tipo descriptivo. En el caso de esta investigación, es una población finita, ya que no se sabe exactamente el número de usuarios, debido a que se recolecta información de las diferentes zonas rurales y urbanas, obteniendo un total de 3063 usuarios que requieren un servicio, y 5 empleados que trabajan en ventanillas de atención. La muestra es de 184 usuarios y con respecto a los empleados de ventanilla es el 100%, debido a que solo son 5 personas. El resultado obtenido con respecto a la opinión de los usuarios, indicaron que los empleados no resuelven sus necesidades en un tiempo establecido, e incluso con respecto a la amabilidad que ofrecían, estaban algo de acuerdo de que si se generaba pero que la experiencia que ellos pasaban al ir a la municipalidad no cumpla con sus expectativas. Como conclusión se determinó que el objetivo que se había planteado en el trabajo de investigación se ha cumplido, debido a que se logró diseñar un modelo para optimizar el progreso de la calidad de atención que la municipalidad brinda e incluso se evaluó adecuadamente la eficiencia y funcionamiento de la institución.

Chumioque (2018, p.18), Lima, el cual tiene como objetivo determinar cuál es la relación que presentan la gestión administrativa y la calidad de servicio. El tipo de investigación es descriptiva, ya que permitirá recolectar los datos e identificar la relación que se presenta entre las variables e incluso presenta un diseño correlacional, donde se dará a conocer el grado de asociación. La población y muestra es la misma, debido a que el estudio de investigación se realizará a los 32 empleados de la empresa. El resultado de las personas encuestadas determinó que el 34.4% perciben como regular ambas relaciones e incluso el 18% indicaron que la relación es baja. Como conclusión se determinó que la relación que presentan ambas variables de estudio es moderada significativa, con una R de Spearman de 0,596 e incluso se observó que los directivos no llevan un registro para contabilizar el flujo de operaciones adecuadamente, es por ello que necesario llevar un cronograma de

planificación y metas mensualmente. Además, las dimensiones de la gestión administrativa como el control, planificación, organización y dirección presentan un nivel de significancia moderada.

Mamani (2018, p.9), Chimbote, cuyo objetivo es verificar si el control interno presenta una relación en la gestión administrativa de las empresas del sector transporte. El tipo de investigación es descriptiva, ya que permitió conocer el contexto actual de la empresa por medio de la representación de actividades y objetivos e incluso se realizó un estudio de campo, ayudando a obtener una mejor información. No hubo población ni muestra, debido a que la investigación de estudio es descriptiva y bibliográfica, documental. El resultado es que el control interno no se construyó de una manera efectiva y eficiente, debido a que existe de por medio una falta de supervisión limitada, por lo que es necesario implementar procedimientos informales donde ayuden a tener un mejor desarrollo empresarial de una manera responsable. Como conclusión se determinó que las empresas del sector transporte no cuentan con un método de control interno, puesto que las partes que se evalúan no cumplen con las funciones y desempeño correctamente.

A Nivel Local

Zeña (2020, p.36) Chiclayo, cuyo objetivo es correlacionar, ya que se determinará si existe una relación entre la calidad de servicio y desempeño laboral de los trabajadores. El tipo de investigación es descriptivo y correlacional, con un diseño no experimental cuantitativo y transversal. Como población se tuvo un promedio de 41500 clientes aproximadamente, con una muestra de 381 clientes y 43 empleados, a quienes se les aplicará un cuestionario. El resultado obtenido fue que la empresa no cuenta con instalaciones atractivas (76.4%) e incluso el personal no muestra un interés al atender las dudas que el cliente presenta (48%), como también no se encuentran satisfechos con el tiempo establecido que la empresa da al solucionar un

problema (52.5%). Como conclusión se estableció que los trabajadores muchas veces no se desempeñan adecuadamente porque se ven perjudicados, debido a que la empresa no es puntual con los pagos, ocasionando que no se logren los objetivos propuestos e incluso el servicio que brindan, demuestra que existe falta de interés hacia los clientes.

Saavedra (2019, p.11), Chiclayo, el cual tiene como objetivo determinar cuál es la relación que presentan la calidad de servicio y satisfacción al cliente. El tipo de investigación es cuantitativa, descriptiva y correlacional, con un diseño no experimental. La población y muestra es la misma, debido a que el estudio de investigación se realizará a las 35 empresas. El resultado obtenido se puede determinar que la calidad de servicio, en el indicador de rentabilidad y desarrollo obtuvo la media más alta con 3.66, frente a la satisfacción que muestra el empleado en el servicio que ofrece con un 2.87. Esto demuestra que aún presenta ciertas falencias y que no ha tenido mejoras como se esperaba. Además, la variable de satisfacción al cliente con respecto a la transparencia que presenta, determinó que la empresa muestra una buena orientación para realizar las cosas de la mejor forma. Como conclusión se determinó que la relación que presentan ambas variables de estudio es moderada significativa, con una R de Spearman de 0,596 e incluso se observó que los directivos no llevan un registro para contabilizar el flujo de operaciones adecuadamente, es por ello que necesario llevar un cronograma de planificación y metas mensualmente. Además, las dimensiones de la gestión administrativa como el control, planificación, organización y dirección presentan un nivel de significancia moderada.

Espinoza (2019, p.9), Chiclayo, el cual tiene como objetivo establecer el efecto y la relación de la calidad de servicio y satisfacción al cliente. El tipo de investigación es aplicada, debido a que permitirá conocer las variables con el objetivo de aplicarlas

al problema de investigación. La población es de 106.287 clientes, la cual se obtuvo una muestra de 383 para dicha investigación. El resultado de las personas encuestadas, con respecto al nivel de satisfacción se determinó que existen múltiples percepciones en cuanto a las expectativas que los clientes presente, la cual puede ser beneficioso al inicio, pero luego se verá afectada por calidad percibida o el valor brindado, afectando la lealtad y con relación al nivel de calidad se determinó que es regular con un 66,66%, determinando que existe una relación moderada significativa. Se concluye que existe un efecto positivo entre la calidad de servicio y satisfacción al cliente, debido a que el trato que brindan los trabajadores muchas veces no es correcto, originando que los clientes se lleven una mala experiencia a la hora de usar el servicio.

Palacios & Córdova (2018, p.43), Chiclayo, el cual tiene como objetivo diseñar estrategias de gestión administrativa donde ayude a optimizar la calidad de servicio en la gerencia de transporte. El tipo de investigación es propositiva, debido a que se tomará la información y se emplearán técnicas con la finalidad de diagnosticar la situación actual para la solución de los inconvenientes que se vean. La población es de 107003 según SUNARP, la cual se obtuvo una muestra de 164 personas. El resultado obtenido con respecto a la encuesta aplicada indicó que la gestión que se realiza es mala (60%), indicando que no se lleva un adecuado proceso administrativo e incluso en relación a la variable de calidad de servicio el 43.9% están insatisfechos, ya que no se aplican mejoras para brindar un resultado eficiente. Como conclusión se determinó que existen actividades que se vinculan en el proceso administrativo, sin embargo, no hay una dirección organizada, ocasionando que realicen un mal desarrollo en la gestión conllevando a obtener resultados desfavorables en la atención del cliente.

Torres (2021, p.21), Chiclayo, el cual tiene como objetivo analizar la gestión administrativa que se da en la empresa de ingenieros. El tipo de investigación es descriptivo, con diseño no experimental. La población y muestra es de 11 personas, la cual está representada por los trabajadores que laboran en la empresa. El resultado de las personas encuestadas, es que las tareas que se designan no son adecuadamente distribuidas, ocasionando que los recursos disponibles no se empleen eficientemente e incluso no presentan controles previos para realizar un trabajo. Como conclusión se obtuvo que no se describe lo que es el proceso administrativo, ya que los trabajos que realizan los colaboradores no son monitoreados, es por eso que los resultados no se logran como espera la empresa.

Olaechea (2021, p 33), Chiclayo, cuyo objetivo es plantear un plan estratégico para acrecentar la gestión administrativa en una pequeña empresa. El estudio es de enfoque mixto, de tipo propositivo y de diseño pre experimental, en la cual la muestra estuvo conformada por la totalidad de empleados de la organización, los cuales forman 8 personas. Como resultado, la encuesta evidencia que dentro de la empresa hay un ambiente amigable, los empleados demuestran confianza en su superior y la manera en la que elaboran sus ocupaciones, lo que manifiestan que el mecanismo de la empresa funciona de manera adecuada ayudando a que los trabajadores logren desempeñarse de manera positiva en su labor. Se concluye que a través del estudio hecho para esta organización se logró conocer cuáles eran los primordiales problemas y áreas de mejora que se encuentran en la gestión administrativa, manifestando sobrecostos innecesarios y oportunidades de mejora.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Gestión Administrativa

Definición

Según Chiavenato (2006), menciona que es la ejecución de acciones, con el objetivo de poder tener resultados óptimos de manera eficiente con los recursos

económicos que existan en la organización e incluso se puede elegir las acciones en base a los resultados que se desea conseguir y con los recursos disponibles que existan.

Según Váldes (1984), menciona que se considera como una función primordial que hay en todas las organizaciones, además que se incluye como un nivel dentro de ella, la cual permite emplear una adecuada planificación, organización, dirección y control. Además, la gestión administrativa es un método minucioso, que ayuda a cumplir con los objetivos que se tienen propuestos para obtener un funcionamiento dentro de la organización óptima (p.15)

Según el autor Anzola (2002) menciona que consiste en las actividades existentes que hay dentro de la organización, permitiendo alcanzar las metas u objetivos que se tienen propuestos para obtener resultados que sean beneficiosos para el crecimiento, e incluso se necesita intervención de las personas, ya que gracias al esfuerzo que emplean en las labores como: planeación, organización, dirección y control, se llega a un crecimiento adecuado dentro de la empresa (p.70)

Dimensiones de la Gestión Administrativa

Las dimensiones de la variable de la gestión administrativa según Chiavenato (2014) serán las siguientes:

Planeación

La planeación según el autor citado, indica que es una de las primordiales funciones de la administración, debido a que se establecen los objetivos, la cual se quiere llegar alcanzar, incluyendo los planes a futuro. La planeación define a dónde se quiere llegar, lo que se debe hacer, cuándo, cómo y en qué secuencia. (p. 125).

Este concepto se relaciona con los propósitos de nuestra investigación, puesto que la Municipalidad a través de su plan estratégico institucional establece visión, misión y los objetivos referentes al ordenamiento de transporte público de pasajeros,

especialmente en camionetas rurales en la ciudad de Chiclayo, de dicha norma municipal se desprende el plan operativo institucional, y las acciones y procedimientos para orientar y ordenar el transporte público de pasajeros en esta modalidad.

Organización

La organización según el autor citado, indica que tiene que ver con el hecho de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos organizacionales comprometidos en la administración, asimismo se establece las atribuciones y las relaciones entre ellos (p. 129).

Según el autor en este proceso la Municipalidad investigada asignará los recursos, estructurará los presupuestos, integrará las funciones referentes a la ejecución de los procesos para mejorar el servicio de transporte urbano a los pasajeros en el ámbito de la ciudad de Chiclayo, como también establecerá los procedimientos y requisitos para que los operadores de este servicio (transportistas) puedan cumplir y prestar un servicio eficiente a los pasajeros.

Dirección

La dirección según el autor citado, indica que, una vez establecido la planeación y organización, se necesita ver que las cosas que se han ejecutado se lleven de forma correcta para que se lleguen a cumplir de manera eficiente. Además, se tiene que tener en cuenta si la dirección está teniendo un vínculo con las acciones que realizan las personas (p. 130).

En esta etapa del proceso, la Municipalidad asignará gerentes y sub gerentes en el área de tránsito y transportes que conozcan la problemática municipal relacionada al servicio de transporte público de pasajeros, de la misma forma debe contar con personal operativo debidamente capacitado y motivado para atender de la mejor forma a los operadores del servicio público de pasajeros en camionetas rurales,

quienes son los encargados de brindar este servicio público que beneficie a los pasajeros.

Control

El control según el autor citado indica que busca asegurar que lo planeado, organizado y dirigido es para conseguir los objetivos que la organización tiene propuestos e incluso cuenta con cuatro fases que son establecer los estándares, observar el desempeño, comparar el desempeño con los estándares y corregir para eliminar las variaciones o las desviaciones. (p.135).

Según el autor, en esta etapa del proceso la municipalidad debe ser a través de la gerencia de tránsito y transporte donde se permita evaluar si es que se ha ejecutado lo planificado en el plan estratégico referente a las políticas de transporte público de pasajeros, así como si es que se organizó y se ejecutó los procesos a través de sus gerencias responsables; para ello el autor recomienda tener en cuenta cuatro fases:

- Establecer los estándares para la evaluación y control, los mismo que son estándares de cantidad (para ver la cantidad de trabajo que realiza cada colaborador)
- Estándares de calidad (para ver cuál es la calidad de los servicios que brinda cada trabajador municipal)
- Estándares de costos (para ver cuánto le cuesta a la Municipalidad mantener este servicio)
- Estándares de tiempo (para ver en qué tiempo lo recibe el servicio el transportista) se debe comparar los resultados según los estándares detallados

Luego se debe corregir y mejorar a través de un plan de mejoras todas las acciones que se han dejado de ejecutar.

Calidad de Servicio

Definición

Según Lovelock y Wirtz (2015), menciona que es un elemento fundamental que se relaciona con la satisfacción del usuario, ya que si se siente contento con lo que recibe habrá posibilidades en que se conviertan en personas leales a la organización, de esta manera ayudará a fortalecer la compra e incluso establecer recomendaciones positivas para incrementar la reputación de la empresa (p.371).

Según Setó (2016), menciona que se ha convertido en una clave primordial para la competencia de las organizaciones, puesto que se tiene en cuenta la calidad a la hora de ofrecer un producto o servicio, permitiendo convertirse en algo necesario y fundamental (p.22).

Según los autores Zeithaml, Parasuraman & Berry (1992), mencionan que es un factor fundamental para las organizaciones llevar una gestión empresarial, ayudando de esta manera poder diferenciar las etiquetas que se establecen en la atención del cliente, las cuales son el aumento de la fidelización y el nivel de satisfacción, permitiendo obtener resultados para tomar acciones de mejora para el crecimiento de la empresa (p.21).

Modelo SERVQUAL

Modelo diseñado con un conjunto de dimensiones que evalúan a los consumidores acerca de la calidad que percibe y poder determinar su satisfacción. (Miranda, Chamorro y Rubio, 2008).

Dimensiones de la Calidad de Servicio - Modelo SERVQUAL

Según los autores Zeithaml, Parasuraman & Berry (1992), el modelo SERVQUAL presenta las siguientes dimensiones:

Elementos tangibles

Esta dimensión presenta indicadores como: el aspecto físico de las instalaciones, la luminosidad, ventilación, orden, limpieza, equipos y materiales con los que cuenta la organización.

Son aquellos aspectos físicos que el cliente observa y evalúa en la empresa de lo que posee e incluso el SERVQUAL se encarga de ver cuales son las perspectivas que presentan los clientes con el desempeño que la empresa brinda (Castillo, 2016).

Seguridad

Esta dimensión establece que se necesita de conocimientos profesionales, la cual permita que el trabajador pueda brindar una asesoría buena al cliente con el fin de poder resolver las dudas presentadas.

El cliente cuando presenta una dificultad coloca su confianza en la empresa, con el fin de que está le pueda brindar una solución inmediata. La seguridad involucra credibilidad, la cual abarca lo que es integridad, confianza y honestidad (Castillo, 2016).

Empatía

La dimensión se refiere a la capacidad innata de los empleados, habilidades blandas, para poder brindar un servicio personalizado a los clientes para que puedan lidiar con miedos, inseguridades, insatisfacciones, gustos personales, etc.

Se encarga de poder entender las emociones de los clientes, mediante una atención personalizada, la cual permita hacer que el cliente se sienta a gusto, de esta manera los colaboradores estarán comprometidos con lo que hacen con respecto a sus labores, ya que ofrecen una buena imagen para la organización, debido a que saben entender las necesidades e inquietudes de sus clientes (Castillo, 2016).

Capacidad de respuesta

Esta dimensión, tiene que ver con la capacidad que una empresa presenta, la cual esta relacionada con la fuerza que emplean los colaboradores para realizar sus labores, con la finalidad de ofrecer una ayuda rápida y orientación asertiva a los clientes.

Tiene que ver con la actitud proactiva que los colaboradores de una empresa presenta, la cual brindar ayuda al cliente, entrando de esta manera en un contacto directo por medio de una comunicación clara y asertiva (Castillo, 2016).

Fiabilidad

Esta dimensión se encarga de poder desarrollar una capacidad y habilidad de una organización, la cual ayuda a poder terminar el producto o servicio que se quiere ofrecer en un tiempo mejor con una mejor calidad para satisfacer las necesidades del cliente.

Se considera que una organización debe tener la capacidad para brindar confianza y seguridad al lanzar un producto o servicio, ya que el cliente se encargará de ver si es que se está brindando adecuadamente lo que la empresa estipula en sus bases de forma concisa y fiable (Castillo, 2016).

1.4 Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo - 2021?

Problemas específicos

a) ¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo - 2021?

- b) ¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo - 2021?
- c) ¿Qué dimensiones de la gestión administrativa se relaciona en la calidad de servicio en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo- 2021?

1.5 Justificación e importancia

Justificación teórica

La presente investigación ayudará a optimizar los procesos dentro de la gestión administrativa, permitiendo sustentar el estudio con la teoría de Chiavenato, consintiendo en tener un resultado óptimo por medio de la recolección de datos que se obtendrá de los conductores de las camionetas rurales logrando de esta manera medir el nivel de gestión e incluso con respecto a la calidad de servicio que se brinda, se sustentará con la teoría de Zeithaml junto con los pensamientos teóricos del modelo SERVQUAL, la cual estará orientada a poder medir el nivel de servicio que se da en las camionetas rurales, dependiendo de la percepción que los conductores poseen en la gerencia de desarrollo vial y transporte.

Justificación Metodológica

La presente investigación se utilizara el método inductivo por que se partió de un verdad universal (teoría), para llegar a los objetivos verificando la hipótesis y obtener conclusiones, además permitirá alcanzar los objetivos que se ha dispuesto, utilizando herramientas de investigación como medio para valorar la calidad de servicio al momento en que los conductores de las camionetas rurales realizan algún trámite en la Gerencia de Desarrollo Vial y de Transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, cuya investigación podrá ser usada para futuros estudios que contengan variables similares.

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como herramienta el cuestionario donde cada ítem nos permitirá obtener la información adecuada.

Justificación Social

La presente investigación permitirá contribuir eficiente, puesto que ayudará a establecer estrategias de mejoras en la gestión administrativa, como también se establecerá un sistema de control para tomar decisiones correctas de forma eficiente, la cual estará relacionada a las expectativas que los conductores de las camionetas rurales presentan, y de esta manera se logrará obtener un adecuado resultado por medio de la evaluación en los niveles en cuanto a las variables de estudio.

Por otro lado, permitirá que la calidad de servicio que presta el transporte público de camionetas rurales, sea la correcta donde no se presente deficiencias e incluso que se brinde un trato adecuado a los usuarios, como también es indispensable que los conductores respeten las normativas dispuestas por la municipalidad.

1.6 Hipótesis

H1: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo – 2021.

H0: No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo – 2021.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y la calidad de servicio en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo – 2021

1.7.2 Objetivos específicos

- Establecer el nivel de gestión administrativa en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo – 2021.
- Analizar el nivel de calidad de servicio en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo – 2021.
- Indicar las dimensiones de gestión administrativa que se relaciona con la calidad de servicio en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo – 2021.

II. MATERIALES Y MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de Investigación

Esta investigación es de tipo descriptivo debido a que se va hacer una descripción y análisis del entorno conociendo de qué forma se dan los procesos, de esta manera se podrá determinar características resaltantes de las variables de estudio las cuales son la gestión administrativa y la calidad de servicio.

Por otro lado, es de tipo correlacional debido a que se va medir dos variables que se desean conocer y si están o no relacionadas entre sí para poder hacer un análisis de relación existente. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como herramienta el cuestionario donde cada ítem nos permitirá obtener la información adecuada.

Diseño de Investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental, ya que no hay razón para hacer manipulación de la variable independiente que es gestión administrativa y la variable dependiente es la calidad de servicio, puesto que las inferencias que existen entre estas se observan en su ambiente natural.

Es transversal, porque se recolectarán y analizarán los datos en un período de tiempo específico, en un solo momento. (Hernández et al., 2010).

El diseño no experimental es un tipo de estudio que se hace sin manipular ninguna de las variables. Se muestra lo que sucedió tal y como son en su tiempo y contexto lo indican, para después ser analizados. Aquí no se arreglan las situaciones para que pasen de una determinada manera, sino que se analizan las que existen. (Hernández & et al.,2014)

2.2 Población y muestra

Población

Según Bernal (2010), menciona que es el grupo de elementos los cuales hacen referencia a la indagación e incluso se le puede dar la definición también como el grupo de todas las unidades de muestra.

Según el informe brindado por la Gerencia de desarrollo vial y transporte, nos indica que hay 1569 unidades de camionetas rurales que cubren diferentes rutas en la ciudad de Chiclayo.

Muestra

Según Arias (2004) indica que la muestra es el subconjunto representativo de un universo o de una población. El tamaño de la porción de la población se consiguió a través de la fórmula para población finita, que es cuando se tienen el total de la población.

La fórmula usada para una muestra representativa, fue la siguiente:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{286.304844}{4.10} = 70$$

- Muestra (n) = 70
- Población (N) = 1569
- Nivel de confianza (Z) = 95% - 1.96
- Probabilidad de éxito (p) = 0.95
- Probabilidad de fracaso (q) = 0.05
- Nivel de error (e) = 5% - 0.05

Para la recolección de datos se obtendrá como muestra a 70 conductores de las camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo.

2.3 Variables y Operacionalización

Variables

Variable Independiente: Gestión administrativa

Según Chiavenato (2006), menciona que es la ejecución de acciones, con el objetivo de poder tener resultados óptimos de manera eficiente con los recursos económicos que existan en la organización e incluso se puede elegir las acciones en base a los resultados que se desea conseguir y con los recursos disponibles que existan.

Variable Dependiente: Calidad de Servicio

Según los autores Zeithaml et al. (1992), mencionan que es un factor fundamental para las organizaciones llevar una gestión empresarial, ayudando de esta manera poder diferenciar las etiquetas que se establecen en la atención del cliente, las cuales son el aumento de la fidelización y el nivel de satisfacción, permitiendo obtener resultados para tomar acciones de mejora para el crecimiento de la empresa (p.21).

Operacionalización de las Variables

Tabla 1. Operacionalización de la variable Independiente

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Gestión Administrativa	Planeación	Misión	1	Encuesta - Cuestionario
		Establecimiento de objetivos	2	
		Políticas	3	
	Organización	Planes	4	
		Consultas	5	
		Funciones	6	
		Liderazgo	7	
	Dirección	Motivación	8	
		Equipo	9	
	Control	Fijación de estándares	10	
		Medir y verificar	11	
		Evaluación de estándares	12	
		Medidas correctivas	13	

Tabla 2. Operacionalización de la Variable Dependiente

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Calidad de Servicio	Elementos tangibles	Apariencia de los equipos	1	Encuesta - Cuestionario
		Instalaciones físicas	2	
		Materiales	3	
		Apariencia del personal	4	
	Seguridad	Conocimientos profesionales	5	
		Credibilidad	6	
		Amabilidad	7	
	Empatía	Atención personalizada	8	
		Interés	9	
		Comprensión	10	
			11	
	Capacidad de respuesta	Servicio rápido	12	
		Disposición	13	
		Solución	14	
	Fiabilidad	Eficiencia	15	
		Eficacia	16	

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas de recolección de datos

Según Cerón (2006) indica que la encuesta es aquel instrumento que deja dar contestaciones a dificultades en términos expresivos como la relación entre variables, tras la obtención de información metodológica según una alineación predeterminada que asegure la veracidad de la información recolectada.

En la actual investigación se emplea dicha técnica, la cual consiste en recolectar información que demanda esta investigación donde nos permitirá conocer más sobre las variables de estudio de gestión administrativa y calidad de servicio.

Instrumentos de recolección de datos

Según Cerón (2006), el cuestionario se encarga de recolectar datos importantes de los objetivos que se están estudiando, además divide algunos puntos de interés con relevancia; disminuye el total a una cierta cantidad precisa y relevante de datos.

En la presente investigación se usó como instrumento el cuestionario que nos sirvió para plantear preguntas concretas, así mismo nos ayudó a recolectar y sintetizar la información, basado en la escala de Likert, la cual nos sirve de apoyo para nuestro trabajo de investigación que tenemos propuesto, ya que el cuestionario está diseñado para los conductores de las camionetas rurales de la Ciudad de Chiclayo, permitiendo de esta manera indicar a relación que tiene las variables de la investigación.

El cuestionario para la variable independiente Gestión Administrativa será de 13 ítems y con respecto a la variable dependiente Calidad de Servicio será de 16 ítems, las cuales están sustentadas con la escala de Likert, donde las calificaciones están con un valor del 1 al 5, donde 5 (Totalmente de acuerdo), 4 (De acuerdo), 3 (Indiferente), 2 (En desacuerdo), 1 (Totalmente de acuerdo).

Tabla 3. *Escala de Medición-Likert*

Respuesta de Elemento	Valor
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Validez

Según Hernández (2010) menciona que la validez es una herramienta que describe el grado en que un instrumento verdaderamente mide la variable que desea medir, es decir, que no se evite ningún aspecto significativo de la variable.

Para ejecutar este criterio, hemos validado nuestro instrumento mediante el método de constructo, que es una conclusión teórica que quiere decir, que cada pregunta que está establecida por el autor se relaciona con la dimensión.

Este estudio pasó por un proceso minucioso, debido que tuvo que pasar por 3 especialistas encargados de poder contrastar y evaluar cada pregunta que se ha realizado o establecido en el cuestionario, con el fin de exponer algunas observaciones y correcciones con el objetivo de poder desarrollar un buen estudio de investigación.

Tabla 4 *Validación*

N.º	Experto	Especialidad	Grado de Estudio
1	Dr. Mirko Merino Nuñez	Administración	Doctorado
2	Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales	Administración	Maestría
3	Dr. Abraham José García Yovera	Administración	Doctorado

Confiabilidad

Según Bernal (2010) menciona que consiste en conseguir una calificación establecida por una misma persona cuando se evalúa en diferentes momentos u ocasiones con los mismos cuestionarios (p.265).

El trabajo de investigación procesó la confiabilidad del cuestionario mediante el sistema estadístico SPSS v.25 donde se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach resultando 0,832.

Tabla 5. Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,832	29

Nota. Software Spss Vr 25

2.5 Procedimiento de análisis de datos

Para analizar los datos se tuvo que realizar el siguiente procedimiento:

- a. Se diseñó una herramienta de medición con respecto a las variables estudiadas.
- b. Se aplicó un cuestionario a los usuarios (conductores de camionetas rurales).
- c. La información de datos proporcionada por los cuestionarios se introdujo en los programas de Excel y SPSS.
- d. Se ha realizado su respectiva interpretación y análisis de dichos datos.

2.6 Criterios éticos

Según Noreña et al. (2012) indica que los investigadores al momento de realizar el trabajo de investigación, deben tener en cuenta los puntos éticos a la hora de diseñar un estudio, como también al momento de recolectar datos e incluso existen puntos importantes como:

- **Validez científica**

El estudio debe tener un objetivo científico bien definido, estar diseñado utilizando principios, métodos y prácticas aceptados, tener suficiente dominio para examinar de manera definitiva el objetivo, un plan de análisis de datos aceptable y debe ser alcanzable.

La investigación no puede brindar intelecto o rendir utilidad sin validez.

- **Selección equitativa de los sujetos**

La investigación debe tener una selección justa de sujetos que requiera que todos los grupos tengan la oportunidad de participar o, por el contrario, limitar sus opciones en función de razones científicas o de riesgo. Por otro lado, la selección de sujetos debe diseñarse de tal manera que se minimicen los riesgos y se maximicen los beneficios sociales y científicos del producto de investigación.

La oportunidad de recibir los beneficios potenciales de la actividad social debe estar abierta a todos.

- **Evaluación independiente.**

Los investigadores presentan un potencial de problemas de intereses, la cual podrían espontáneamente distorsionarse y establecer otros juicios con respecto al diseño de la investigación ejecutada, el análisis de datos obtenidos, como también los requisitos éticos.

Es por ello, que es necesario que la investigación sea revisada minuciosamente por personas expertas que no tengan ningún vínculo con la investigación de esta manera se reducirá los problemas asociados al estudio.

- **Consentimiento informado.**

Consiste en responder de una forma ética al ser humano, la cual permite obtener datos relevantes con el fin de obtener resultados eficaces.

Los integrantes que forman parte del estudio deben estar de acuerdo e informados de lo que van a realizar.

- **Respeto a los sujetos inscritos**

En esta parte las personas deben de ser tratadas cordialmente durante la investigación e incluso el código de ética permite que exista confiabilidad, donde se permita proteger la identidad de quienes participan.

2.7 Criterios de Rigor

Según Noreña et al. (2012) indica lo siguiente:

- **Valor de verdad**

Permite conocer la veracidad del trabajo, la cual ha sido aplicado en el entorno ayudándonos a evidenciar las vivencias humanas, que han sido aplicadas en el trabajo de investigación para obtener credibilidad.

Con respecto a la investigación de estudio se dio a jueces expertos los instrumentos que se iban aplicar con el fin de que se evalúe correctamente la información y pueda ser utilizado para recolectar información de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte como a los conductores de las camionetas rurales.

- **Aplicabilidad**

El resultado final de esta investigación servirá como apoyo para otros futuros investigadores al momento de citar este estudio.

- **Consistencia**

Se hace referencia a un instrumento de medición, la cual es usado por los investigadores donde se aplica y se obtienen los mismos resultados en distintas pruebas e incluso depende mucho de la técnica empleada en el instrumento, ya que permitirá obtener datos o resultados fiables.

- **Neutralidad**

Los datos recolectados de esta investigación se contrastaron con los fundamentos teóricos para una mejor comprensión de ambas variables usadas en este estudio

III. RESULTADOS

3.1 Resultados en tablas y figuras

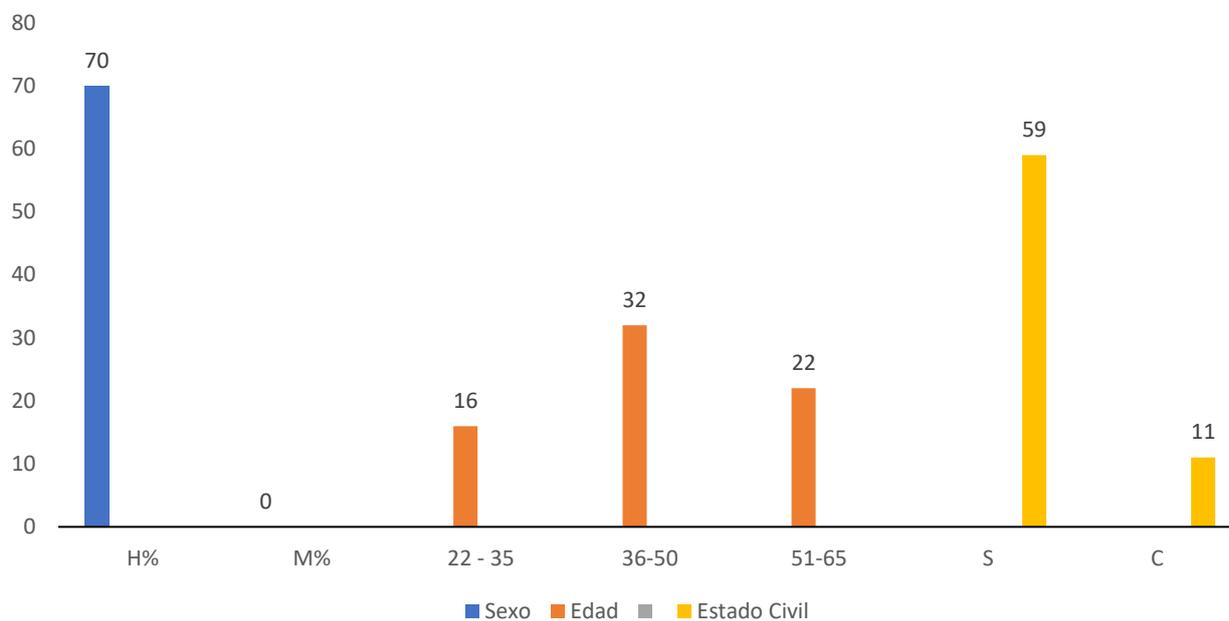
Tabla 6.

Datos generales del personal de transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo - 2021 (El sexo, edad, estado civil)

Ítems	H%	M%	22 - 35	36-50	51-65	S	C
Sexo	70	0					
Edad			16	32	22		
Estado Civil						59	11
Total					70		

Figura 1.

Datos Generales



Referente al objetivo 01: Establecer el nivel de gestión administrativa en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo – 2021.

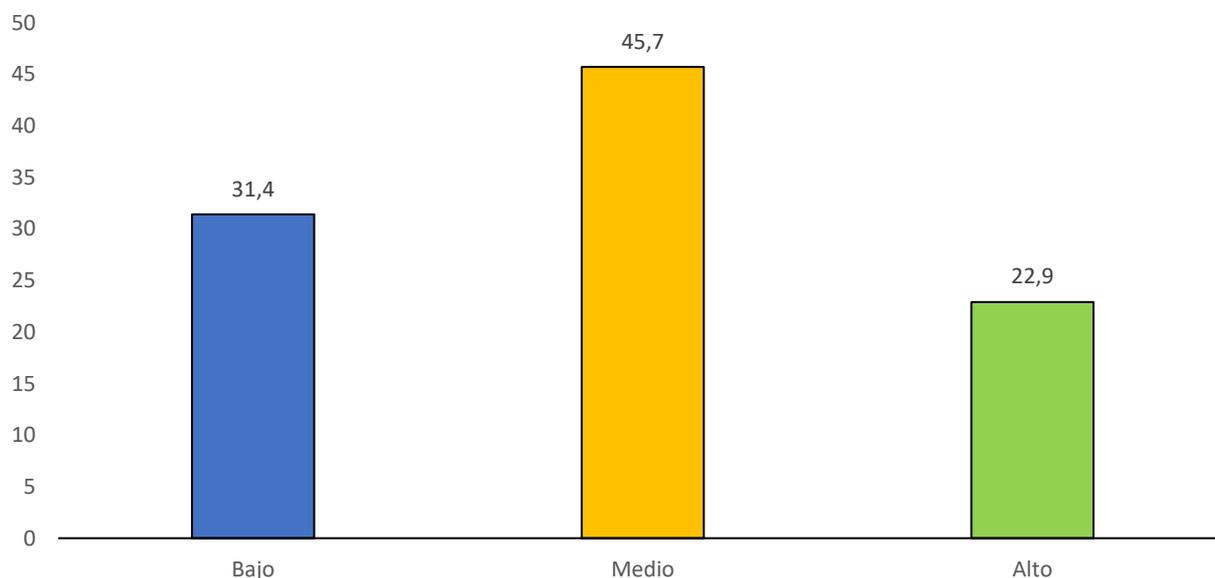
Tabla 7.

Gestión administrativa con la dimensión planeación.

Planeación			
Valido		fi	%
	Bajo	22	31.4
	Medio	32	45.7
	Alto	16	22.9
	Total	70	100

Figura 2.

Gestión administrativa con la dimensión planeación.



Nota. Del total de encuestados, el 100 % equivale a 70 transportistas, los cuales el 45.7% es de nivel Medio, así como el 31.4% Bajo y el 22.9 Alto, en base a la dimensión planeación, donde se puede observar que la gestión administrativa mantiene un nivel moderado frente a la toma de decisiones para los objetivos que se quieren realizar en el transporte público urbano.

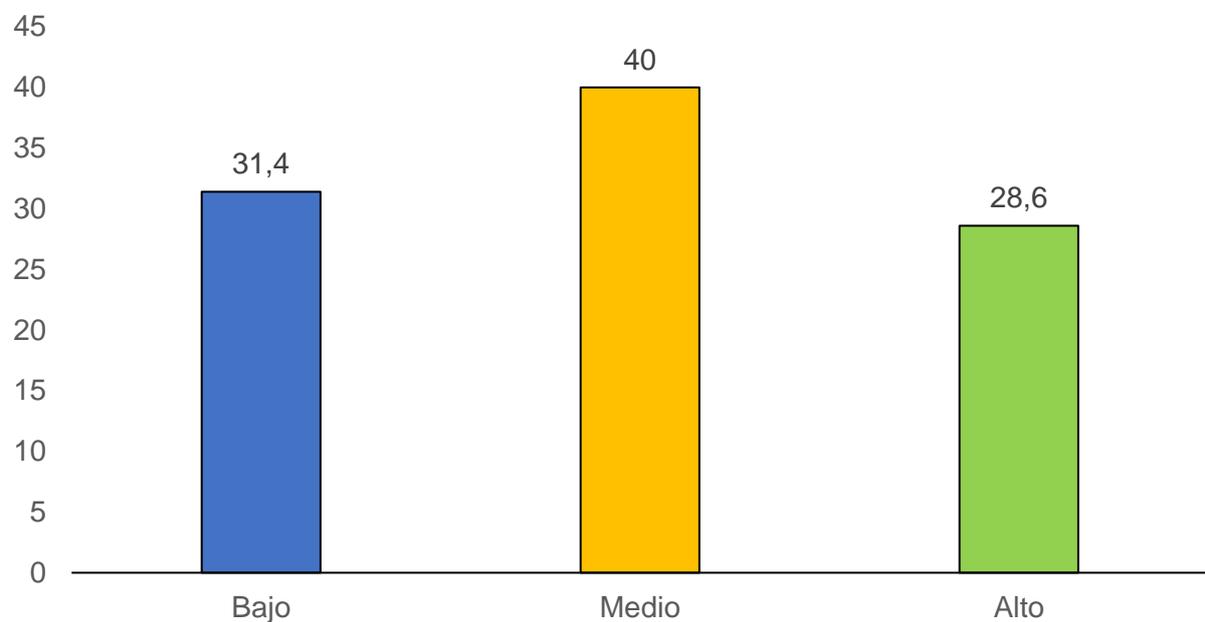
Tabla 8.

Gestión administrativa con la dimensión organización.

		Organización	
Valido		fi	%
	Bajo	22	31.4
	Medio	28	40.0
	Alto	20	28.6
	Total	70	100

Figura 3.

Gestión administrativa con la dimensión organización.



Nota. Del total de encuestados, el 100 % equivale a 70 transportistas, el 40% nivel Medio, así como el 31.4% Bajo y finalmente el 28.6% Alto en la dimensión organización, donde se puede observar que la gestión administrativa mantiene un nivel moderado frente a la coordinación de las actividades de trabajo que se quieren realizar en el transporte público urbano.

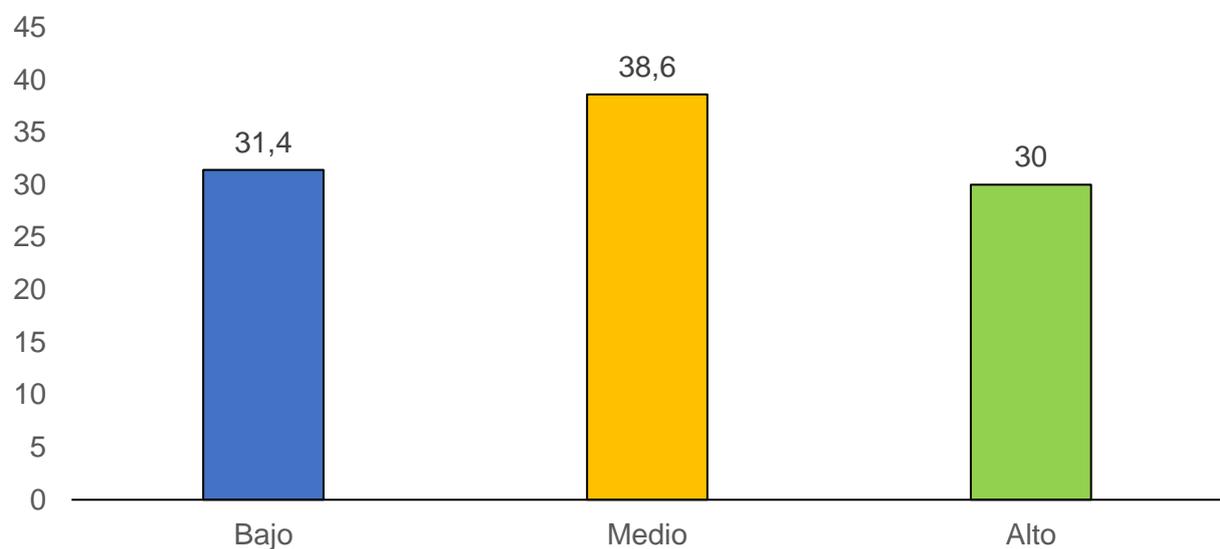
Tabla 9.

Gestión administrativa con la dimensión dirección.

		Dirección	
Valido		fi	%
	Bajo	22	31.4
	Medio	27	38.6
	Alto	21	30.0
	Total	70	100

Figura 4.

Gestión administrativa con la dimensión dirección.



Nota. Del total de encuestados, el 100 % equivale a 70 transportistas, el 38.6% nivel Medio, así como el 31.4% Bajo y finalmente el 30% Alto en la dimensión dirección, donde se puede observar que la gestión administrativa mantiene un nivel moderado frente a la ejecución de planes conforme a la estructura organizacional que se quieren realizar en el transporte público urbano.

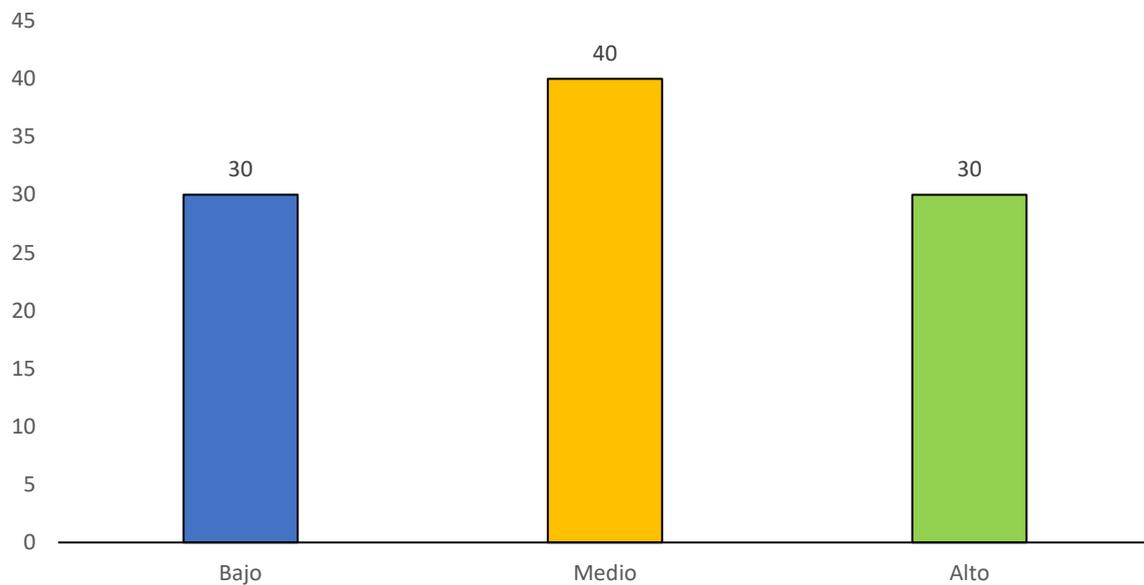
Tabla 10.

Gestión administrativa con la dimensión control.

Control				
Valido		fi	%	
	Bajo	21		30
	Medio	28		40
	Alto	21		30
	Total	70		100

Figura 5.

Gestión administrativa con la dimensión control.



Nota. Del total de encuestados, el 100 % equivale a 70 transportistas, el 40% nivel Medio, así como el 30% Bajo y finalmente el 30% Alto en la dimensión control, donde se puede observar que la gestión administrativa mantiene un nivel moderado frente al procedimiento que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas en el transporte público urbano.

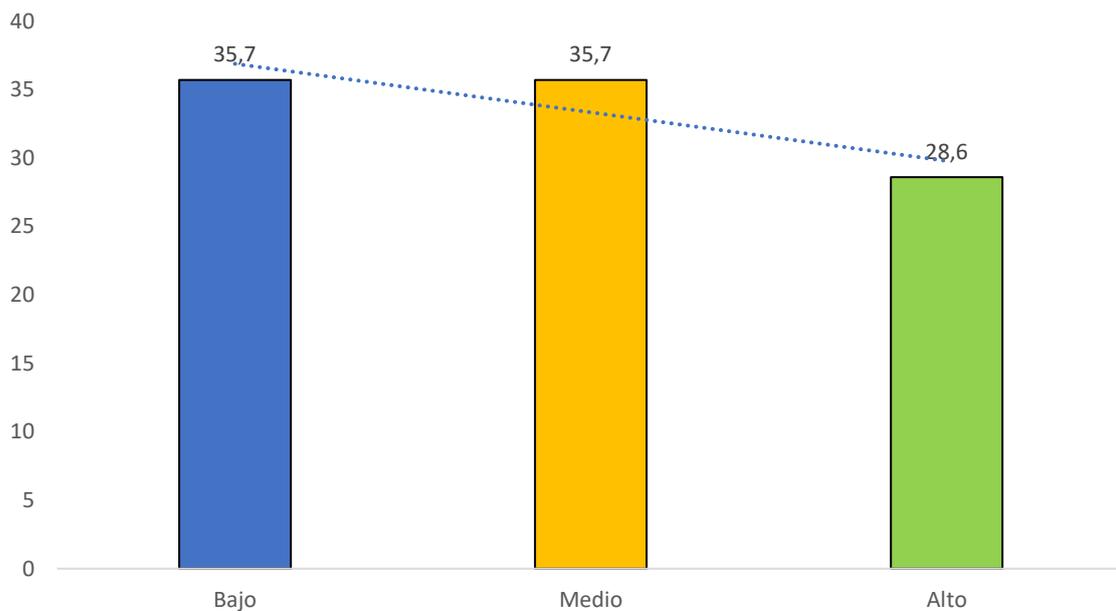
Tabla 11.

Variable Gestión Administrativa

Gestión administrativa			
Valido		Fi	%
	Bajo	25	35.7
	Medio	25	35.7
	Alto	20	28.6
	Total	70	100.00

Figura 6.

Variable Gestión Administrativa



Nota. Del total de encuestados, referente a la variable gestión administrativa, se tiene que el 35.7% corresponde a 25 en el nivel Medio y Bajo, así como el 28.6% a 20 conductores en el nivel Alto, frente a esta variable, se interpreta que repercuten en porcentajes iguales tanto los niveles Bajo y Medio. Donde la aceptación es indiferente y no tan buena dentro de los procedimientos de la institución.

Referente al objetivo 02: Analizar el nivel de calidad de servicio en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo – 2021.

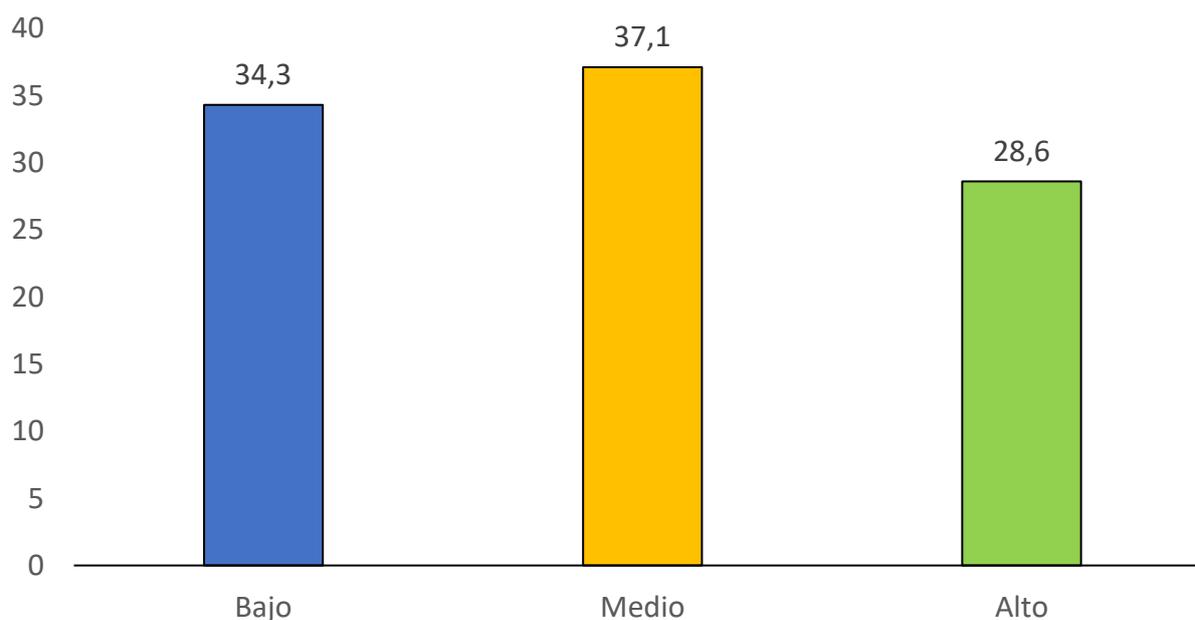
Tabla 12.

Calidad de servicio con la dimensión elementos tangibles

Elementos tangibles.			
Valido		fi	%
	Bajo	24	34.3
	Medio	26	37.1
	Alto	20	28.6
	Total	70	100

Figura 7.

Calidad de servicio con la dimensión elementos tangibles.



Nota. Del total de encuestados, el 100 % equivale a 70 transportistas, el 37.1% nivel Medio, así como el 34.3% Bajo y finalmente el 28.6% Alto, donde se puede observar que la calidad de servicios mantiene un nivel moderado frente a la dimensión elementos tangibles en los transportistas del transporte público urbano.

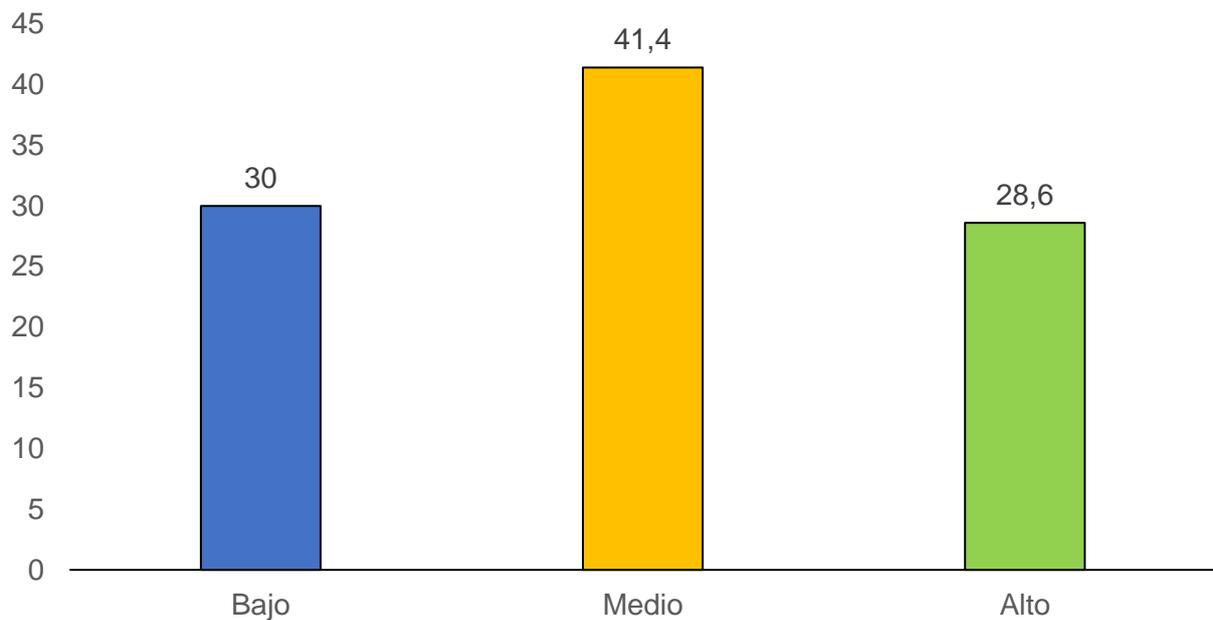
Tabla 13.

Calidad de servicio con la dimensión seguridad.

		Seguridad	
Valido		fi	%
	Bajo	21	30
	Medio	29	41.4
	Alto	20	28.6
	Total	70	100

Figura 8.

Calidad de servicio con la dimensión seguridad.



Nota. Del total de encuestados, el 100 % equivale a 70 transportistas, el 41.4% nivel Medio, así como el 30% Bajo y finalmente el 28.6% Alto, donde se puede observar que la calidad de servicios mantiene un nivel moderado frente a la dimensión seguridad, indicando que los transportistas del transporte público urbano sienten que el servicio que brindan hay credibilidad y confianza.

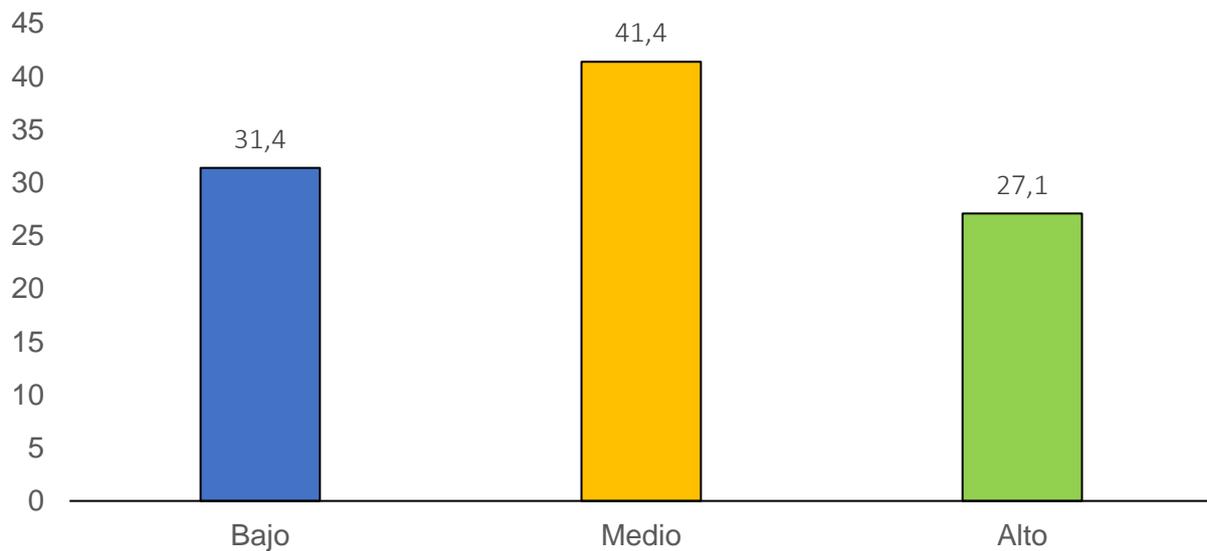
Tabla 14.

Calidad de servicio con la dimensión empatía.

		Empatía.	
Valido		fi	%
	Bajo	22	31.4
	Medio	29	41.4
	Alto	19	27.1
	Total	70	100

Figura 9.

Calidad de servicio con la dimensión empatía.



Nota. Del total de encuestados, el 100 % equivale a 70 transportistas, el 41.4% nivel Medio, así como el 31.4% Bajo y finalmente el 27.1% Alto, donde se puede observar que la calidad de servicios mantiene un nivel moderado frente a la dimensión empatía, indicando que los transportistas del transporte público urbano sienten que el servicio que brindan tiene la capacidad de comprender algún reclamo o disgusto generado durante la prestación de servicios.

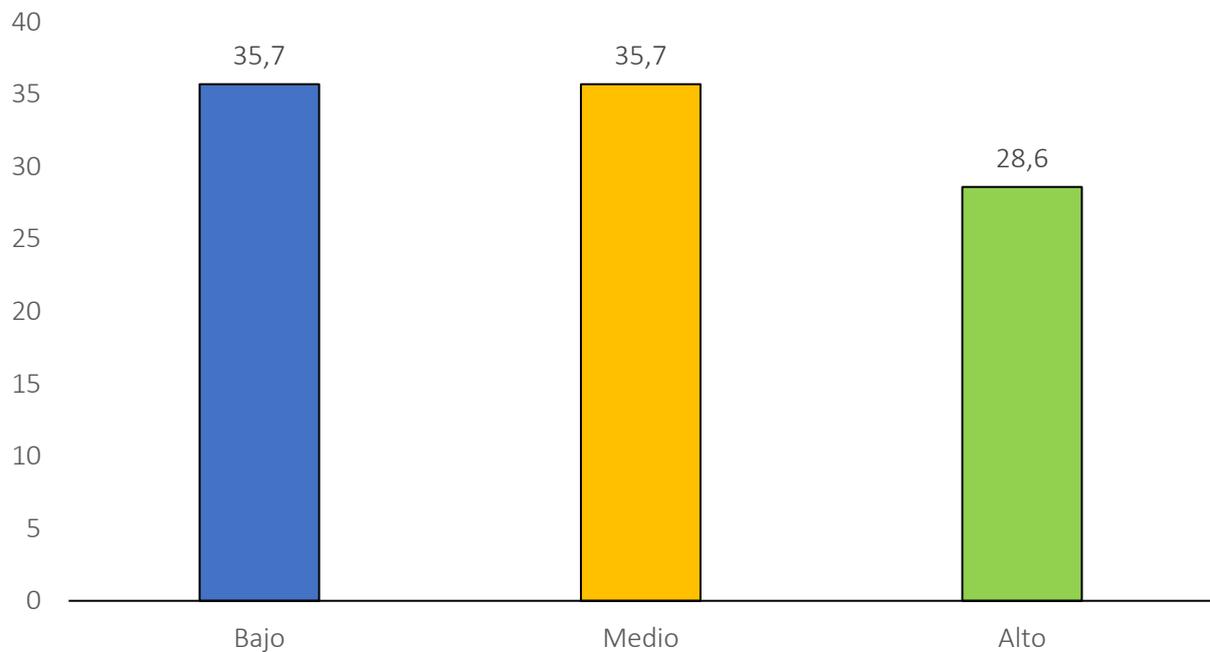
Tabla 15.

Calidad de servicio con la dimensión capacidad de respuesta.

		Capacidad de respuesta	
Valido		fi	%
	Bajo	25	35.7
	Medio	25	35.7
	Alto	20	28.6
	Total	70	100

Figura 10.

Calidad de servicio con la dimensión capacidad de respuesta.



Nota. Del total de encuestados, el 100 % equivale a 70 transportistas, el 35.7% nivel Medio, así como el 35.7% Bajo y finalmente el 28.6% Alto, donde se puede observar que la calidad de servicios mantiene un nivel moderado frente a la dimensión capacidad de respuesta, indicando que los transportistas del transporte público urbano sienten que el servicio que brindan tiene la capacidad de responder rápidamente la solicitud del cliente, ya sea ante un reclamo, quejas, problemas, para luego brindarle una solución.

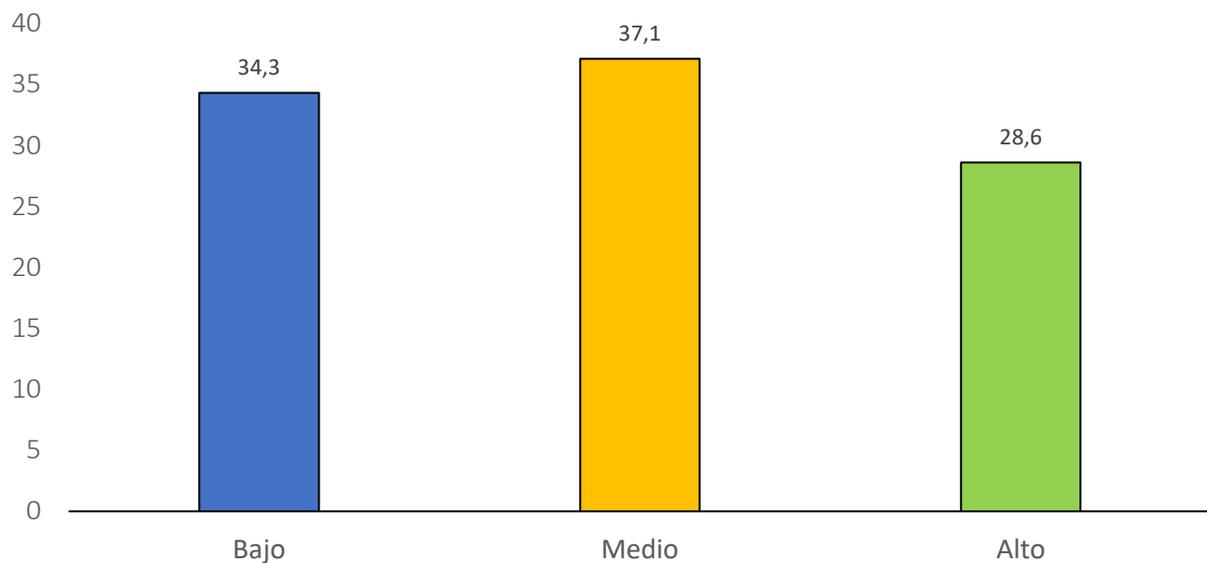
Tabla 16.

Calidad de servicio con la dimensión fiabilidad.

		Fiabilidad	
Valido		fi	%
	Bajo	24	34.3
	Medio	26	37.1
	Alto	20	28.6
	Total	70	100

Figura 11.

Calidad de servicio con la dimensión fiabilidad.



Nota. Del total de encuestados, el 100 % equivale a 70 transportistas, el 37.1% nivel Medio, así como el 34.3% Bajo y finalmente el 28.6% Alto, donde se puede observar que la calidad de servicios mantiene un nivel moderado frente a la dimensión fiabilidad, indicando que los transportistas del transporte público urbano sienten que el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa se cumple.

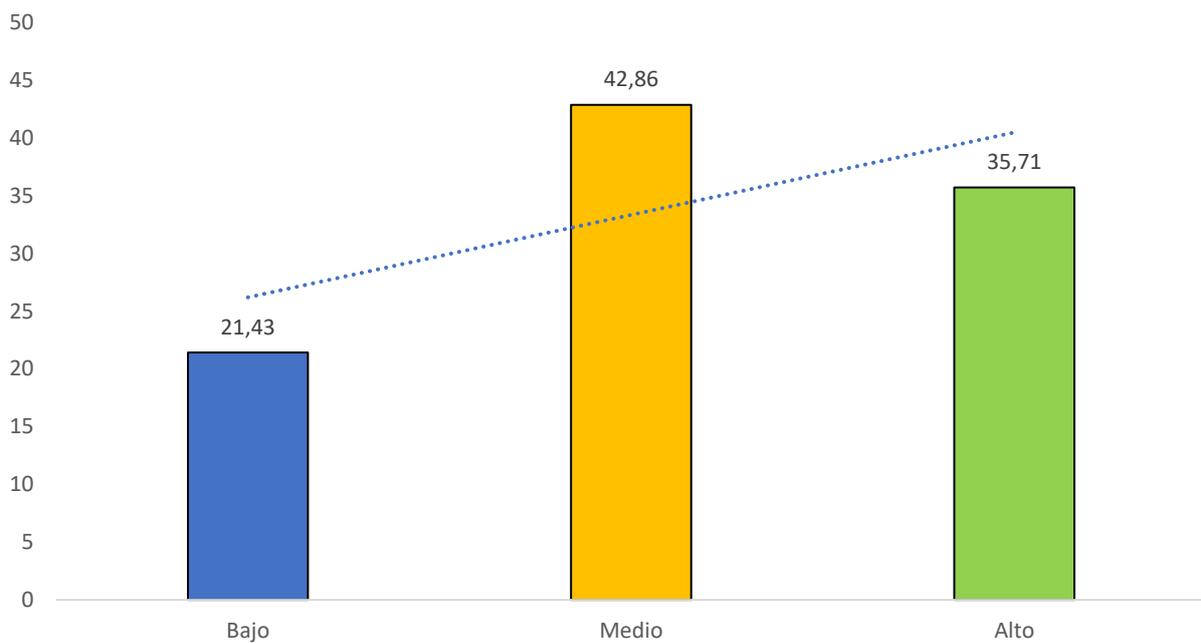
Tabla 17.

Variable Calidad de servicio

		Calidad de servicio	
Valido	Bajo	fi 15	% 21.43
	Medio	30	42.86
	Alto	25	35.71
	Total	70	100.00

Figura 12.

Variable Calidad de servicio



Nota. Del total de encuestados, referente a la variable dependiente Calidad de servicio, se tiene los siguientes resultados: El 30 equivale a 42.86% Nivel Medio, así mismo el 25 a 35.71% Nivel Alto, y finalmente 15 conductores con el 21.43% Nivel Bajo. Concluyendo que los resultados se obtendrán en niveles indiferente frente a la calidad de servicio que brindan, en donde la institución debe mejorar.

Referente al objetivo 03: Indicar las dimensiones de gestión administrativa que se relaciona con la calidad de servicio en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo – 2021

Tabla 18.

Dimensiones de gestión administrativa y calidad de servicio

Dimensiones		Planeación		Organización		Dirección		Control	
		F	%	F	%	F	%	F	%
Gestión administrativa	Bajo	22	31.4	22	31.4	22	31.4	21	30
	Medio	28	40.0	28	40.0	27	38.6	28	40
	Alto	20	28.6	20	28.6	21	30.0	21	30
Calidad de servicio	Bajo			15				21.43	
	Medio			30				42.86	
	Alto			25				35.71	
Total					70				

Según los hallazgos, se revela que en la variable Gestión administrativa, específicamente en las facetas de Planeación y Organización, se alcanza un porcentaje del 40%. Asimismo, en la dimensión de Dirección se registra un 38.6%, y en el control se obtiene un 40%, indicando un nivel medio en cada caso. Esta situación sugiere la necesidad de que la institución lleve a cabo un análisis estratégico exhaustivo para potenciar los resultados obtenidos. En cuanto a la variable Calidad de servicio, con la participación de 30 sujetos, se alcanza un 42.86%, situándose en un nivel medio.

Tabla 19.

Correlaciones de variables

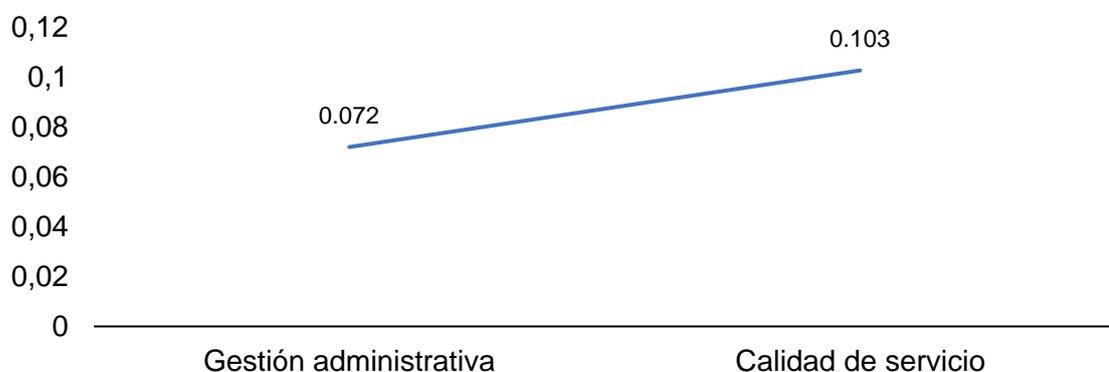
Dimensiones		Planeación	Organización	Dirección	Control
Gestión administrativa	Correlación de Spearman	0.854	,502**	0.756	0.689
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	70	70	70	70
	Calidad de servicio	Correlación de Spearman	,902**	,902**	,902**

Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
N	70	70	70	70

Nota. Con base en la interrelación del tercer objetivo, se concluye que las cuatro facetas de la variable Gestión administrativa, en relación con la Variable Calidad de servicio y orientadas a la Planeación, exhibieron una correlación robusta de 0.854, evidenciando una asociación positiva intensa. En segundo lugar, la dimensión de la organización reveló un índice de 0.502, denotando una correlación positiva de magnitud moderada. Por su parte, la variable Dirección exhibió un coeficiente de 0.756, indicando una conexión positiva fuerte, y, finalmente, la relación con el control arrojó un valor de 0.689, demostrando una correlación positiva de intensidad moderada. Este análisis subraya que, si bien los hallazgos de la investigación son en su mayoría positivos, es imperativo perfeccionarlos conforme a las dimensiones pertinentes.

Figura 13.

Prueba de normalidad de Kolmogorov- Smirnov



Nota. Con el objetivo de determinar el tipo de distribución que presentan los datos, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov- Smirnov, donde los valores de gestión administrativa y calidad de servicio muestran un valor de significancia menor a 0.05 ($p=0.200$ y $p=0.064$), lo cual demuestra que las variables proceden de una distribución normal, por lo tanto, se utilizó estadísticos paramétricos.

Objetivo General: Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y la calidad de servicio en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo - 2021

Tabla 20.

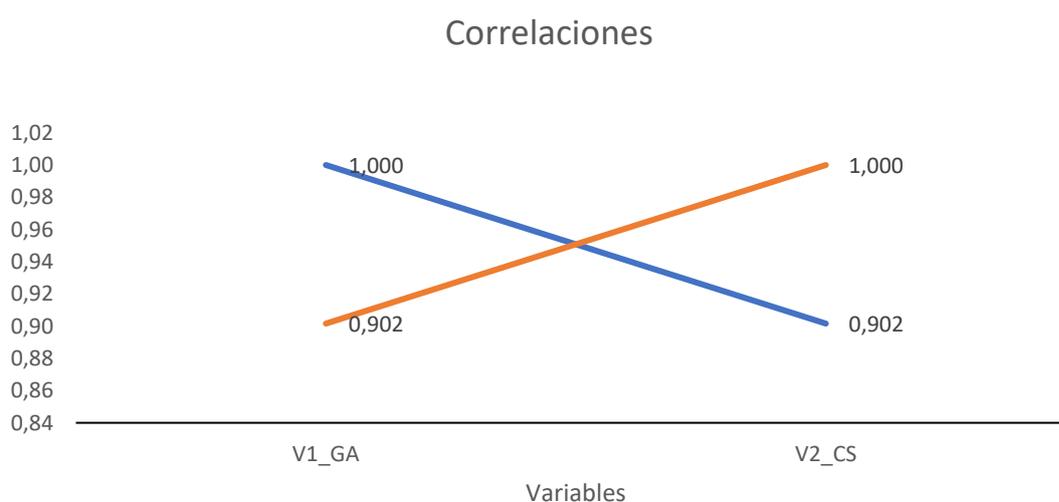
Prueba de correlación de Spearman: Gestión administrativa y calidad de servicio

Correlaciones			
		Gestión administrativa	Calidad de servicio
Gestión administrativa	Correlación de Spearman	1	,902**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
Calidad de servicio	Correlación de Spearman	,902**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Figura 14.

Correlaciones



Nota. Se muestra el coeficiente de correlación de Spearman donde se evidencia una correlación estadísticamente muy significativa, directamente proporcional y fuerte ($r = 0.902$), entre gestión administrativa y calidad de servicio.

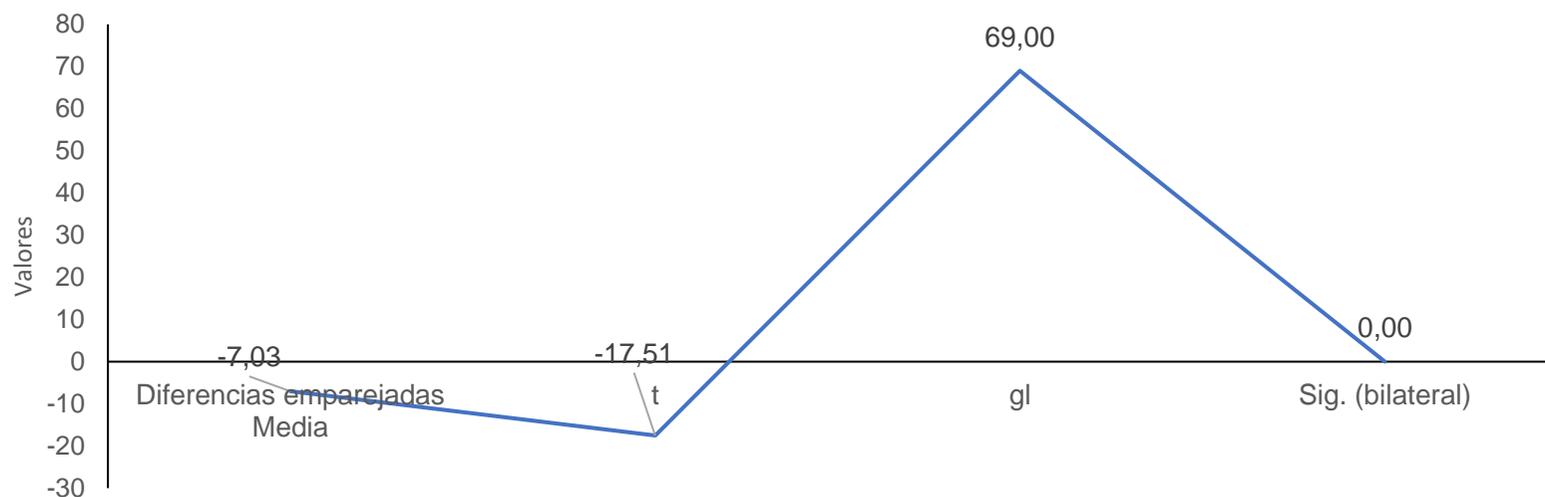
Tabla 21.

Prueba de hipótesis de Gestión administrativa y calidad de servicio

	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	gl	Sig.bilateral
				Inferior	Superior			
Gestión administrativa - Calidad de servicio	-7.029	3.358	0.401	-7.829	-6.228	-17.513	69	0.000

Figura 15.

Prueba de hipótesis de Gestión administrativa y calidad de servicio



Nota. Para la aceptación o rechazo de la hipótesis de investigación, se obtuvo un sig bilateral 0.000 < 0.05, lo que ayudo a rechazar la hipótesis nula que es la siguiente H_0 : No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo – 2021 y aceptar la hipótesis alterna , es decir Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo – 2021.

3.2 Discusión de resultados

Referente al objetivo 01: Establecer el nivel de gestión administrativa en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo – 2021. Teniendo en cuenta los resultados, se manifiesta que la totalidad de encuestados, se tuvo como resultado que 46% corresponden al nivel Medio, así mismo 32%, Bajo y el 23% Alto. En base a la segunda dimensión como es la organización, el 40% Medio, el 31% Bajo y 29% Alto. Por consiguiente, en la tercera dimensión, 39% nivel Medio, 32% Bajo y 30% Alto y por último el control el 40% nivel Medio, así como el 30% Bajo y finalmente el 30% Alto. Donde se contrasta que el autor Delgado et al. (2020, p.56), en el país de México considera que el transporte en dicha ciudad es engorrosos puesto que los choferes no tienen el conocimiento ni la conciencia de capacitarse, así como cuando van a realizar sus trámites se les parece un tanto engorroso puesto que no reciben orientación adecuada, sin lugar a dudas el motor de la ciudad ha sido invadido por mucha informalidad, así como accidentes por la falta de respetar las leyes de tránsito, es ahí donde la empresa está tomando conciencia y que los conductores deben capacitarse llevando talleres activos a pesar de la pandemia se está exigiendo el examen psicológico, así como exámenes médicos más rigurosos para que puedan sacar su licencia de conducir y que no haya ningún irresponsable al margen de un volante que pueda causar daño a la ciudadanía, mejorando la infraestructura administrativa así como las herramientas digitales para brindar un servicio de calidad a la ciudadanía.

El presente artículo se relaciona con nuestra investigación que estamos realizando en cuanto a la atención que brinda el transporte urbano, debido a que será importante tomar en cuenta ciertos factores, para lograr brindar un buen servicio al cliente de las camionetas rurales. Asimismo, con Tercero et al. (2020, p.5), Nicaragua, menciona que, los usuarios han presentado demasiados inconvenientes al momento

de la adquisición de cierto servicio, puesto que existe una conducta inapropiada por parte de los conductores como también de los ayudantes, puesto que estos realizan un lenguaje inapropiado con las mujeres, haciéndolas sentir incómodas. Por otro lado, el aumento de pasajeros en el transporte público, ocasiona un congestionamiento, debido a que los espacios son muy reducidos o pequeños impidiendo que a la hora de subir o bajar del transporte, el usuario presente dificultad y molestias.

Referente al objetivo 02: Analizar el nivel de Calidad de servicio en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo – 2021. De acuerdo a la dimensión elementos tangibles. De acuerdo a la totalidad de encuestados, el 100 % equivale a 70 transportistas, el 37.1% nivel Medio, así como el 34.3% Bajo y finalmente el 28.6% Alto. Asimismo, la dimensión seguridad. Del total de encuestados, el 100 % equivale a 70 transportistas, el 41.4% nivel Medio, así como el 30% Bajo y finalmente el 28.6% Alto. Por otro lado, la dimensión empatía. Del total de encuestados, el 100 % equivale a 70 transportistas, el 41.4% nivel Medio, así como el 31.4% Bajo y finalmente el 27.1% Alto. Por lo tanto, la dimensión capacidad de respuesta. Del total de encuestados, el 100 % equivale a 70 transportistas, el 35.7% nivel Medio, así como el 35.7% Bajo y finalmente el 28.6% Alto.

Y finalmente la *dimensión fiabilidad*. Del total de encuestados, el 100 % equivale a 70 transportistas, el 37.1% nivel Medio, así como el 34.3% Bajo y finalmente el 28.6% Alto. Contrasta con Erazo et al. (2019, p.242), Ecuador, menciona que la falta de optimización en la ejecución en los diferentes procesos administrativos ha causado que los objetivos que una organización tiene propuestos no se cumplan como se debe, permitiendo notar que la calidad de servicio que reciben los pasajeros es inadecuada. Una gestión administrativa, hoy en día debería generar buenas estrategias para lograr buenos resultados, por lo consiguiente los colaboradores se van a sentir que están comprometidos al notar que hay mejoras e incluso brindarán un servicio óptimo, ya que anteriormente se había realizado una entrevista a los

usuarios que adquieren los diferentes servicios de moviidades, la cual comentaron que existe una deficiencia por parte de los trabajadores de la empresa, debido a que hay una falta de incumplimiento en los horarios de atención e incluso el trato que reciben es inadecuado.

El presente artículo se relaciona con nuestra investigación que estamos realizando en cuanto a la gestión administrativa, puesto que se menciona que existen ciertas deficiencias para poder desarrollar un trabajo eficaz en la gerencia al instante de la atención de los requerimientos de los conductores de las camionetas rurales. Espinoza (2019, p.9), Chiclayo, tuvo como finalidad establecer el efecto y la relación de las variables en estudio. Metodológicamente es aplicada, debido a que permitirá conocer las variables con el objetivo de aplicarlos al problema de investigación. La población es de 106.287 clientes, la cual se obtuvo una muestra de 383 para dicha investigación. El resultado de las personas encuestadas, con respecto al nivel de satisfacción se determinó que existen múltiples percepciones en cuanto a las expectativas que los clientes presente, la cual puede ser beneficioso al inicio, pero luego se verá afectada por calidad percibida o el valor brindado, afectando la lealtad y con relación al nivel de calidad se determinó que es regular con un 66,66%, determinándose que existe una relación moderada significativa. Su conclusión genera un efecto positivo entre las variantes que se están estudiando, debido a la manera que brindan los colaboradores en muchas ocasiones no es correcto, originando que los clientes se lleven una mala experiencia a la hora de usar el servicio.

Referente al objetivo 03: Indicar las dimensiones de gestión administrativa que se relaciona con la calidad de servicio en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo – 2021. Aplicando la prueba de normalidad cuya finalidad tiene establecer la distribución, relatando que los datos vienen de los resultados procesados en el sistema Spss, en donde se encontró que las variantes de investigación tienen valor de significancia menor a 0.05 ($p= 0.200$ y

$p= 0.064$), llegando a la conclusión que dichas variables vienen de una distribución normal, en tal sentido se usó estadísticos no paramétricos. Según Chiavenato (2006), menciona que es la ejecución de acciones, con el objetivo de poder tener resultados óptimos de manera eficiente con los recursos económicos que existan en la organización e incluso se puede elegir las acciones en base a los resultados que se desea conseguir y con los recursos disponibles que existan, por otro lado Valdés (1984), menciona que se considera como una función primordial que hay en todas las organizaciones, además que se incluye como un nivel dentro de ella, la cual permite emplear el procedimiento administrativo que generalmente es amplificado para el buen desarrollo de las actividades . Además, la gestión administrativa es un método minucioso, que ayuda a cumplir con los objetivos que se tienen propuestos para obtener un funcionamiento dentro de la organización óptima (p.15).

Narciso (2019, p.7), Huamachuco, cuya finalidad fue determinar la correlación que se da en la investigación. En método fue tipo descriptiva, la que permitirá recolectar los datos e identificar la correlación que se muestra entre las variables e incluso presenta un diseño correlacional, donde se dará a conocer el grado de asociación. La población y muestra es la misma, debido a que el estudio de investigación se realizará a los 50 clientes de la organización. El resultado de la población encuestada se determinó que la eficiencia en la administración, es buena el 12%, el 74% indicó que es regular y el 14% que es mala y cambio con la calidad de servicio el 40 % indico que es regular, el 34% que es mala y el 26% que es buena. Como conclusión se determinó que la relación que presentan ambas variables de estudio es directa y significativa, ya que presentan una influencia significativa alta de 0.607, en donde se relaciona de manera baja y moderada junto con la calidad de servicio, es por ello que se debería de planear un programa anual de capacitación y actualización de los datos del personal e incluso aplicar medidas correctivas, la cual permita aumentar la efectividad en la empresa.

Saavedra (2019, p.11) Nuevo Chimbote, tuvo como propósito elaborar un modelo de calidad de servicio donde ayude a la municipalidad a optimizar sus recursos que tienen disponibles. Cuando se habla de método que se empleó deducimos con un enfoque cuantitativo, descriptivo, no correlacional y transversal no se sabe exactamente el número de usuarios, debido a que se recolecta información de las diferentes zonas rurales y urbanas, obteniendo un total de 3063 usuarios que requieren un servicio, y 5 empleados que trabajan en ventanillas de atención. La muestra es de 184 usuarios y con respecto a los empleados de ventanilla es el 100%, debido a que solo son 5 personas. El resultado obtenido con respecto a la opinión de los usuarios, indicaron que los empleados no resuelven sus necesidades en un tiempo establecido, e incluso con respecto a la amabilidad que ofrecían, estaban algo de acuerdo de que si se generaba pero que la experiencia que ellos pasaban al ir a la municipalidad no cumplía con sus expectativas. Como conclusión se determinó que el objetivo que se había planteado en el trabajo de investigación se ha cumplido, debido a que se logró plantear un paradigma para optimizar el progreso en la atención de calidad en que la municipalidad brinda e incluso se evaluó adecuadamente la eficiencia y funcionamiento de la institución.

De acuerdo al objetivo general: Gestión administrativa y calidad de servicio. Se muestra el coeficiente de correlación de Spearman donde se evidencia una correlación estadísticamente muy significativa, directamente proporcional y fuerte ($r=0.902$), entre gestión administrativa y calidad de servicio. Contrasta Espinoza (2019, p.9), Tuvo como propósito establecer el efecto y la relación de la calidad de servicio y satisfacción al cliente. El tipo de investigación es aplicada, debido a que permitirá conocer las variantes con el objetivo de aplicarlos al problema de investigación. La población es de 106.287 clientes, la cual se obtuvo una muestra de 383 para dicha investigación. El resultado de las personas encuestadas, con respecto al nivel de satisfacción se determinó que existen múltiples percepciones en cuanto a las

expectativas que los clientes presente, la cual puede ser beneficioso al inicio, pero luego se verá afectada por calidad percibida o el valor brindado, afectando la lealtad y con relación al nivel de calidad se determinó que es regular con un 66,66%, determinándose que existe una relación moderada significativa. Finaliza que existe un efecto positivo entre la calidad de servicio y satisfacción al cliente, debido a que el trato que brindan los trabajadores muchas veces no es correcto, originando que los clientes se lleven una mala experiencia a la hora de usar el servicio.

3.3 Aporte práctico (propuesta)

PROPUESTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN CAMIONETAS RURALES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO - 2021

A. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, en pleno siglo XXI, existen diferentes enfoques para abordar los problemas relacionados con la falta de formación, habilidades y capacidad que suelen existir a la hora de ofrecer un servicio, por lo que muchas veces las carencias suelen originarse desde el aspecto organizativo, generando así insatisfacción tanto a nivel de los trabajadores que vienen a ser los conductores como de los usuarios. Asimismo, los conductores no sólo se limitan a ofrecer un servicio, sino que en muchas ocasiones realizan sus propias reclamaciones por irregularidades que consideran que no les benefician. En base a esto, la propuesta de mejorar la gestión administrativa es necesaria ya que contribuirá directamente a la calidad del servicio prestado al público.

Con base en lo anterior, es necesario que la Municipalidad como institución pública brinde los mejores beneficios tanto a sus trabajadores como a la población, por lo que se implementa estrategias para lograr una adecuada gestión administrativa, contribuyendo así a la calidad del servicio prestado.

B. OBJETIVO GENERAL

Elaborar estrategias para mejorar la gestión administrativa de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte de la Municipalidad de Chiclayo con la finalidad de aumentar el nivel de calidad de servicio en los usuarios de las camionetas rurales.

C. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Capacitar al personal de la Gerencia de desarrollo vial y transporte sobre el manejo y aplicación de documentos de gestión.
- Modernizar y simplificar las herramientas para el desarrollo de los procesos administrativos dentro de la Gerencia de desarrollo vial y transporte.
- Brindar incentivos a los trabajadores dentro de la Gerencia de desarrollo vial y transporte.
- Mejorar el ambiente de trabajo y la motivación entre el personal de trabajo de la Gerencia de desarrollo vial y transporte.

D. META

Con esta propuesta se pretende mejorar la calidad del servicio que se presta en el servicio de transporte público a los conductores, al contar con una respuesta oportuna por parte del área administrativa al momento de realizar cualquier trámite.

E. BENEFICIARIOS

A través de la propuesta diseñada se tiene como principales beneficiarios a:

- Los trabajadores de la Gerencia de desarrollo vial y transporte, debido a que se buscará mejorar el ambiente laboral, además de proporcionarles actividades que les permitan sentirse más comprometidos con sus labores diarios.
- La Municipalidad provincial de Chiclayo, debido a que se mejorará la percepción del servicio brindado por el área de estudio.
- Los conductores, quiénes incidentemente reclamaban la falta de compromiso en la atención brindada por parte de los trabajadores.

F. ACCIONES Y ACTIVIDADES

Estrategia 1: Capacitar al personal de la Gerencia de desarrollo vial y transporte sobre el manejo y aplicación de documentos de gestión.

Estrategia mediante el cual se busca capacitar a los trabajadores de la Gerencia de desarrollo vial y transporte, donde se permita tener conocimiento sobre los documentos de gestión como el Plan Operativo Institucional (POI), Manual de Organizaciones y Funciones (MOF), Reglamento Interno de Trabajo (RIT), Cuadro de asignación de Personal (CAP), Ley General de Transporte Público, Planes estratégicos de Tránsito y Transporte, de esta manera ayudará a que se brinde una atención oportuna y personalizada a los usuarios de las camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo, ya que se obtendrá más conocimientos en cuanto a los procedimientos de la gestión pública.

Esta actividad será ejecutada por el Área administrativa y Recursos Humanos, debido a que es el responsable de contar a las personas especializadas para que brinden la capacitación.

Tabla 22

Capacitar al personal de la Gerencia de desarrollo vial y transporte sobre el manejo y aplicación de documentos de gestión.

ACTIVIDAD	ACCIONES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	RESULTADOS ESPERADOS
Capacitar al personal en el manejo de los documentos de gestión	Material de capacitación	Adquisición de material educativo y recursos necesarios para la capacitación.	Área de Recursos Humanos y Área administrativa	El objetivo es mejorar el rendimiento de los trabajadores en la prestación del servicio.
	Instructor o facilitador para 3 sesiones	Formación con temas relacionados con: atención al cliente, capacidad de respuesta a quejas y reclamaciones, habilidades de comunicación. Reforzar temas relacionados a la gestión pública.		
Capacitar al personal en tema de orientación y atención a los transportistas	Seguimiento	Realizar un seguimiento de la calidad del servicio después de cada capacitación.		
	Orientación	Proporcionar información a los trabajadores sobre orientación y atención a los transportistas.		
	Integración	Lograr la integración y participación de los trabajadores de acuerdo a las áreas establecidas.		
	Refrigerios	Costo de proporcionar refrigerios para los participantes durante las sesiones de capacitación.		

Para ejecutar dicha estrategia se realizarán capacitaciones Trimestral a los trabajadores, donde se ejecutará cada 3 horas, para llevar a cabo la acción se contratará a un asesor experto en el tema de gestión pública y atención al usuario en el sector público, el cual ayudará a que tengan conocimientos actualizados y sobre todo que exista el fortalecimiento de las relaciones interpersonales entre los diferentes niveles jerárquicos. Las capacitaciones permitirán obtener el rendimiento de los trabajadores en la prestación del servicio.

Tabla 23*Monto de la Propuesta*

Monto de la Propuesta				
Actividades	Breve descripción	Cantidad	Monto Trimestral	Monto Anual
Capacitar al personal en el manejo de los documentos de gestión	Adquisición de material educativo y recursos necesarios para la capacitación.	25	S/.200.00	S/.800.00
Capacitar al personal en tema de orientación y atención a los transportistas	Asesor para brindar capacitación relacionada la gestión pública y atención al usuario del sector transporte	01	S/.500.00	S/. 2,000.00
	Refrigerios para los participantes	27	S/.135.00	S/.540.00
	Total		S/.835.00	S/.3,340.00

Estrategia 2: Modernizar y simplificar las herramientas para el desarrollo de los procesos administrativos dentro de la Gerencia de desarrollo vial y transporte.

Estrategia mediante el cual se busca mejorar los procesos administrativos que existen dentro de la Gerencia de desarrollo vial y transporte, como también mejorar los equipos existentes donde se permita obtener una eficiencia óptima por parte de los trabajadores en relación a la labor que desempeña en la institución, de esta manera ayudará a que se brinde una atención oportuna y personalizada a los usuarios de las camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo.

Esta actividad será ejecutada por el Área administrativa y Gerencia Municipal de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, debido a que es el responsable de apoyar en las diferentes etapas de planificación, ejecución y evaluación de los procesos administrativos, con la finalidad de obtener mejoras en el proceso.

Tabla 24.

Modernizar y simplificar las herramientas para el desarrollo de los procesos administrativos dentro de la Gerencia de desarrollo vial y transporte.

ACCIONES	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	RESULTADOS ESPERADOS
Modernización de equipos para tramitación	Procurar la mejora de equipos existentes para mantener su eficiencia.	Realizar diagnóstico de computadoras para identificar problemas. Reparar y actualizar componentes de las computadoras según sea necesario.	Área administrativa y Gerencia.	Mejora en la eficiencia y precisión en la tramitación.
Plataforma web para trámites	Implementar un servicio en línea para una atención personalizada.	Diseñar una plataforma web para realizar trámites. Difundir el uso de la plataforma web a través de medios digitales y presenciales. Asignar personal exclusivo para la atención en línea para una respuesta inmediata a las solicitudes.	Área administrativa y Gerencia.	Reducción de tiempos de espera y aglomeraciones en las áreas de atención.
Mejoras en instalaciones del área de Gerencia	Para un entorno de trabajo eficaz, reflejándose en una atención oportuna a los usuarios.	Inspeccionar las instalaciones en busca de mejoras necesarias. Detectar el mal estado de los muebles y registrarlos para su reemplazo. Elaborar un presupuesto de cambios necesarios y presentarlo al área encargada.	Área administrativa y Gerencia.	Mejor ambiente de trabajo para empleados y usuarios.

Tabla 25.*Monto de la Propuesta*

Monto de la Propuesta			
Concepto	Breve descripción	Frecuencia	Monto Anual
	Modernización de equipos para tramitación		
Mejora de equipos existentes para mantener su eficiencia.	Realizar diagnóstico de computadoras para identificar problemas. Reparar y actualizar componentes de las computadoras según sea necesario.	Semestral (S/.3,500.00)	S/. 7,000.00
	Plataforma web para trámites		
Atención personalizada	Diseñar una plataforma web para realizar trámites Difundir el uso de la plataforma web a través de medios digitales y presenciales Asignar personal exclusivo para la atención en línea para una respuesta inmediata a las solicitudes.	Anual	S/. 2,000.00
	Mejoras en instalaciones del área de Gerencia		
Reflejar en una atención oportuna a los usuarios.	Inspeccionar las instalaciones en busca de mejoras necesarias. Detectar el mal estado de los muebles y registrarlos para su reemplazo. Elaborar un presupuesto de cambios necesarios y presentarlo al área encargada	Semestral (S/.2,500.00)	S/. 5.000.00
	Total		S/.14,00.00

Estrategia 3: Brindar incentivos a los trabajadores de la Gerencia de desarrollo vial y transporte

La estrategia mediante la cual busca implementar programas de actividades diseñadas para los empleados con el objetivo principal de hacerlos más oportunos en el trabajo a través de su bienestar físico y psicológico, en los que simultáneamente puedan seguir desarrollando sus habilidades y adquiriendo más conocimientos. Esto les permitirá:

- Mejorar y mantener el bienestar físico y psicológico de los empleados.
- Promover la importancia del ejercicio para la salud.
- Facilitar la inclusión y las relaciones interpersonales y laborales.
- Reducir el estrés en el trabajo.
- Mejorar el ambiente laboral a través del ejercicio.
- Reducir el estrés social.
- Aumentar la eficiencia del trabajo.

Lo cual los llevará a obtener diversos beneficios como lo son:

- Socialización e integración de los empleados.
- Desarrollo físico y psicológico.
- Usar el tiempo libre de forma saludable.
- Actividades recreativas.
- Reducir el estrés y la presión

El responsable de la planificación y ejecución de esta estrategia será la Gerencia de Recursos Humanos y área administrativa, quien se encargará de que se desarrolló esta actividad. Proponiendo que se ejecute trimestral y bimestralmente.

Tabla 26.

Brindar incentivos a los trabajadores dentro de la Gerencia de desarrollo vial y transporte

ACCIONES	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	RESULTADOS ESPERADOS
Programas y talleres de recreación	Compartir sanamente con compañeros de trabajo, brindando charlas, jornadas, talleres y eventos.	Día del Padre, Día de la Madre, Cumpleaños, Día del Trabajador Municipal, Fiestas Patrias, entre otros. Actividad programada dirigida especialmente para la recreación de los trabajadores y trabajadoras del área.	Área de Recursos Humanos	El objetivo es mejorar el ambiente laboral a través del ejercicio, reducir el estrés social, aumentar la eficiencia del trabajo.
	Celebración de fechas especiales (Día de la mujer, Día de la madre, Día del padre, Día del trabajador, entre otros).	Almuerzo Tazas personalizadas solo para el personal Intercambio de regalos y cena		Motivar y reforzar el compromiso de los empleados con el desempeño de su trabajo.
Implementar incentivos laborales	Reconocimiento público	Reconocer públicamente el buen desempeño de los empleados cada mes en el lugar de trabajo, con un de anuncio donde se destaque el logro del empleado.		Mantener a los trabajadores más comprometidos, logrando una mayor operatividad en las actividades desarrolladas.
	Flexibilidad laboral	Permitir horarios flexibles de trabajo, trabajo remoto ocasional o jornadas laborales comprimidas como incentivos para empleados que cumplen con sus objetivos.		

Tabla 27.*Monto de la Propuesta*

Monto de la Propuesta			
Concepto	Breve descripción	Frecuencia	Monto Anual
Programas de Recreación			
Compartir sanamente con compañeros de trabajo, brindando charlas, jornadas, talleres y eventos.	Día del Padre, Día de la Madre, Cumpleaños, Día del Trabajador Municipal, Fiestas Patrias, entre otros. Actividad programada dirigida especialmente para la recreación de los trabajadores y trabajadoras del área.	Trimestral (S/.900.00)	S/. 1,800.00
Celebración de fechas especiales (Día de la mujer, Día de la madre, Día del padre, Día del trabajador, entre otros).	Tazas personalizadas solo para el personal Intercambio de regalos y cena.		
Incentivos Laborales			
Reconocimiento público.	Reconocer públicamente el buen desempeño de los empleados cada mes en el lugar de trabajo, con un de anuncio donde se destaque el logro del empleado.	Bimestral (S/.100.00)	S/. 600.00
Días libres adicionales	Otorgar días libres adicionales como recompensa por el buen desempeño o el logro de objetivos.		
Flexibilidad laboral	Permitir horarios flexibles de trabajo, trabajo remoto ocasional o jornadas laborales comprimidas como incentivos para empleados que cumplen con sus objetivos.		
Total			S/.2,400.00

Estrategia 4: Mejorar el ambiente de trabajo y la motivación entre el personal de trabajo de la Gerencia de desarrollo vial y transporte

Estrategia donde se tenga como principal función interactuar el jefe inmediato con sus colaboradores permitiendo de esta manera tomar en cuenta las opiniones de cada integrante para tomar una decisión y lograr el objetivo que se tiene propuesto en el área, de esta manera se trabajará en equipo y tendrán una mentalidad de crecimiento y entiendan que es más eficiente ejecutar sus actividades en unión, promoviendo al logro de las acciones.

Esta actividad será ejecutada por el Área de Seguridad y Salud de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Tabla 28

Mejorar el ambiente de trabajo y la motivación entre el personal de trabajo de la Gerencia de desarrollo vial y transporte

ACCIONES	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	RESULTADOS ESPERADOS
Fomento de la comunicación y el trabajo en equipo	Reuniones regulares de equipo	Programar reuniones mensuales para compartir información, discutir proyectos y promover la colaboración entre los miembros del equipo. Destacar el buen desempeño de los empleados durante las reuniones de equipo regulares, proporcionando elogios y reconocimiento frente a sus compañeros.	Área de Seguridad y Salud	Mejora de la comunicación y la cohesión del equipo.
Mejora del entorno físico y comodidades	Estaciones de trabajo personalizadas	Permitir que los empleados personalicen sus espacios de trabajo con elementos simples, como fotos familiares, plantas de interior o mensajes motivacionales.		Fortalecimiento del espíritu de equipo.
				Creación de un ambiente más acogedor y personalizado.

Tabla 29.*Monto de la Propuesta*

Monto de la Propuesta			
Concepto	Breve descripción	Frecuencia	Monto Anual
Fomento de la comunicación y el trabajo en equipo			
Reuniones regulares de equipo	Programar reuniones mensuales para compartir información, discutir proyectos y promover la colaboración entre los miembros del equipo.	Trimestral (S/.100.00)	S/. 400.00
	Destacar el buen desempeño de los empleados durante las reuniones de equipo regulares, proporcionando elogios y reconocimiento frente a sus compañeros.		
Mejora del entorno físico y comodidades			
Estaciones de trabajo personalizadas	Permitir que los empleados personalicen sus espacios de trabajo con elementos simples, como fotos familiares, plantas de interior o mensajes motivacionales.	Mensual	-
Total			S/. 400.00

G. RESUMEN DE ESTRATEGIAS PROPUESTAS

Tabla 30

Resumen de las estrategias propuestas

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	PERIODO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
Capacitar al personal de la Gerencia de desarrollo vial y transporte sobre el manejo y aplicación de documentos de gestión.	Capacitar al personal en el manejo de los documentos de gestión	Trimestral	Área de Recursos Humanos Área administrativa	S/. 3,,340.00
	Capacitar al personal en tema de orientación y atención a los transportistas			
Modernizar y simplificar las herramientas para el desarrollo de los procesos administrativos dentro de la Gerencia de desarrollo vial y transporte.	Modernización de equipos para tramitación	Semestral	Área administrativa y Gerencia.	S/. 14,000.00
	Plataforma web para trámites	Anual		
	Mejoras en instalaciones del área de Gerencia	Semestral		
Brindar incentivos a los trabajadores de la Gerencia de desarrollo vial y transporte	Programas y talleres de recreación	Trimestral	Recursos Humanos	S/. 2,400.00
	Implementar incentivos laborales	Bimestral		
Mejorar el ambiente de trabajo y la motivación entre el personal de trabajo de la Gerencia de desarrollo vial y transporte.	Fomento de la comunicación y el trabajo en equipo	Trimestral	Área de Seguridad y Salud	S/. 400.00
	Mejora del entorno físico y comodidades	Mensual		
Total				S/. 20,140.00

El presupuesto total de la propuesta será financiado por la Municipalidad Provincial de Chiclayo, ya que las estrategias establecidas permitirán mejorar la gestión administrativa de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte con la finalidad de aumentar el nivel de calidad de servicio en los usuarios de las camionetas rurales.

H. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 31

Cronograma de actividades

Estrategias	Actividades	Periodo 2023											
		En	Fe	Ma	Ab	Ma	Ju	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Capacitar al personal de la Gerencia de desarrollo vial y transporte sobre el manejo y aplicación de documentos de gestión.	Capacitar al personal en el manejo de los documentos de gestión												
	Capacitar al personal en tema de orientación y atención a los transportistas												
Modernizar y simplificar las herramientas para el desarrollo de los procesos administrativos dentro de la Gerencia de desarrollo vial y transporte.	Modernización de equipos para la realización de tramites												
	Plataforma web para la realización de trámites												
	Mejorar las instalaciones de las áreas de la Gerencia												
Brindar incentivos a los trabajadores dentro de la Gerencia de desarrollo vial y transporte	Programas de recreación												
	Implementar incentivos laborales												
Mejorar el ambiente de trabajo y la motivación entre el personal de trabajo de la Gerencia de desarrollo vial y transporte	Mejora del entorno físico y comodidades												
	Estaciones de trabajo personalizadas												

I. COSTO / BENEFICIO

Para el año 2022 tuvo un promedio de S/ 287,257.30 de ingresos. Por lo tanto, se estima un incremento del 10% considerando la inversión con un total de S/. 20,140.00.

Tabla 32

Costo – beneficio

COSTO – BENEFICIO	
Ingresos 2022	S/.287,257.30
Incremento (%)	10%
Inversión (Costo de la Propuesta)	S/.20,140.00
Incremento de los ingresos 10%	S/. 28,725.73
Relación B/C	S/.20,140.00/S/28,725.73
Relación B/C	1.43

De acuerdo a la tabla, el Costo/ Beneficio es de 1.43, lo que indica que la inversión es rentable y favorable desde el punto de vista financiero.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- En el marco del primer objetivo específico, al analizar la variable de gestión administrativa entre todos los encuestados, se destaca que el 35.7% (25 personas) se sitúa en los niveles Medio y Bajo. Simultáneamente, el 28.6% (20 participantes) se encuentra en el nivel Alto. Esta distribución equitativa entre los niveles Bajo y Medio sugiere una percepción indiferente y no tan positiva hacia los procedimientos de la institución, indicando áreas de mejora en la gestión administrativa.
- En relación al segundo objetivo específico, al evaluar la variable dependiente "Calidad de servicio" entre los encuestados, se observa que el 42.86% (30 personas) se sitúa en el nivel Medio, el 35.71% (25 personas) en el nivel Alto, y el 21.43% (15 personas) en el nivel Bajo. En resumen, los resultados revelan percepciones indiferentes respecto a la calidad de servicio proporcionada, indicando la necesidad imperativa de mejoras por parte de la institución.
- Las cuatro dimensiones de la variable Gestión administrativa, relacionadas con la Calidad de servicio en el ámbito de la planeación, presentaron una sólida correlación de 0.854, evidenciando una conexión intensa y positiva. Aunque la dimensión de la organización mostró una correlación moderada de 0.502, la variable Dirección exhibió una conexión fuerte de 0.756, y la relación con el control demostró una correlación moderada de 0.689. A pesar de que la mayoría de los resultados son positivos, se destaca la importancia de perfeccionarlos ajustándolos a las dimensiones pertinentes para una optimización continua.

- En el cuarto objetivo específico, se confirmó la hipótesis de investigación al obtener un valor de significancia bilateral de 0.000, que es menor que el umbral de 0.05. Esto resultó en el rechazo de la hipótesis nula, que argumentaba la falta de relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo - 2021. En cambio, se aceptó la hipótesis alterna que postula la existencia de una relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en dicho transporte.

4.2 Recomendaciones

- La Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte, debe mejorar los procesos administrativos, ya que la distribución equitativa entre los niveles Medio y Bajo (35.7%) y el nivel Alto (28.6%) en la variable de gestión administrativa sugiere una percepción indiferente y menos positiva. Este ajuste contribuirá a elevar la eficiencia y satisfacción en la institución.
- Se sugiere implementar mejoras significativas en la calidad de servicio, considerando el 42.86% en el nivel Medio, 35.71% en el nivel Alto y 21.43% en el nivel Bajo, con el objetivo de abordar áreas identificadas como necesitadas de mejora y elevar la satisfacción general de los usuarios.
- A las diferentes áreas de la institución, perfeccionar los procesos de gestión administrativa, a pesar de los resultados mayoritariamente positivos, con el objetivo de optimizar aún más las dimensiones identificadas. Esto asegurará una correlación más robusta con la calidad de servicio y fomentará una mejora continua en la institución.
- Recomendaría fortalecer las prácticas de gestión administrativa en el transporte público urbano de camionetas rurales en Chiclayo, en respuesta a la confirmación de la hipótesis que sugiere una relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. Implementar medidas estratégicas mejorará la eficiencia y satisfacción de los usuarios.

REFERENCIAS

- Acosta, L. (2015). El control interno y su efecto en la gestión administrativa y la organización de la institución educativa privada La Perla del Chira - Sullana 2015. Sullana, Perú.
<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/571/CON-ACO-CAS-15.pdf?sequence=1>
- Aguilar, C., Palomino, G. & Suarez,H. (2020). Calidad de gestión administrativa financiera en las municipalidades, 2020.Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar 4(2). 613 – 634. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.104
- Anzola, S; (2002). Administración de Pequeñas Empresas (2a. Ed., 2a. Reimp). México: Mcgraw-Hill Interamericana.ANZOLA, Sérvulo; “Administración De Pequeñas Empresas”, Segunda Edición, Editorial McGrawhill, México 2002.
- Castillo, G. (2016). Diagnóstico de la dimensión del modelo SERVQUAL más importante para la satisfacción del usuario externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, año 2015 [Tesis pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio de UNC.
[http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/931/TESIS%20GLADYS%20JH OSELYNE%20CASTILLO%20MORENO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/931/TESIS%20GLADYS%20JH%20SELYNE%20CASTILLO%20MORENO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Centeno, J. (2018). Servicio de transporte urbano en la ciudad de Lima, análisis y propuesta de mejora de la calidad, con participación de las universidades públicas y privadas. Anales Científicos 79(1) 50-58.
https://revistas.lamolina.edu.pe/index.php/acu/article/view/1138/pdf_71
- Coaboy, E., Escala, G (2018). Propuesta De Un Plan Estratégico Que Contribuya A La Gestión Administrativa De La Cooperativa Intercantonal De Transportes Tosagua-Asociada. [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Fénix López]. ESPAM.
<http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/928/1/TAE153.pdf>

- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración* (8ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Chumioque (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte EMPRECOSUR S.A- PACHACAMAC*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Archivo digital. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/1225/1/Chumioque%20Huayta%2c%20Sandy%20Josselyn.pdf>
- Delgado, H. Ochoa. J. & Prado, V. (2020). Estudio de la calidad del servicio de transporte urbano. *Revista ACACIA* 4(1) 53-67.
- Erazo, J., Orellana, D., Narváez, C. & Matovelle, M. (2019). Gestión administrativa, elemento clave para el desarrollo de las empresas de servicio de transporte. *Visionario Digital* 3(2) 238-260. <http://dx.doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.2.639>
- Esparza, A., & Ana, G. (2019). Estudio de la gestión administrativa de la empresa SEALAND S.A. ubicada en la ciudad de Guayaquil periodo 2016-2017. [Tesis de grado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio UG. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/reduq/42604/1/TESIS%20GARCIA%20-ESPARZA.pdf>
- Espinoza, E. (2019). Efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente de la empresa Transportes Chiclayo. [Tesis de pregrado, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo]. Archivo digital. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2242/1/TL_EspinozaSuarezErika.pdf
- Galviz, G. (2011) "Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple". http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003

- Gaytán, K., Ulloa, B., & Díaz, S. (2019). Calidad del Servicio de Transporte Urbano basado en percepciones de los usuarios, Trujillo – 2019. *Revistas USS*, 7(2) 14-17. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1499/2154>
- Lamuca, J., & Aguilar, G. (2019). Evaluación de la calidad del servicio de transporte urbano en bus de la ciudad de Ambato. *Revista Ciencia Digital*, 3(2) 26-46. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/392/876>
- Lovelock, C. y Wirtz, J. (2015). *Marketing de servicios. Personal, tecnología y estrategia* (6ª ed.). México: Spearman .
- Mamani (2018), *El Control Interno Y Su Influencia En La Gestión Administrativa De Las Empresas De Transportes Del Perú: Caso Empresa R&S Contratistas Generales. Huacho, 2016*. [Tesis de grado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote] ULADECH. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3484/CONTROL_INTERNO_GESTION_ADMINISTRATIVA_EMPRESAS_DE_TRANSPORTE_MAMANI_OLIVARES_JUANA_JOSEFINA.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Meza, J. (2015). *El concepto de seguridad. Un análisis a partir de los enfoques de la seguridad pública, la seguridad ciudadana y la seguridad humana*. Colombia: Universidad de los Andes.
- Moreno, C., & López, M. (2018). Gestión a través de un Control Administrativo en cooperativas de Transporte Urbano en la ciudad de Guayaquil. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 10(5), 275-279. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1056/1116>
- Morocho, A., Rodríguez, J (2019). *La Calidad de Servicio del Transporte Público Urbano en la ciudad de Azogues*. [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana]. DSPACE UPS. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/17313/1/UPS-CT008257.pdf>

- Narcizo, Y. (2019). Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la empresa transportes Policar Domínguez SAC, Huamacguco 2019. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio UNP. http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/16491/narcizocisneros_yasmin.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Olaechea, F. (2021). PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MICROEMPRESA CORPORACIÓN DE GAS E.I.R.L 2020. [tesis de grado, Universidad Señor de Sipán] Repositorio USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8508/Olaechea%20Olaechea%20Francisco%20Benjamin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palacios, Y. & Córdova, J. (2018). La gestión administrativa y la calidad de servicio en el transporte público de vehículos menores motorizados (Moto Taxis) en la gerencia de desarrollo vial y transporte de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, año 2018. . [Tesis de pregrado, Señor de Sipán]. Repositorio USS. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5132>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985) Un modelo conceptual de calidad de servicio y su implicación en futuras investigaciones. Revista de marketing (4), 45-50
- Paredes, J., Pozo, S., & Villareal, B. (2019). La calidad del servicio público de transporte de bus urbano en la ciudad de Tulcán y su incidencia en la satisfacción de los usuarios. REDIB, 14(2) 3-18. <https://revistasdigitales.upec.edu.ec/index.php/sathiri/article/view/887/2218>
- Rivas, S. (2020). Importancia de la Gestión Administrativa en el Sector Público. Alicia, 6-14. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPSI_ba571332edea094565a6305273d5da96
- Rivera, D. (2019). Evaluación de la calidad de servicio del transporte público urbano Paceño. [Tesis de grado, Universidad Mayor de San Andrés] Repositorio UMSA.

<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/25161/T-2710.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rocafuerte, A. (2019). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio de la cooperativa de Transporte Mar Azul, Parroquia Anconcito, Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2017* [Tesis de Pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio DSpace.

<https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4652/UPSE-TAE-2019-0004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rumaldo, C. (2020). *Calidad de servicio de los usuarios del transporte urbano Corredor Rojo Lima, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener] UWIENER. http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4094/T061_7349744_B.pdf?sequence=1

Saavedra, L. (2019). *Estudio de la calidad de servicio o para satisfacción del cliente en la empresa de transportes y servicios VANINA E.I.R.L. bajo el Modelo SERVICE* [Tesis de grado, Universidad Peruana de las Américas] PROFIT CHAINCHICLAYO 2017. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Santa]. Repositorio de tesis UNS.

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/3069/3/TL_SaavedraCabrejosLahisa.pdf

Saavedra, J. (2019). *Propuesta de un modelo de calidad de servicio para mejorar la calidad de la atención en la Municipalidad Distrital De Moro. Nuevo Chimbote*.

Samaniego, R. (2021). *Gestión administrativa y Comunicación Interna en la Empresa de Transporte Urbano Línea 4 S.A. del distrito de San Antonio, Huarochirí, año 2020*. [Tesis de grado, Universidad Peruana de las Américas] <http://190.119.244.198/bitstream/handle/upa/1247/SAMANIEGO%20DE%20LA%20CRUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, R. (2020). *Gestión administrativa y calidad del servicio en el Área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2019*. ALICIA.

- Solano, J. (2020). *Evaluación de la calidad de servicio en el transporte público urbano en el Cantón Guaranda, provincia de Bolívar* [Tesis de Pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. DSpace ESPOCH.
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/14386/1/112T0174.pdf>
- Tercero, M., Zúniga, M. & Zamora. J. (2020). Análisis de la calidad del servicio de transporte público. *Revista FAREM-Estelí* 7(2) 1-9.
- Vega, A. (2017) “*La importancia de la calidad del servicio*”
<https://digital.especificarmag.com.mx/Especificar-03012017-e-Edition/C/>
- Zeña, R. (2020). *Calidad De Servicio Y Su Relación Con El Desempeño Laboral De La Empresa De Transporte Express Pacora Chiclayo –2018*. [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán] Repositorio Uss.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7210/Ze%c3%b1a%20Ze%c3%b1a%20Roxana%20Yashira.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXO N° 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: "Gestión Administrativa Y La Calidad De Servicio En Transporte Público Urbano En Camionetas Rurales De La Ciudad De Chiclayo—2021"

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo - 2021?	Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y la calidad de servicio en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo - 2021	H1: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo - 2021	Variable independiente: Gestión Administrativa
PROBLEMA ESPECÍFICOS	OBJETIVO ESPECÍFICOS		
¿Cuál es el nivel de la gestión administrativa en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo - 2021?	Establecer el nivel de gestión administrativa en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo - 2021	H0: No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo - 2021	Variable Dependiente: Calidad de servicio
¿Cuál es el nivel de calidad de servicio en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo - 2021?	Analizar el nivel de calidad de servicio en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo - 2021		
¿Qué dimensiones de la gestión administrativa se relaciona en la calidad de servicio en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo- 2021?	Indicar las dimensiones de gestión administrativa que se relaciona con la calidad de servicio en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo – 2021		

Nota: Elaboración propia

ANEXO N° 02. CUESTIONARIO- GESTIÓN ADMINISTRATIVA



“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN CAMIONETAS RURALES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO-2021”

Instrucciones

- Lea detenidamente cada ítem
- Tener en cuenta las siguientes opciones:

Respuesta de Elemento	Valor
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>1</i>
<i>En desacuerdo</i>	<i>2</i>
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	<i>3</i>
<i>De acuerdo</i>	<i>4</i>
<i>Totalmente de acuerdo</i>	<i>5</i>

Sexo ()

Edad ()

Estado Civil ()

PARA GESTIÓN ADMINISTRATIVA:

Encuesta para trabajadores

DIMENSIONES	1	2	3	4	5
1. La misión de la gerencia de desarrollo vial y transporte se encuentra bien definida					
2. Los objetivos de la gerencia de desarrollo vial y transporte, en materia de trámites para las camionetas rurales están establecidas adecuadamente					
3. La gerencia de desarrollo vial y transporte aplica políticas para mejorar el servicio brindado					
4. La gerencia de desarrollo vial y transporte planifica sus actividades de gestión de manera correcta					
5. El TUPA, dentro de la gerencia de desarrollo vial y transporte está elaborada de manera correcta para realizar los trámites administrativos					
6. Los trabajadores de la gerencia de desarrollo vial y transporte conocen sus funciones en relación al puesto que están desempeñándose					
7. Dentro de la gerencia de desarrollo vial y transporte se lleva un tipo de liderazgo orientado a las personas					
8. La gerencia de desarrollo vial y transporte brinda capacitaciones, charlas para beneficiarlos					
9. Dentro de la gerencia de desarrollo vial y transporte los trabajadores trabajan en equipo					

10. La gerencia de desarrollo vial y transporte cuenta con un programa de mejora continua en cuanto al servicio brindado					
11. La gerencia de desarrollo vial y transporte mide o evalúa el desempeño de los trabajadores después de haberlo ayudado con un trámite					
12. La gerencia de desarrollo vial y transporte evalúa los estándares que se fijan para brindarle una correcta atención					
13. Se aplican medidas correctivas, después de hallar ciertas desviaciones existentes frente a un trámite presentado					

ANEXO N° 03. CUESTIONARIO- CALIDAD DE SERVICIO



“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN CAMIONETAS RURALES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO-2021”

Instrucciones

- Lea detenidamente cada ítem
- Tener en cuenta las siguientes opciones:

Respuesta de Elemento	Valor
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	1
<i>En desacuerdo</i>	2
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	3
<i>De acuerdo</i>	4
<i>Totalmente de acuerdo</i>	5

Sexo ()

Edad ()

Estado Civil ()

PARA CALIDAD DE SERVICIO:

Encuesta para conductores de camionetas rurales

DIMENSIONES	1	2	3	4	5
1. Existe una tecnología y herramienta adecuada para su atención					
2. La oficina de la gerencia de desarrollo vial y transportes es visualmente atractiva					
3. La documentación y materiales que cuenta la gerencia de desarrollo vial y transporte presentan información relevante y precisa					
4. Los colaboradores presentan una apariencia impecable y confiable a la hora de atenderlo					
5. Los colaboradores de la gerencia de desarrollo vial y transporte cuentan con los conocimientos necesarios para resolver sus preguntas o dudas					
6. La actitud que presentan los colaboradores inspira confianza					
7. Los colaboradores son amables al atenderlo					
8. La gerencia de desarrollo vial y transporte los colaboradores le brindan un trato personalizado frente a las inquietudes que presenta					
9. Los colaboradores muestran un interés proactivo para ayudarlo ante su consulta que presenta					
10. Los colaboradores tratan de comprender sus necesidades de manera adecuada					

11. Se han solucionado adecuadamente sus problemas o dudas de manera inmediata					
12. Los colaboradores le brindan un servicio con prontitud					
13. Los colaboradores están a su disposición frente algún problema que esté presentando con respecto a un trámite realizado					
14. Los colaboradores de la gerencia de desarrollo vial y de transporte está comprometida en poder darle una solución y servicio adecuado					
15. Cuando presenta un inconveniente la gerencia de desarrollo vial y de transporte, muestra interés en ofrecerle una solución rápidamente					
16. La gerencia de desarrollo vial y de transporte, los colaboradores tratan de no cometer errores en la documentación					

ANEXO N° 4: VALIDACIÓN POR EXPERTOS

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS- VALIDADO DIGITALMENTE



INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		Dobrohan Jose Orco Torres
2.	PROFESIÓN	Ing. Administrativa
	ESPECIALIDAD	Dr. Gestión Pública y Mg. Gestión Pública
	GRADO ACADÉMICO	Doctor
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(AÑOS)	16 años
	CARGO	Coordinador Investigación
Título de la Investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN CAMIONETAS RURALES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO-2021		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	FACUNDO RAMIREZ, ROSA ISELA RUIZ RUIZ LOIDA NOEMI
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Cuestionario
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		GENERAL Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y localidad de servicio en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo - 2021
		ESPECÍFICOS - Establecer el nivel de gestión administrativa en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo - 2021 - Analizar el nivel de calidad de servicio en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo - 2021. - Indicar las dimensiones de gestión administrativa que se relaciona con la calidad de servicio en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo - 2021.
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ ENDESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		

N°	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
01	La misión de la gerencia de desarrollo vial y transporte se encuentra bien definida	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
02	Los objetivos de la gerencia de desarrollo vial y transporte, en materia de trámites para las camionetas rurales están establecidas adecuadamente	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
03	La gerencia de desarrollo vial y transporte aplica políticas para mejorar el servicio brindado	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
04	La gerencia de desarrollo vial y transporte planifica sus actividades de gestión de manera correcta	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
05	El TUPA, dentro de la gerencia de desarrollo vial y transporte está elaborada de manera correcta para realizar los trámites administrativos	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
06	Los trabajadores de la gerencia de desarrollo vial y transporte conocen sus funciones en relación a puesto que están desempeñándose	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
07	Dentro de la gerencia de desarrollo vial y transporte se lleva un tipo de liderazgo orientado a las personas	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
08	La gerencia de desarrollo vial y transporte brinda capacitaciones, charlas para beneficiarlos	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
09	Dentro de la gerencia de desarrollo vial y transporte los trabajadores trabajan en equipo	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
10	La gerencia de desarrollo vial y transporte cuenta con un programa de mejora continua en cuanto al servicio brindado	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
11	La gerencia de desarrollo vial y transporte mide o evalúa el desempeño de los trabajadores después de haberlo ayudado con un trámite	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
12	La gerencia de desarrollo vial y transporte evalúa los estándares que se fijan para brindarle una correcta atención	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
13	Se aplican medidas correctivas, después de hallar ciertas desviaciones existentes frente a un trámite presentado	A () D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		
COMENTARIOS GENERALES:		
OBSERVACIONES:		

N°	CALIDAD DE SERVICIO	A ()	D ()
01	Existe una tecnología y herramienta adecuada para su atención	A (X)	D ()
02	La oficina de la gerencia de desarrollo vial y transportes es visualmente atractiva	A (X)	D ()
03	La documentación y materiales que cuenta la gerencia de desarrollo vial y transporte presentan información relevante y precisa	A (X)	D ()
04	Los colaboradores presentan una apariencia impecable y confiable a la hora de atenderlo	A (X)	D ()
05	Los colaboradores de la gerencia de desarrollo vial y transporte cuentan con los conocimientos necesarios para resolver sus preguntas o dudas	A (X)	D ()
06	La actitud que presentan los colaboradores inspira confianza	A (X)	D ()
07	Los colaboradores son amables al atenderlo	A (X)	D ()
08	La gerencia de desarrollo vial y transporte los colaboradores le brindan un trato personalizado frente a las inquietudes que presenta	A (X)	D ()
09	Los colaboradores muestran un interés proactivo para ayudarlo ante su consulta que presenta	A (X)	D ()
10	Los colaboradores tratan de comprender sus necesidades de manera adecuada	A (X)	D ()
11	Se han solucionado adecuadamente sus problemas o dudas de manera inmediata	A (X)	D ()
12	Los colaboradores le brindan un servicio con prontitud	A (X)	D ()
13	Los colaboradores están a su disposición frente algún problema que esté presentando con respecto a un trámite realizado	A (X)	D ()
14	Los colaboradores de la gerencia de desarrollo vial y de transporte está comprometida en poder darle una solución y servicio adecuado	A (X)	D ()
15	Cuando presenta un inconveniente la gerencia de desarrollo vial y de transporte, muestra interés en ofrecerle una solución rápidamente	A ()	D ()
16	La gerencia de desarrollo vial y de transporte, los colaboradores tratan de no cometer errores en la documentación	A ()	D ()
PROMEDIO OBTENIDO:			
COMENTARIOS GENERALES			
OBSERVACIONES			

Dr. Abraham José García Boscán.

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		Liset Sugeily Silva Gonzales
2.	PROFESIÓN	Licenciada
	ESPECIALIDAD	Administración
	GRADO ACADÉMICO	Maestra
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	7 años
	CARGO	Docente a Tiempo Completo
Titulo de la Investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN CAMIONETAS RURALES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO-2021		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	FACUNDO RAMIREZ, ROSA ISELA RUIZ RUIZ, LOIDA NOEMI
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Cuestionario
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<u>GENERAL</u> Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y la calidad de servicio en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo – 2021
		<u>ESPECÍFICOS</u> - Establecer el nivel de gestión administrativa en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo – 2021 - Analizar el nivel de calidad de servicio en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo – 2021. - Indicar las dimensiones de gestión administrativa que se relaciona con la calidad de servicio en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo – 2021.
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		

N°	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
01	La misión de la gerencia de desarrollo vial y transporte se encuentra bien definida	A (/) D () SUGERENCIAS:
02	Los objetivos de la gerencia de desarrollo vial y transporte, en materia de trámites para las camionetas rurales están establecidas adecuadamente	A (/) D () SUGERENCIAS:
03	La gerencia de desarrollo vial y transporte aplica políticas para mejorar el servicio brindado	A (/) D () SUGERENCIAS:
04	La gerencia de desarrollo vial y transporte planifica sus actividades de gestión de manera correcta	A (/) D () SUGERENCIAS:
05	El TUPA, dentro de la gerencia de desarrollo vial y transporte está elaborada de manera correcta para realizar los trámites administrativos	A (/) D () SUGERENCIAS:
06	Los trabajadores de la gerencia de desarrollo vial y transporte conocen sus funciones en relación al puesto que están desempeñándose	A (/) D () SUGERENCIAS:
07	Dentro de la gerencia de desarrollo vial y transporte se lleva un tipo de liderazgo orientado a las personas	A (/) D () SUGERENCIAS:
08	La gerencia de desarrollo vial y transporte brinda capacitaciones, charlas para beneficiarlos	A (/) D () SUGERENCIAS:
09	Dentro de la gerencia de desarrollo vial y transporte los trabajadores trabajan en equipo	A (/) D () SUGERENCIAS:

10	La gerencia de desarrollo vial y transporte cuenta con un programa de mejora continua en cuanto al servicio brindado	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
11	La gerencia de desarrollo vial y transporte mide o evalúa el desempeño de los trabajadores después de haberlo ayudado con un trámite	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
12	La gerencia de desarrollo vial y transporte evalúa los estándares que se fijan para brindarle una correcta atención	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
13	Se aplican medidas correctivas, después de hallar ciertas desviaciones existentes frente a un trámite presentado	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:

N°	CALIDAD DE SERVICIO	
01	Existe una tecnología y herramienta adecuada para su atención	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
02	La oficina de la gerencia de desarrollo vial y transportes es visualmente atractiva	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
03	La documentación y materiales que cuenta la gerencia de desarrollo vial y transporte presentan información relevante y precisa	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
04	Los colaboradores presentan una apariencia impecable y confiable a la hora de atenderlo	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
05	Los colaboradores de la gerencia de desarrollo vial y transporte cuentan con los conocimientos necesarios para resolver sus preguntas o dudas	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
06	La actitud que presentan los colaboradores inspira confianza	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
07	Los colaboradores son amables al atenderlo	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
08	La gerencia de desarrollo vial y transporte los colaboradores le brindan un trato personalizado frente a las inquietudes que presenta	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
09	Los colaboradores muestran un interés proactivo para ayudarlo ante su consulta que presenta	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
10	Los colaboradores tratan de comprender sus necesidades de manera adecuada	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
11	Se han solucionado adecuadamente sus problemas o dudas de manera inmediata	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
12	Los colaboradores le brindan un servicio con prontitud	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:

13	Los colaboradores están a su disposición frente algún problema que esté presentando con respecto a un trámite realizado	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
14	Los colaboradores de la gerencia de desarrollo vial y de transporte está comprometida en poder darle una solución y servicio adecuado	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
15	Cuando presenta un inconveniente la gerencia de desarrollo vial y de transporte, muestra interés en ofrecerle una solución rápidamente	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
16	La gerencia de desarrollo vial y de transporte, los colaboradores tratan de no cometer errores en la documentación	A () D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		
COMENTARIOS GENERALES		
OBSERVACIONES		Sin observaciones



Mg. Liset Sugeily Siloa Gonzales
Lic. en Administración
Reg. Único de Coleg. N° 27945

Juez Experto

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		DR MIRKO MERINO NÚÑEZ
2.	PROFESIÓN	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	GESTIÓN – MARKETING – TALENTO HUMANO
	GRADO ACADÉMICO	DOCTOR
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	20 AÑOS
	CARGO	GERENTE CHCILAYO IN AGENCIA DE MARKETING
Título de la Investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN CAMIONETAS RURALES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO-2021		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	FACUNDO RAMIREZ, ROSA ISELA RUIZ RUIZ LOIDA NOEMI
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Cuestionario
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p><u>GENERAL</u> Determinar la relación que existe entre gestión administrativa y la calidad de servicio en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo – 2021</p> <p><u>ESPECÍFICOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Establecer el nivel de gestión administrativa en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo – 2021 - Analizar el nivel de calidad de servicio en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo – 2021. - Indicar las dimensiones de gestión administrativa que se relaciona con la calidad de servicio en el transporte público urbano en camionetas rurales de la ciudad de Chiclayo – 2021.
<p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		

N°	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
01	La misión de la gerencia de desarrollo vial y transporte se encuentra bien definida	A (X) D () SUGERENCIAS:
02	Los objetivos de la gerencia de desarrollo vial y transporte, en materia de trámites para las camionetas rurales están establecidas adecuadamente	A (X) D () SUGERENCIAS:
03	La gerencia de desarrollo vial y transporte aplica políticas para mejorar el servicio brindado	A (X) D () SUGERENCIAS:
04	La gerencia de desarrollo vial y transporte planifica sus actividades de gestión de manera correcta	A (X) D () SUGERENCIAS:
05	El TUPA, dentro de la gerencia de desarrollo vial y transporte está elaborada de manera correcta para realizar los trámites administrativos	A (X) D () SUGERENCIAS:
06	Los trabajadores de la gerencia de desarrollo vial y transporte conocen sus funciones en relación al puesto que están desempeñándose	A (X) D () SUGERENCIAS:
07	Dentro de la gerencia de desarrollo vial y transporte se lleva un tipo de liderazgo orientado a las personas	A (X) D () SUGERENCIAS:
08	La gerencia de desarrollo vial y transporte brinda capacitaciones, charlas para beneficiarlos	A (X) D () SUGERENCIAS:
09	Dentro de la gerencia de desarrollo vial y transporte los trabajadores trabajan en equipo	A (X) D () SUGERENCIAS:

10	La gerencia de desarrollo vial y transporte cuenta con un programa de mejora continua en cuanto al servicio brindado	A (X) D () SUGERENCIAS:
11	La gerencia de desarrollo vial y transporte mide o evalúa el desempeño de los trabajadores después de haberlo ayudado con un trámite	A (X) D () SUGERENCIAS:
12	La gerencia de desarrollo vial y transporte evalúa los estándares que se fijan para brindarle una correcta atención	A (X) D () SUGERENCIAS:
13	Se aplican medidas correctivas, después de hallar ciertas desviaciones existentes frente a un trámite presentado	A (X) D () SUGERENCIAS:
14	Existe una tecnología y herramienta adecuada para su atención	A (X) D () SUGERENCIAS:
15	La oficina de la gerencia de desarrollo vial y transportes es visualmente atractiva	A (X) D () SUGERENCIAS:
16	La documentación y materiales que cuenta la gerencia de desarrollo vial y transporte presentan información relevante y precisa	A (X) D () SUGERENCIAS:
17	Los colaboradores presentan una apariencia impecable y confiable a la hora de atenderlo	A (X) D () SUGERENCIAS:
18	Los colaboradores de la gerencia de desarrollo vial y transporte cuentan con los conocimientos necesarios para resolver sus preguntas o dudas	A (X) D () SUGERENCIAS:
19	La actitud que presentan los colaboradores inspira confianza	A (X) D () SUGERENCIAS:
20	Los colaboradores son amables al atenderlo	A (X) D () SUGERENCIAS:
21	La gerencia de desarrollo vial y transporte los colaboradores le brindan un trato personalizado frente a las inquietudes que presenta	A (X) D () SUGERENCIAS:
22	Los colaboradores muestran un interés proactivo para ayudarlo ante su	A (X) D () SUGERENCIAS:

	consulta que presenta	
23	Los colaboradores tratan de comprender sus necesidades de manera adecuada	A (X) D () SUGERENCIAS:
24	Se han solucionado adecuadamente sus problemas o dudas de manera inmediata	A (X) D () SUGERENCIAS:
25	Los colaboradores le brindan un servicio con prontitud	A (X) D () SUGERENCIAS:
26	Los colaboradores están a su disposición frente algún problema que esté presentando con respecto a un trámite realizado	A (X) D () SUGERENCIAS:
27	Los colaboradores de la gerencia de desarrollo vial y de transporte está comprometida en poder darle una solución y servicio adecuado	A (X) D () SUGERENCIAS:
28	Cuando presenta un inconveniente la gerencia de desarrollo vial y de transporte, muestra interés en ofrecerle una solución rápidamente	A (X) D () SUGERENCIAS:
29	La gerencia de desarrollo vial y de transporte, los colaboradores tratan de no cometer errores en la documentación	A (X) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		
COMENTARIOS GENERALES		
OBSERVACIONES		



Juez Experto

COLEGIATURA N° 16064

D.N.I.: 16716799

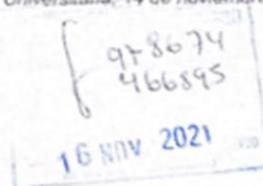
ANEXO N° 06: OFICIO FIRMADO POR LA DIRECCIÓN DE EAP DE ADMINISTRACIÓN

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Ciudad Universitaria, 14 de noviembre del 2021

Dr:
MARCO ANTONIO MIRANDA REVOLLAR

Gerente:
DESARROLLO VIAL Y TRANSPORTE
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO



Asunto: Solicito permiso y apoyo en investigación.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales - Universidad Señor de Sipán, asimismo conecedores de su alto espíritu de colaboración, solicitar su apoyo para que nuestros estudiantes del IX Ciclo, puedan realizar su respectiva INVESTIGACIÓN en su institución, en horarios coordinados con su despacho.



Detalle datos de los estudiantes:

- *Facundo Ramirez Rosa Isela DNI: 61298981*
- *Ruiz Ruiz Loida Noemi DNI: 72742870*

Por lo que solicitamos, se sirva brindar las facilidades del caso a fin que nuestros alumnos no tenga inconvenientes y logren desarrollar su trabajo.

Agradecemos por anticipado la atención que brinde a la presente; y sea propicia la oportunidad para reiterar nuestra consideración y estima.

Atentamente,


Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Directora de EAP DE Administración
Km5 carretera a Pimentel | CHICLAYO-PERU
T. 074-481610 Anexo 6239
mreyesca@crece.uss.edu.pe

*Soy Dalilo
Gerente*

ANEXO N° 07: OFICIO DE ACEPTACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Chiclayo, 11 de Abril de 2022.

OFICIO N° 214 -2022-MPCH-GRR.H.H.

Señora Mg.
CARLA ANGELICA REYES REYES.
Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración,
Universidad Señor de Sipán.

Presente.-

REF. : Carta S/N° - Reg. N° 466895-2022-
SISGEDO.

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi saludo cordial a nombre de la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, y en atención al documento de la referencia, debo indicarle que, se autoriza a las Estudiante Srtas. **ROSA ISELA FACUNDO RAMIREZ** y **LOIDA NOEMI RUIZ RUIZ**, para que realice su Trabajo de Investigación denominado "**Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en Transporte Público Urbano en Camionetas Rurales de la Ciudad de Chiclayo, 2021**", al respecto debo indicarle que, esta Gerencia autoriza la aplicación de encuestas y/o cuestionarios para su Trabajo de Investigación el mismo que realizara en la Gerencia de Desarrollo Vial y Transportes.

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración.

Atentamente,

Gerencia de Recursos Humanos

Cc
GDV/T
Atencio

Escaneado con CamScanner

ANEXO N° 08: REPORTE DE EMPRESAS REGISTRADAS EN LA GERENCIA DE DESARROLLO VIAL Y TRANSPORTE

EMPRESA	RUTA	Total
N° 1 LOS MILAGROS DEL SEÑOR S.A EMPRESA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS	CHICLAYO - ZAÑA - CAYALTI Y VICEVERSA	12
Total N° 1 LOS MILAGROS DEL SEÑOR S.A EMPRESA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS		12
APRONIANO CARLOS ELI SAC	CHICLAYO-ZAÑA - CAYALTI Y VICEVERSA	14
Total APRONIANO CARLOS ELI SAC		14
CARHUJAQUERO EXPRESS S A C	CHICLAYO-C.P. HUACA BLANCA Y VICEVERSA	8
Total CARHUJAQUERO EXPRESS S A C		8
CRISTO REY INMORTAL S.A EMPRESA DE TRANSPORTES	LA VICTORIA-CHICLAYO-JOSE L. ORTIZ Y VICEVERSA	9
Total CRISTO REY INMORTAL S.A EMPRESA DE TRANSPORTES		9
EMP. TRANSP. LA PUERTA DEL SR DE SIRAN S.A	CHICLAYO-ZAÑA - CAYALTI Y VICEVERSA	2
Total EMP. TRANSP. LA PUERTA DEL SR DE SIRAN S.A		2
EMP. DE COLECTIVOS PUCALA SAN MARTIN DE PORRES S R L	CHICLAYO - PUCALA Y VICEVERSA	6
Total EMP. DE COLECTIVOS PUCALA SAN MARTIN DE PORRES S R L		6
EMP. DE TRANSP. Y SERVIC. MULTIPLES PUCALA EXPRESS S R L	CHICLAYO - PUCALA Y VICEVERSA	9
Total EMP. DE TRANSP. Y SERVIC. MULTIPLES PUCALA EXPRESS S R L		9
EMP. TRANSP. SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO S.A	CHICLAYO - ZAÑA - CAYALTI Y VICEVERSA	9
Total EMP. TRANSP. SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO S.A		9
EMP. TRANSP. Y SERV. TUR. REQUE EXPRESS SAC	PJ RICARDO PALMA - PJ STO. TORIBIO DE MOGROVEJO - CHICLAYO Y VICEVERSA	25
Total EMP. TRANSP. Y SERV. TUR. REQUE EXPRESS SAC		25
EMP. TRANSP. Y SERVIC. FERMIN AVILA-MORON EXPRESS S.A (EMTRAFAM EXPRESS N° 15)	CHICLAYO - REQUE Y VICEVERSA	50
Total EMP. TRANSP. Y SERVIC. FERMIN AVILA-MORON EXPRESS S.A (EMTRAFAM EXPRESS N° 15)		50
EMPRESA DE MULTISERVICIOS Y TRANSPORTES TURS CHOTA EXPRESSM S A C	REQUE - CHICLAYO - JOSE L. ORTIZ Y VICEVERSA	12
Total EMPRESA DE MULTISERVICIOS Y TRANSPORTES TURS CHOTA EXPRESSM S A C		12
EMPRESA DE TRANSPORTE "CAJAMARCA EXPRESS" S A C	URB. LOS FICUS - JOSE LEONARDO ORTIZ Y VICEVERSA	30
Total EMPRESA DE TRANSPORTE "CAJAMARCA EXPRESS" S A C		30
EMPRESA DE TRANSPORTE EL RALLY S A	CHICLAYO-PAREDONES-URBANIZACIÓN EL NIÑO DEL DISTRITO DE CHONGOYAPE Y VICEVERSA	9
Total EMPRESA DE TRANSPORTE EL RALLY S A		9
EMPRESA DE TRANSPORTE MULTIPLE CRUZ DE LA ESPERANZA S A	PARADONES-CHICLAYO Y VICEVERSA	4
Total EMPRESA DE TRANSPORTE MULTIPLE CRUZ DE LA ESPERANZA S A		4
EMPRESA DE TRANSPORTE PIONERO EXPRESS S A	PJ RICARDO PALMA - PJ STO. TORIBIO DE MOGROVEJO - CHICLAYO Y VICEVERSA	34
Total EMPRESA DE TRANSPORTE PIONERO EXPRESS S A		34
EMPRESA DE TRANSPORTE PIONERO EXPRESS S A	SIMÓN BOLIVAR - MERCADO MODELO Y VICEVERSA	98
Total EMPRESA DE TRANSPORTE PIONERO EXPRESS S A		98
EMPRESA DE TRANSPORTE SERVICIOS GENERALES MULTIPLES LIZA S A C	MERCADO MODELO - CRUZ DE LA ESPERANZA Y VICEVERSA	3
Total EMPRESA DE TRANSPORTE SERVICIOS GENERALES MULTIPLES LIZA S A C		3
EMPRESA DE TRANSPORTE TOURIST SERVICE CHICLAYO ZAÑA, CAYALTI S R L	CHICLAYO - PIMENTEL Y VICEVERSA	11
Total EMPRESA DE TRANSPORTE TOURIST SERVICE CHICLAYO ZAÑA, CAYALTI S R L		11
EMPRESA DE TRANSPORTE TURISMO CHONGOYAPE S A C	PUERTO ETEN. CIUDAD ETEN - CHICLAYO - DISTRITO DE JOSE LEONARDO ORTIZ Y VICEVERSA	11
Total EMPRESA DE TRANSPORTE TURISMO CHONGOYAPE S A C		11
EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS GENERALES MONSEFU S R L	CHICLAYO - ZAÑA - CAYALTI Y VICEVERSA	24
Total EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS GENERALES MONSEFU S R L		24
EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS LOS AMALUTAS S A	CHONGOYAPE - LA CRIA - CHICLAYO - VICEVERSA	2
Total EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS LOS AMALUTAS S A		2
EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS TURISTICOS CHICLAYO 2000-2020 S A	CHICLAYO - MONSEFU Y VICEVERSA	8
Total EMPRESA DE TRANSPORTE Y SERVICIOS TURISTICOS CHICLAYO 2000-2020 S A		8
EMPRESA DE TRANSPORTE Y TURISMO CARLOS O'NEILL CONROY S C R L	LA VICTORIA, MERCADO MODELO Y VICEVERSA	1
Total EMPRESA DE TRANSPORTE Y TURISMO CARLOS O'NEILL CONROY S C R L		1
EMPRESA DE TRANSPORTES BARDALES S R L	CHICLAYO-PUERTO ETEN-CIUDAD ETEN Y VICEVERSA	7
Total EMPRESA DE TRANSPORTES BARDALES S R L		7
EMPRESA DE TRANSPORTES CHAPARRI S R L	CHICLAYO - MONSEFU Y VICEVERSA	10
Total EMPRESA DE TRANSPORTES CHAPARRI S R L		10
EMPRESA DE TRANSPORTES DIOS CON NOSOTROS SOCIEDAD ANONIMA	CASERIO EL ESPINAL(DISTRITO OYOTUN) - CHICLAYO(DISTRITO J.L.O.) Y VICEVERSA	3
Total EMPRESA DE TRANSPORTES DIOS CON NOSOTROS SOCIEDAD ANONIMA		3
EMPRESA DE TRANSPORTES DIVINO NIÑO DEL MILAGRO S A	CHICLAYO - CHONGOYAPE Y VICEVERSA	15
Total EMPRESA DE TRANSPORTES DIVINO NIÑO DEL MILAGRO S A		15
EMPRESA DE TRANSPORTES EL TUMI S R L	SANTA ROSA - CHICLAYO - VICEVERSA	1
Total EMPRESA DE TRANSPORTES EL TUMI S R L		1
EMPRESA DE TRANSPORTES FERTICUM EXPRESS SRL	CHICLAYO, CIUDAD ETEN, PTO. ETEN Y VICEVERSA	1
Total EMPRESA DE TRANSPORTES FERTICUM EXPRESS SRL		1
EMPRESA DE TRANSPORTES GASPARD MILLONES S.A	CHICLAYO - POSOPE ALTO Y VICEVERSA	12
Total EMPRESA DE TRANSPORTES GASPARD MILLONES S.A		12
EMPRESA DE TRANSPORTES HERPRIMS S R L	CHICLAYO - MONSEFU Y VICEVERSA	13
Total EMPRESA DE TRANSPORTES HERPRIMS S R L		13
EMPRESA DE TRANSPORTES INTER-URBANO SAN MARTIN DE THOURS S A C	MONSEFU - CHICLAYO Y VICEVERSA	6
Total EMPRESA DE TRANSPORTES INTER-URBANO SAN MARTIN DE THOURS S A C		6
EMPRESA DE TRANSPORTES JESUS EN TI CONFIO SRL	CHICLAYO - PTO. ETEN - CIUDAD ETEN - VICEVERSA	8
Total EMPRESA DE TRANSPORTES JESUS EN TI CONFIO SRL		8
	URB. LA DERRAMA MAGISTERIAL - MDO MODELO Y VICEVERSA	8
		4
	CHICLAYO - REQUE Y VICEVERSA	26
		26
	CHICLAYO - POMALCA Y VICEVERSA	1
		1

Total EMPRESA DE TRANSPORTES JESUS EN TI CONFIO SRL			1
EMPRESA DE TRANSPORTES JOSE ABELARDO QUIÑONES GONZALES S A	CHICLAYO - PIMENTEL Y VICEVERSA		16
Total EMPRESA DE TRANSPORTES JOSE ABELARDO QUIÑONES GONZALES S A			16
EMPRESA DE TRANSPORTES MIXTA SAN JACINTO S C R L	CHICLAYO-OYOTUN - NUEVA ARICA Y VICEVERSA		2
Total EMPRESA DE TRANSPORTES MIXTA SAN JACINTO S C R L			2
EMPRESA DE TRANSPORTES MULTISERVICIOS SAN LUIS SRL	CHICLAYO-CHONGOYAPE Y VICEVERSA		11
Total EMPRESA DE TRANSPORTES MULTISERVICIOS SAN LUIS SRL			11
EMPRESA DE TRANSPORTES MULTISERVICIOS SIPAN S R L	CHICLAYO.SALTUR.SIPAN.PACHERRES.COLLIQUE(alto y alto) Y Viceversa		4
Total EMPRESA DE TRANSPORTES MULTISERVICIOS SIPAN S R L			4
EMPRESA DE TRANSPORTES OYOTUN S R L TDA	CHICLAYO - OYOTUN Y VICEVERSA		10
Total EMPRESA DE TRANSPORTES OYOTUN S R L TDA			10
EMPRESA DE TRANSPORTES PAMPA GRANDE MUCHIK S A C	CHICLAYO - PAMPA GRANDE Y VICEVERSA		3
Total EMPRESA DE TRANSPORTES PAMPA GRANDE MUCHIK S A C			3
EMPRESA DE TRANSPORTES PIMENTEL EXPRESS S A	CHICLAYO - PIMENTEL Y VICEVERSA		6
Total EMPRESA DE TRANSPORTES PIMENTEL EXPRESS S A			6
EMPRESA DE TRANSPORTES POMALCA EXPRESS S C R L	CHICLAYO - POMALCA Y VICEVERSA		11
Total EMPRESA DE TRANSPORTES POMALCA EXPRESS S C R L			11
EMPRESA DE TRANSPORTES POSOPE S A	POSOPE ALTO - CHICLAYO Y VICEVERSA		13
Total EMPRESA DE TRANSPORTES POSOPE S A			13
EMPRESA DE TRANSPORTES RACARRUMY S R L	CHICLAYO - CHONGOYAPE Y VICEVERSA		18
Total EMPRESA DE TRANSPORTES RACARRUMY S R L			18
EMPRESA DE TRANSPORTES SERVICIOS GENERALES Y TURISTICOS SAN MARTIN DE PORRES SERVIS 01 S R L	CHICLAYO - NUEVA ARICA - OYOTUN		14
Total EMPRESA DE TRANSPORTES SERVICIOS GENERALES Y TURISTICOS SAN MARTIN DE PORRES SERVIS 01 S R L			14
EMPRESA DE TRANSPORTES SERVICIOS Y TURISMO POMALCA TOURS SCRL	CHICLAYO - POMALCA Y VICEVERSA		11
Total EMPRESA DE TRANSPORTES SERVICIOS Y TURISMO POMALCA TOURS SCRL			11
EMPRESA DE TRANSPORTES SOL Y MAR PIMENTEL S R L	CHICLAYO - PIMENTEL Y VICEVERSA		9
Total EMPRESA DE TRANSPORTES SOL Y MAR PIMENTEL S R L			9
EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO BUSS S A C	CHICLAYO.MOCUPE Y VICEVERSA		8
Total EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO BUSS S A C	CHICLAYO-NUEVA ESPERANZA-MOCUPE-VICEVERSA		8
EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO LAGUNAS S A C	CHICLAYO-LAGUNAS Y VICEVERSA		16
Total EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO LAGUNAS S A C			4
EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO POMALCA SERVIS SRL	CHICLAYO - POMALCA Y VICEVERSA		4
Total EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO POMALCA SERVIS SRL			12
EMPRESA DE TRANSPORTES VIRGEN DEL CARMEN DE LA PRADERA Y LA PLATA S A	PRADERA. LA PLATA. AVIENTEL. MDO MOSHOQUEQUE. CAMPODONICO. IPSS. BOLOGNESI Y VICEVERSA		113
Total EMPRESA DE TRANSPORTES VIRGEN DEL CARMEN DE LA PRADERA Y LA PLATA S A	PRADERA-LA PLATA-AVIENTEL-MERCADO MODELO Y VICEVERSA		113
EMPRESA DE TRANSPORTES Y MULTISERVICIOS LOPEZ R. SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	CHICLAYO - RACA RUMI Y VICEVERSA		226
Total EMPRESA DE TRANSPORTES Y MULTISERVICIOS LOPEZ R. SOCIEDAD ANONIMA CERRADA			2
EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS CERROPON S A	Las Brisas, Cerropon, Mdo. Modelo, Campodonico, IPSS, Renom, Moshoqueque y viceversa		29
Total EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS CERROPON S A	LAS BRISAS, CERROPON, MERCADO MODELO, HOSPITAL AAA Y VICEVERSA		29
EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS CRUZ DE LA ESPERANZA S A	ESPERANZA, MODELO, MOSHOQUEQUE, CAMPODONICO, IPSS, RENOM Y VICEVERSA		58
Total EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS CRUZ DE LA ESPERANZA S A	MERCADO MODELO - CRUZ DE LA ESPERANZA Y VICEVERSA		22
EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS FERMIN AVILA MORON S A	CHICLAYO-F. AVILA MORON Y VICEVERSA		44
Total EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS FERMIN AVILA MORON S A	F. AVILA MORON - MDO MODELO - BOLOGNESI - VILLA HERMOSA Y VICEVERSA		76
EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS GENERALES LAS BRISAS S A	MERCADO MODELO - BOLOGNESI Y VICEVERSA		76
Total EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS GENERALES LAS BRISAS S A	URB LAS BRISAS - PLAZUELA ELIAS AGUIRRE - HOSP ES SALUD Y VICEVERSA		228
EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS LOS MILAGROS DE MONSEFU S A C	CHICLAYO - MONSEFU Y VICEVERSA		1
Total EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS LOS MILAGROS DE MONSEFU S A C			1
EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES TURISMO EXPRESS REQUE N° 02 S A	REQUE-CHICLAYO-JLO Y VICEVERSA		33
Total EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS MULTIPLES TURISMO EXPRESS REQUE N° 02 S A			33
EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS SAN MIGUEL ARCANGEL S A C	CHICLAYO-PICSI-PENAL Y VICEVERSA		15
Total EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS SAN MIGUEL ARCANGEL S A C			15
EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO S A	CHICLAYO - U. SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO Y VICEVERSA		6
Total EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO S A			6
EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS TURISMO SALTUR S R L	CHICLAYO-SALTUR-SIPAN Y VICEVERSA		3
Total EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS TURISMO SALTUR S R L	SALTUR-SIPAN-HUACA RAJADA-EL TRIUNFO Y VICEVERSA		3
EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS VENCEDORES SAC	URB LOS ROBLES. LUIS GONZALES EL DORADO. AV. VENEZUELA. PROLONGACIÓN LORA Y LORA. AV. ANGAMOS. AV. JOSE LEONADO ORTIZ Y VICEVERSA		5
Total EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS VENCEDORES SAC	URB LOS ROBLES-MERCADO LOS PATOS(JLO)-CHICLAYO Y VICEVERSA		10
EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO ETEN EXPRESS SRL	MONSEFU - STA. ROSA - ETEN Y VICEVERSA		18
Total EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO ETEN EXPRESS SRL			18
			36
			2
			2

22

EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO SANTA PASCUALA SRL	CHONGOYAPE - RACARRUMI - CHICLAYO - VICEVERSA	1
Total EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO SANTA PASCUALA SRL		1
EMPRESA DE TURISMO REY DE REYES SOCIEDAD ANONIMA	CHICLAYO - SANTA ROSA - VICEVERSA	9
Total EMPRESA DE TURISMO REY DE REYES SOCIEDAD ANONIMA		9
EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS TURISMO NUEVA ARICA S R L	CHICLAYO-NUEVA ARICA-OYOTUN Y VICEVERSA	6
Total EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS TURISMO NUEVA ARICA S R L		6
EMTRACSANTO S A C	CHICLAYO-ZANA- CAYALTI Y VICEVERSA	3
Total EMTRACSANTO S A C		3
EMTRACSANTO S A C	CHICLAYO - LA CRIA Y VICEVERSA	16
Total EMTRACSANTO S A C		16
LA CRUZ DE LA CRIA S R L EMPRESA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS Y SERVICIOS		1
Total LA CRUZ DE LA CRIA S R L EMPRESA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS Y SERVICIOS		1
MAJO S A C	RUTA DISPERSA	6
Total MAJO S A C		6
MOCHICA EXPRESS S A C	CHICLAYO - MONSEFU - SANTA ROSA Y VICEVERSA	6
Total MOCHICA EXPRESS S A C		6
MONSEFU EXPRESS S A C	CHICLAYO - MONSEFU	4
Total MONSEFU EXPRESS S A C		4
MULTIPLES EL CHASQUI S A EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS	Chiclayo-La Victoria-Mdo Modelo-Jose L. Ortiz y Viceversa	56
Total MULTIPLES EL CHASQUI S A EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS		56
MULTISERVICIOS LA VICTORIA S A EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS	LA VICTORIA JOSE L. ORTIZ Y VICEVERSA	87
Total MULTISERVICIOS LA VICTORIA S A EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS		87
PAMPA GRANDE SAC EMPRESA DE TRANSPORTES DE SERVICIO DE PASAJEROS TURISMO	PAMPA GRANDE - CHICLAYO - VICEVERSA	17
Total PAMPA GRANDE SAC EMPRESA DE TRANSPORTES DE SERVICIO DE PASAJEROS TURISMO		17
PARQUE DEL NORTE S A	RUTA DISPERSA	1
Total PARQUE DEL NORTE S A		1
SAN MARTIN DE PATAPO S A EMPRESA DE TRANSPORTES SERVICIOS Y TURISMO EN CAMIONETAS RURALES	CHICLAYO - PATAPO Y VICEVERSA	14
Total SAN MARTIN DE PATAPO S A EMPRESA DE TRANSPORTES SERVICIOS Y TURISMO EN CAMIONETAS RURALES		14
SANTUARIO DE LA PAZ SAC EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS	LAS BRISAS - MERCADO MODELO - CAMPODONICO - IPSS - BOLOGNESI LAS BRISAS, MDO. MODELO, HOSP. NACIONAL, COMPLEJO MOSHOQUEQUE Y VICEVERSA	19
Total SANTUARIO DE LA PAZ SAC EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS		19
TOURS SAN ANTONIO DE PADUA S A C	CHICLAYO-CHONGOYAPE (Racarrum) Y VICEVERSA	11
Total TOURS SAN ANTONIO DE PADUA S A C		11
TRANSMAR EXPRESS SAC	RUTA DISPERSA	2
Total TRANSMAR EXPRESS SAC		2
TRANSPORTE ESCOLAR	RUTA DISPERSA	24
Total TRANSPORTE ESCOLAR		24
TRANSPORTE ESPECIAL - TRABAJADORES	RUTA DISPERSA	1
Total TRANSPORTE ESPECIAL - TRABAJADORES		1
TRANSPORTES JUNHER S A C	MOCUPE - CHICLAYO Y VICEVERSA	15
Total TRANSPORTES JUNHER S A C		15
TRANSPORTES TUMAN EXPRESS	CHICLAYO - TUMAN Y VICEVERSA	11
Total TRANSPORTES TUMAN EXPRESS		11
TUMAN TOURS S A EMPRESA DE TRANSPORTES	CHICLAYO - TUMAN Y VICEVERSA	10
Total TUMAN TOURS S A EMPRESA DE TRANSPORTES		10
VIRGEN INMACULADA S A EMP. DE SERV. PUB. URB. E INTERURB. EN COLECTIVOS	MDO. MODELO. URRUNAGA Y VICEVERSA	1
Total VIRGEN INMACULADA S A EMP. DE SERV. PUB. URB. E INTERURB. EN COLECTIVOS		1
Total general		1509

ANEXO N° 09: RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1004-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 10 de noviembre de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0288-2021/FACEM-DA-USS, de fecha 10 de noviembre de 2021, presentado por la Directora de la EAP de Administración y proveído de la Decana de FACEM, donde solicita la aprobación de los Proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso Investigación I – Sec. A y eL-A, periodo académico 2021-II, de la EAP de Administración, a cargo del Dr. Onésimo Mego Núñez, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Proyectos de Tesis, de los estudiantes del Curso de Investigación I, Sec. A y eL-A, periodo 2021-II, a cargo del Dr. Onésimo Mego Núñez, de la Escuela Profesional de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dra. Fiorella Giannina Molinelli Aristondo
Decana (e)
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1004-FACEM-USS-2021**

N°	AUTOR(a) (es)	TEMA DE PROYECTO DE TESIS	LINEA DE INVESTIGACIÓN
1	ALVAREZ MELENDEZ DORALIZA EVELIN	LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAGUNAS - 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	CHANCAFE CASTRO JACK JESUS		
2	BALAREZO GUEVARA ANA TERESA DE JESUS	CALIDAD Y EL PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA B TIEM CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	HOYOS ZULOETA BRANDON ALI		
3	CASTILLO GONZALES MANUEL GERARDO	MARKETING RELACIONAL PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA EDIPESA S.A. CHICLAYO - 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	CESPEDES CENTURION ELSA YADIRA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE TRANSPORTE URBANO EN EL DISTRITO DE POMALCA - CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	GRANDA TUMES DAVMARI LISZETH		
5	DIAZ DAVILA MADELEYNE	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POMAHUACA - 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6	FACUNDO RAMIREZ ROSA ISELA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN CAMIONETAS RURALES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO - 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	RUIZ RUIZ LOIDA NOEMI		
7	GOMEZ MIRANDA FRANCESCO GRAZIANI	EL SISTEMA LOGÍSTICO Y EL PROCESO DE ALMACENAMIENTO EN LA EMPRESA SODIMAC CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8	MALPARTIDA ITURREGUI MARCELA DE FATIMA	PLAN DE NEGOCIO PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DE LA EMPRESA D'BELLUS S.A CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9	MERA CABALLERO BRITANIA	ESTRATEGIAS DE MARKETING DIGITAL PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA CLÍNICA DEL CÁNCER S.A.C. CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10	MIRES CARRANZA RODOLFO DANIEL	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA GERENCIA DE DESARROLLO ECONÓMICO DE LA MUNICIPALIDAD DE PIMENTEL - 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	TORRES CORREA IRWIN STEVE		
11	MURO MAYANGA MARIO MARTIN	SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE LAMBAYEQUE 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12	ORTIZ DAVILA OMAR ALEXANDER	MARKETING DIGITAL PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA MARCA DE LA EMPRESA ST EXPRESS S.A.C. CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	PUPUCHE DELGADO NAHOMY DALESKA		
13	REYES SUPLIHUICHE JAIR ALONSO	LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CONDORCANQUI 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1004-FACEM-USS-2021**

N°	AUTOR(a) (es)	TEMA DE PROYECTO DE TESIS	LINEA DE INVESTIGACIÓN
14	TAPIA PRECIADO RAQUEL SUGEY	LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA COMPANY ELECTRIC S.A.C. - TUMÁN, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15	TORRES EDQUEN VICTOR MANUEL	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMUNICACIÓN INTERNA DENTRO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SANTA CRUZ 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
16	VASQUEZ DURAN KEVIN ANDERSON	GESTIÓN LOGÍSTICA Y SU RELACION CON EL CONTROL PATRIMONIAL DE LA MUNICIPALIDAD DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17	BALLENA MILLÁN JENY BEL DELGADO BUSTAMANTE TEONILA	GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL COLEGIO PERÚ BIRF - FERREÑAFE 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18	IPANAQUE FERNANDEZ FELICITA DIANA	LA EVALUACIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA EL TUMI - FILIAL CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19	MUÑOZ TORRES WILDER ALEX	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN LA EJECUCIÓN DEL GASTO CORRIENTE EN LA MUNICIPALIDAD JOSÉ LEONARDO ORTIZ - 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
20	ORTIZ VILLALOBOS ALFONSO	EL PROCESO DE CONTRATACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE LA OFICINA DE ABASTECIMIENTOS MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAYALTI 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
21	VEGA SALAZAR SHEYLA LIZBETH	CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE CASSINELLI - SUCURSAL CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

ANEXO N° 10: LICENCIA DE USO T1

FORMATO T1



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 20 de noviembre de 2023

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

Los suscritos:

FACUNDO RAMIREZ ROSA ISELA DNI 61298981 Y RUIZ RUIZ LOIDA NOEMI con DNI 72742870

En nuestra calidad de autores exclusivos de la investigación titulada: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN CAMIONETAS RURALES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO – 2021** presentado y aprobado en el año **2023** como requisito para optar el título de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, de la Facultad de **CIENCIAS EMPRESARIALES**, Programa Académico de **ADMINISTRACIÓN**, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
FACUNDO RAMIREZ ROSA ISELA	61298981	
RUIZ RUIZ LOIDA NOEMI	72742870	

ANEXO N° 11: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



Instalaciones físicas de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte-MPCH



Instalaciones físicas de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte-MPCH



Instalaciones físicas de la Gerencia de Desarrollo Vial y Transporte-MPCH



Encuesta aplicada a conductores de camionetas rurales-Chiclayo



Encuesta aplicada a conductores de camionetas rurales-Chiclayo



Encuesta aplicada a conductores de camionetas rurales-Chiclayo

ANEXO N° 12: REPORTE DE SIMILITUD

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN CAMIONETAS RURALES D

AUTOR

Facundo Ramirez Rosa Isela Ruiz Ruiz Loida Noemi

RECuento DE PALABRAS

16202 Words

RECuento DE CARACTERES

86112 Characters

RECuento DE PÁGINAS

72 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

208.3KB

FECHA DE ENTREGA

Feb 15, 2024 1:00 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Feb 15, 2024 1:01 PM GMT-5

● 21% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 19% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

ANEXO N° 13: ACTA DE ORIGINALIDAD



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1004-FACEM-USS-2021, presentado por el/la Bachiller, Facundo Ramírez Rosa Isela y Loida Noemi Ruiz Ruiz, con su tesis Titulada "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN TRANSPORTE PÚBLICO URBANO EN CAMIONETAS RURALES DE LA CIUDAD DE CHICLAYO – 2021"

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **21%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 145-2022/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 21 de febrero de 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.