

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN



Gestión empresarial y la calidad de servicio en las Empresas de
Transporte de Pasajeros del distrito de Barranca 2022

Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en
Administración

Autora

Dávila Romero Giuliana Brissette

Código ORCID: 0009-0005-1580-8453

Asesor

González Chávez, Carlos Manuel

Código ORCID: 0000-0003-4279-7145

HUACHO – PERÚ

2023

Índice general

Índice.....	ii
Palabras clave	iii
Constancia de turnitin.....	iv
Título.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Introducción.....	1
Metodología.....	18
Resultados.....	21
Análisis y discusión	28
Conclusiones.....	31
Recomendaciones	32
Referencias bibliográficas.....	33
Anexo.....	42

PALABRAS CLAVE

Gestión, Gestión Empresarial, Calidad, Calidad del Servicio.

KEY WORD

Management, Business Management, Quality, Service Quality.

Línea de investigación

Línea de programa	Talento Humano
Área	Ciencias sociales
Sub Área	Economía y negocios
Disciplina	Negocios y Managment

Line of research

Program line	Human Talent
Area	Social Sciences
Sub Área	Economy and business
Discipline	Business and Management



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "Gestión empresarial y la calidad de servicio en las empresas de transporte de pasajeros del distrito de Barranca 2022" del (a) estudiante: **DAVILA ROMERO GIULLANA BRISSETTE**, identificado(a) con Código N° **1709000134**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **28%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 20 de septiembre de 2023

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

TITULO

GESTIÓN EMPRESARIAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DEL DISTRITO DE BARRANCA 2022

RESUMEN:

La investigación se realizó con el propósito de conocer la relación entre la gestión empresarial y la calidad del servicio en las empresas de transporte de pasajeros del distrito de Barranca, 2022; la investigación fue de tipo básica, de alcance descriptivo, correlacional diseño no experimental, transversal, para obtener la información utilizaremos como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual fue validado a través del juicio de expertos y la confiabilidad se medieron a través del estadígrafo del Alfa de Cronbach, arrojando un resultado de 0.756 y de 0.8248 respectivamente para ambas variables; la investigación se realizó a toda la población la cual estuvo conformada por 06 empresas que conformaron una población de 450 usuarios y una muestra de 150 pasajeros. Como resultado encontramos que, el 8,7% de los trabajadores de la Empresa de Pasajeros de Barranca consideran el nivel de administración como bajo, el 14% como medio y el 77,3% como alto. Se concluyó que existe una relación significativa entre la administración y la calidad del servicio en la empresa de estudio Lima 2021. ($\alpha=0.05$; p_valor 0.000; $r_s=0.650$)

ABSTRACT

The investigation was carried out with the purpose of knowing the relationship between business management and the quality of service in the passenger transport companies of the district of Barranca, 2022; The research was of a basic type, descriptive in scope, correlational, non-experimental, cross-sectional design, to obtain the information we will use the survey as a technique and the questionnaire as an instrument, which was validated through expert judgment and reliability will be measured through of the Cronbach's Alpha statistician, the research was carried out on the entire population, which is made up of 06 companies that make up a population of 450 users and a sample of 150 passengers. As a result, we found that 8.7% of the workers of the Barranca Passenger Company consider the level of administration as low, 14% as medium and 77.3% as high. It was concluded that there is a significant relationship between administration and service quality in the study company Lima 2021. ($\alpha=0.05$; p_value 0.000; $rs=0.650$).

INTRODUCCIÓN

Proporcionar un servicio de transporte que sea adecuado y apropiado son los desafíos que se encuentran en casi todas las ciudades del mundo. Las ciudades siempre tendrán un nuevo problema, que surge debido al sistema de transporte. En general, las grandes ciudades de los países en desarrollo dependen en gran medida al transporte por carretera. El aumento del número de residentes y del uso de vehículos de motor ha provocado problemas sociales y económicos para las ciudades que dependen del transporte por carretera. Similarmente, se producirán otros problemas, como el aumento del tiempo de viaje y la frecuencia de accidentes resultantes de la congestión crónica de las carreteras, así como problemas medioambientales como la contaminación del aire, las vibraciones y extravagancia en el consumo de combustible.

Carillo (2021) se planteó como objetivo conocer la incidencia de Gestión empresarial en la calidad de servicio de las compañías de transporte escolar en la Provincia de Santa Elena, año 2019; estaba enmarcado en una investigación básica, de alcance correlacional, transversal, la población estaba conformado por 60 colaboradores; obtuvo como resultado que no cuenta con un modelo de gestión administrativa que tengan características innovadoras y adecuados para no generar contagios por el Covid 19; concluyo que no cuenta con mecanismos de seguridad, respeto, la atención que permita la satisfacción del clientes; de igual manera no están preparados para contrarrestar riesgos o amenazas del entorno.

Naranjo (2020) El objetivo de su tesis fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Instituto del Seguro Social del Ecuador,

estudio descriptivo, estudio de campo, exploratorio, relacional y los métodos utilizados fueron encuesta e instrumento cuestionario, la muestra estuvo conformada por 382 personas, Concluyo que existe una relación significativa entre las dos variables de correlación, por otro lado, se observó que la institución no satisface plenamente los requisitos de los usuarios de buenos prestadores de servicios, por lo que es necesario analizar y evaluar.

Capelo (2020) pretende proponer un plan estratégico para mejorar la calidad del servicio brindado por el transporte masivo interprovincial en el estado de Changbo; el alcance del estudio es actual, diseño no experimental, métodos cuantitativos y un total de 89 empresas; según los resultados encontré que el 40% de los servicios eran malos, porque el 75% no cumplía con las especificaciones técnicas de conveniencia o confort; el 88% y el 92% no tenían indicaciones verticales ni horizontales; y concluyó que el servicio que brinda el transporte es incompleto y limitado por el uso de programas de movilidad, la implementación de actividades como direcciones y la implementación de programas educativos, así como la implementación de sistemas de información y comunicación entre los usuarios y los transportistas que proporcionar los servicios.

Núñez (2019) pretende comprender las consecuencias sociales y económicas. La legalidad y calidad de los servicios de transporte de desvío personal prestados por STARTUO UBER en la ciudad de Bogotá; la investigación es básica, relevante e interdisciplinaria; en general hay deficiencias en la equidad de los precios, la usabilidad, el procesamiento, etc.; se implementan métodos de movilización para aumentar los ingresos de las personas, convirtiéndolas en la principal fuente de ingresos de las personas; estas iniciativas han recibido comentarios positivos de los usuarios, permitiéndoles lograr seguridad, comodidad, asequibilidad, accesibilidad, amabilidad e impacto social; el servicio reduce la demanda de taxis en un 20%.

Rivera (2019) en su investigación se planteó como objetivo evaluar la calidad del servicio y la satisfacción al cliente de la empresa Greenandes Ecuador de la ciudad de Guayaquil, la investigación fue cuantitativa, método descriptivo y deductivo,

modelo SERVQUAL, se investigó a 180 clientes exportadores, concluyó que la percepción sobre la calidad del servicio tiene una diferencia marcada con relación a lo que desean los clientes, lo que sobre sale es la fiabilidad, la capacidad de respuesta en las cuales se observan brechas muy altas, los cuales se debe procurar minimizarlos.

Díaz y Valladoilid (2022) Es aconsejable determinar la relación entre la calidad de los servicios y la compañía de transporte "Del Gran Lord Gran Power" S.A .. Ferlan Alav Satisfacción del cliente; Los estudios son un volumen básico, relacionado, un diseño horizontal no experimental. La prueba consta de 110 clientes; Como resultado, alcanzaron la calidad del servicio y enfatizaron la confiabilidad. Esto se debe a que los clientes creen que la empresa no tiene requisitos y que los empleados no brindan una buena capacitación en servicio; Es poco probable que el robo de cámaras de seguridad y mecánica continúe monitoreando el dispositivo. Llegaron a la conclusión de que había una correlación positiva entre las dos variables.

Cabrera y Mendoza (2020) han comenzado a determinar la relación entre la calidad de la relación con Pinos de la Plata-Chicloyo Transportation Company, 2018; Los estudios son el volumen básico, relacionado, el diseño horizontal no experimental. La población consta de 90 clientes; Como resultado, decidí que había un impacto entre la calidad de los servicios y la relación entre el cliente; Las conclusiones que he sacado son que la brecha debe mejorarse entre el 32 %. Hay una brecha del 38 % (horario disponible, intereses del cliente); También hay un agujero del 35 % en términos de seguridad, y la brecha asociada con la capacidad de respuesta es del 42 %. La brecha entre la credibilidad es del 34 %; Por lo tanto, la conclusión es que existe una relación moderada entre las variables de investigación.

Andrade (2020) Saber cómo la calidad de los servicios afecta la rentabilidad del transporte Vusus S.A.C. Angan, 2020; El estudio no tiene un rango horizontal experimental, básico, conectado, horizontal; La población consta de 78 socios; Como resultado, la calidad de los servicios ya ha afectado la rentabilidad. Como es el caso entre la calidad del servicio y el retorno de la inversión; Los beneficios de los accionistas; materia pública; Beneficio de la empresa de transporte.

Sánchez (2019) en su estudio intentó determinar la relación entre el Endomarketing y la imagen de empresa en el Centro de Preparación de Entrevistas Laborales de Chiclayo en el año 2018; el estudio fue descriptivo relacional, con un diseño no experimental; la muestra estuvo compuesta por 15 empleados; sus resultados determinan el nivel de imagen de la empresa en el centro de entrevistas de trabajo; considerando el nivel de ingresos y desarrollo de los empleados, el nivel de desarrollo profesional y personal es bajo, la comunicación entre gerentes y empleados es buena; La conclusión es que el comercio en el mercado local afectará a la unidad estructural de la Cooperativa que prepara la negociación y que debe ser consciente del escaso apoyo de todas las partes y no poder alcanzar los objetivos planteados. En su estudio,

Álvarez (2018), es una percepción no experimental básica e importante que muestra cómo el gobierno corporativo afecta los limitados objetivos de desarrollo de las pequeñas y medianas empresas de la industria alimentaria en el centro arqueológico del Cusco. Hay 32 artículos en total; mi conclusión es que les falta suficiente aplicación técnica, logística empresarial, planificación empresarial, organización empresarial.

Vega (2022) se plantea como objetivo identificar las formas de asociación que existen entre el marketing interno y la participación de los empleados para desarrollar sus funciones en la MYPE 2021 en el departamento de impresión de la Galería Wilson Cercado de Lima; el enfoque utilizado es cuantitativo, aplicado, la cantidad de descripciones pertinentes, diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 55 empleados; los resultados confirmaron y confirmaron la hipótesis general, por lo tanto se concluyó que existe una relación positiva entre el marketing interno y el engagement de los empleados..

Carbajal (2022) El objetivo es demostrar que el plan estratégico ha mejorado a la empresa comercial J&S Casa & Estilos Generales S.A.C. en el distrito de Huacho; Se aplicó la investigación, la población estuvo conformada por 126 personas y se concluyó que la planificación estratégica mejora la gestión empresarial, permite

tomar decisiones adecuadas, define metas, estrategias y tareas y motiva a los empleados a aumentar la productividad, la planificación estratégica como herramienta de gestión es importante porque mejora la gestión empresarial y estimula la productividad de los empleados.

Bernal (2020) Su objetivo declarado fue introducir un modelo de gestión empresarial para mejorar Huacho Carquín S.A. calidad de servicio. compañía de transporte. 2019; investigación mediante métodos cuantitativos, tipos básicos, correlación, nivel transversal, la población está conformada por empresas de transporte Wacho; de esto concluye que el gobierno corporativo tiene una correlación significativamente positiva con la calidad del servicio; la planificación se correlaciona positivamente con la calidad del servicio; la misma, la organización se relaciona con la calidad de los servicios de la empresa de transporte; el liderazgo se relaciona positivamente con la calidad del servicio; el control se relaciona positivamente con la calidad del servicio; Mi conclusión es que el modelo de gestión empresarial propuesto mejorará la calidad de los servicios, ya que su desarrollo se realizará en un orden determinado.

Aquino (2019) pretendió mostrar que el plan estratégico mejoró el negocio empresarial J&S Casa & Estilos Generales S.A.C. en el distrito de Huacho; Se aplicó la encuesta, la población estuvo conformada por 126 personas, y se concluyó que el plan estratégico mejora la gestión de la empresa, permite tomar decisiones adecuadas, definir metas, estrategias y tareas y motivar a los empleados a ser más productivos. importante. como herramienta de gestión porque puede mejorar la gestión empresarial y estimular la productividad de los empleados.

Bernal (2020) Su objetivo declarado es implementar un modelo de gestión empresarial para mejorar la calidad del servicio en Huacho Carquin S.A. compañía de transporte. 2019; utilizó métodos cuantitativos para estudiar los tipos básicos, contextos, niveles transversales y composición demográfica de las empresas de transporte Vacho; de esto concluyó que el gobierno corporativo tiene una correlación significativamente positiva con la calidad del servicio; la planificación se correlaciona positivamente con la calidad del servicio; apropiado , organización

También relacionado con la calidad del servicio de la empresa de transporte; el liderazgo se relaciona positivamente con la calidad del servicio; el control se relaciona positivamente con la calidad del servicio; Mi conclusión es que el modelo de gestión empresarial propuesto mejorará la calidad de los servicios, ya que su desarrollo será en un orden determinado.

Aquino (2019) tuvo como objetivo identificar relaciones de arrendamiento financiero y gestión empresarial entre empresas camioneras en la ciudad de Huancayo - 2017; el estudio fue un diseño básico, transversal, de niveles pareados y no experimental; 12 empresas en total; los resultados del estudio muestran que existe una correlación moderada entre arrendamiento financiero y gobierno corporativo; también existe una correlación moderada entre la financiación mediante acciones y la gestión financiera; Por otro lado, el autor cree que existe una correlación directa entre las ventajas del arrendamiento financiero y las correlaciones positivas de la gestión financiera, se concluye que existe una pequeña correlación entre las variables previamente estudiadas.

Siguiñas (2019) propuso una medida para determinar cómo el gobierno corporativo afecta la competitividad de las empresas en comunidades de propietarios, ACOMERCED, Huacho, 2019; hubo 77 empresarios; los resultados arrojaron que el 16.9% de las empresas no utilizaban el gobierno corporativo, el 10.4% de las empresas indicó que la gestión de la empresa no contaba con el mecanismo necesario de gestión de riesgos financieros, se concluyó que el gobierno corporativo afecta la competitividad de las empresas comerciales.

Maturano (2019) pretende mostrar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el centro de empleo del gobierno regional de Lima en el año 2019; El estudio es no experimental, transversal, correlacional, con una muestra de 217 usuarios y encontró que las sedes chinas en el extranjero existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en los centros públicos de empleo de la región Lima, 2019.

Para la Fundamentación científica, Gestión empresarial, Pérez (2013) Mencionó que la gestión empresarial se conceptualiza como el proceso de realizar operaciones físicas para lograr los objetivos establecidos. En otras palabras, esta área de esfuerzo es responsable de todos los recursos disponibles para desarrollar e implementar actividades para lograr los objetivos de la unidad. Condori (2017) explica que son los esfuerzos y acciones los que contribuyen a incrementar la productividad y competitividad de la unidad en el sentido de que, además de la optimización de la gestión de la unidad estructural, no es el mejoramiento de las cosas, sino su ordenamiento. . . , se deben comprender los factores que influyen en el éxito o mejoran la gestión.

Patinho (2013) cree que la planificación determina el rumbo que quiere tomar una empresa, por lo que la planificación es el punto de partida del proceso administrativo. Además, el éxito de la unidad depende de la planificación. Asimismo, la planificación se caracteriza por responder preguntas como: ¿Qué queremos? ¿sobre nosotros? ¿A donde van ellos? De esta manera, la planificación puede mejorar la eficiencia, mientras que la planificación conduce a objetivos claros, recursos optimizados, costos reducidos y mayor productividad.

Luna (2015) afirma que es la fijación de las estrategias, objetivos, políticas, programas, procesos y presupuestos empezando de una previsión, para que la entidad tenga las bases que se necesitan y encausen correctamente las otras fases del proceso administrativo.

Blandez (2014) define que es un proceso racional de toma de decisiones de manera anticipada, que dentro de ello se incluye la elección de los cursos de acción que debe de realizar una entidad y cada unidad de la misma para que se logre los objetivos determinados eficientemente.

Cano (2017) explica que las estrategias se definen como cursos de acciones generales o alternativas, donde se utilizan individualmente los recursos y esfuerzos de los demás, así mismo demuestra la conducción de la entidad a un futuro.

Luna (2015) menciona que las metas dirigen acciones y le otorgan un objetivo a la entidad. Además, son de utilidad para que se mida el éxito de una entidad. Conforme con ello, se puede enfocar el establecimiento de metas que será determinante para que se logre las metas que se propusieron por cada accionista

Arguello et al. (2020) Considera que los procesos organizacionales consisten en un conjunto de reglas, estructuras, comportamientos y actitudes que deben ser seguidos por todos los miembros de una entidad. Además, la función principal de la organización es la ordenación y coordinación de todos los recursos económicos, financieros y humanos. La organización también proporciona la estructura adecuada para que el trabajo se realice adecuadamente con la participación de todos.

Patinho (2013) afirma que el propósito de la organización es facilitar el trabajo, coordinar y optimizar las funciones y recursos de las unidades estructurales. En otras palabras, la organización es consciente de que el funcionamiento de la unidad estructural es sencillo y el proceso es fluido para las personas que trabajan en la unidad estructural. También en la fase de planificación se crean estructuras, procesos, sistemas, estructuras y jerarquías para lograr los objetivos de la unidad. De manera similar, los procesos organizacionales también se forman mediante la división del trabajo y la coordinación.

Patinho (2013) argumentó que la coordinación implica la integración de los objetivos y actividades de las unidades funcionales para lograr efectivamente las metas de la unidad estructural, porque está convencido de que la coordinación es el logro de un esfuerzo unificado, es decir, funciones y Los resultados deben conectarse y sincronizarse fácilmente. . Munch (2014) afirma que la estructura organizacional se conceptualiza como un sistema de deberes y roles que cada miembro de la unidad tiene y debe cumplir para que todos trabajen armoniosamente, creen un bien mayor y determinen las metas planificadas. Agüero et al. (2020) afirman que la dirección implica la influencia de los líderes en la ejecución de los planes, provocando así respuestas positivas de los asociados a través de la comunicación, la supervisión y la motivación. Además, la función principal de la gestión del desempeño es cómo lograr los objetivos de la unidad en función de las actividades de los asociados en diferentes

áreas. Nuevamente los elementos más importantes son: toma de decisiones, motivación, liderazgo, comunicación y supervisión.

Patinho (2013) analiza que la dirección es la ejecución de planes, dirigiendo los esfuerzos de los grupos sociales a través de la motivación, la comunicación y la gestión de acuerdo con la estructura organizacional. Munk (2014) afirmó que la motivación es una de las tareas más importantes en la gestión, pero también la más difícil, porque a través de ella los socios pueden trabajar responsablemente y con gusto según los estándares. De la misma manera, el compromiso y lealtad de los socios comerciales se puede lograr a través de incentivos dentro de la unidad.

Munch (2014) conceptualizó la toma de decisiones como un proceso sistemático y racional en el que se puede elegir el mejor curso de acción entre varias alternativas. Hernández (2014) planteó que la comunicación es el proceso de transferir e intercambiar información verbal, escrita o conductual con un grupo específico. Además, la comunicación abarca desde simples conversaciones hasta los sistemas más complejos, y es muy importante para construir relaciones entre empresas y socios comerciales. Munch (2014) define el liderazgo como la capacidad de una persona para influir y liderar a otros para lograr objetivos tangibles.

Munch (2014) recomienda que el control es la evaluación y control de la fase del proceso de administrativo por medio del se establecen los estándares para que se miden los resultados con la finalidad de subsanar errores que mayormente son desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente el desempeño de la entidad

Arguello et al. (2020) describe que la corrección de errores o fallas originadas de la actividad empresarial, consiste en que se aplique medidas correctivas adecuadas que mitigue la falla identificada.

Arguello et al. (2020) argumenta que la prevención de las fallas o errores consiste en aprovechar el conocimiento que ocurrieron para que se eliminen o se reduzca en el futuro.

Acosta et al. (2018) explica que la calidad de servicio radica en la evaluación de los consumidores ante los productos y servicios que se le brindaron, comparados con los que ellos esperaron. En otras palabras, es la evaluación del proceso de cómo se llevó el servicio. También, es definido como el grado y dirección de discrepancia (brecha) que se da entre las percepciones del servicio por parte de los consumidores y sus puntos de vista. Ya que según el modelo si las relaciones de desempeño del servicio son mayores a las perspectivas de los clientes, entonces su percepción es positiva, originando así una satisfacción para el cliente. Además, los elementos de la calidad del servicio es elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

Dueñas (2014) explica que la confiabilidad se conceptualiza como la capacidad de prestar el servicio prometido sin que este tenga errores. En la misma línea, es una característica muy importante, es por eso que el comerciante debe de presentar mucha atención, debido a que la falta de la confiabilidad otorga una mala imagen a la entidad.

Acosta et al. (2018) indican que la fiabilidad se conceptualiza como una habilidad de la entidad para que se efectúe el servicio que prometió de manera fiable y cuidadosa. Es por eso, que cuando la empresa promete en efectuar cualquier cosa lo tiene que cumplir, si hay un problema tiene que darle solución y los servicios que se brindan en la entidad deben de ser en el momento que se prometió

Martín y Díaz (2017) indica que la solución o interés de resolver problemas consiste en la habilidad que tienen los colaboradores de entidad en ayudar a los demás en brindar una alternativa de solución al problema que se tiene que resolver, sobre todo a lo que se refiere a la calidad que se encuentra dedicado el empleado especializado en aquella actividad.

Acosta et al. (2018) menciona que se define como el tiempo que la organización realiza la prestación del servicio hacia los clientes, en el momento oportuno que se le informo.

Acosta et al. (2018) explica que las entidades deben de facilitar el contacto de los clientes con ellos y por medio de eso se pueda recibir un servicio rápido.

Martín y Díaz (2017) consiste en el conocimiento y cortesía de los colaboradores, así como su habilidad para que se origine una sensación de confianza y compromiso.

Además, dentro de la seguridad se encuentran las siguientes características las cuales son las competencias, comunicación, correcciones y respeto hacia los clientes.

Tscohl (2014) indica que los consumidores de los productos opinan que los trabajadores deben de tener conocimiento detallado de sus actividades, donde deben de mostrar cortesía y proyectar confianza en el servicio que ofrece la organización.

Gutiérrez et al. (2017) menciona que el profesionalismo es el compromiso en el cumplimiento de las responsabilidades que tienen. Jiménez (2011) explica que es una virtud más importante en la vida cotidiana y laboras. En un lugar donde se marcan la consecución de los objetivos rápidos, competitividad y los plazos, la paciencia es uno de los ingredientes de resiliencia que aumenta la felicidad en el ámbito empresarial

Acosta et al. (2018) explica que los elementos tangibles consisten en la apariencia de la institución, lo cual se caracteriza por los equipos, instalaciones físicas, trabajadores y materiales de comunicación. En la misma línea, la entidad debe de tener equipos modernos debido a que llama la atención de los clientes y a eso se le debe de sumar la apariencia pulcra de los trabajadores.

Mejías et al. (2018) indica que es una apariencia física de los equipos que debe de tener la entidad, lo cual es muy importante debido a que rinda una apariencia agradable a los ojos de los consumidores.

Mejías et al. (2018) indica que los trabajadores de la entidad deben de encontrarse limpios y que deben de tener una buena higiene al momento de realizar cualquier actividad.

Mejías et al. (2018) se define como los materiales que emplea la entidad para su comunicación como es las facturas, folletos, entre otros. Que son visualmente atractivos a los ojos del cliente.

En la Justificación de la investigación, podemos nombrar a la Justificación teórica: A través de la investigación daremos a conocer la relación que existe entre la gestión empresarial y la calidad del servicio en las empresas de transporte de pasajeros del Distrito de Barranca 2022, con la información obtenida plantearemos nuevas teorías,

con la finalidad de ampliar los conocimientos de las personas inmersas en la investigación. Asimismo, la Justificación práctica: Se dará respuesta de manera objetiva a las preguntas planteadas en la investigación, facilitándonos el planteamiento de las conclusiones y recomendaciones, con la finalidad de dar solución a los problemas identificados en la investigación.

En cuanto a la justificación social: Se justifica porque con las alternativas de solución de los problemas encontrados permitirá generar un desarrollo efectivo de sus tareas y cumplir con sus metas propuestas, logrando incrementar los ingresos y el servicio de calidad a los clientes. También nombramos a la Justificación metodológica: La investigación se realizará respetando los protocolos de investigación establecidos por la Universidad, y por el proceso sistémico de investigación en el cual se definirá las técnicas e instrumentos utilizados, los cuales serán aplicados para obtener la información y poder plantear alternativas de solución a los problemas identificados.

Justificación científica.

Los resultados se desarrollaron respetando los protocolos de investigación y los establecidos por la Universidad, los cuales permitirán a los investigadores o instituciones profundicen en sus estudios, que permitan nuevas alternativas de solución a los problemas planteados en la investigación.

Para el Problema, decimos que, según de Barrón (2018) el problema de las empresas es la inadecuada administración y la falta de empoderamiento de los directivos que no se preocupan por el bienestar de los clientes, por lo que se debe lograr que no se dé el crecimiento descontrolado, no permite el crecimiento descontrolado, esto no le permite el crecimiento sostenido en el mercado, en la misma línea Ramírez (2019) las acciones gerenciales, directivas y procesos no se cumplen de manera satisfactoria, y no permiten un planeamiento estratégico, lo cual se agrava más porque no se desarrollan las actividades de control administrativo, no existe gobiernos corporativos que permita una estructura eficiente en la organización dándole valor a los servicios; también Castillo y Cárdenas (2019) las empresas en el Perú no cuentan con un adecuado manejo

en la gestión, perjudicando las estructuras de financiamiento, que no le permite desarrollarse de manera adecuada, generando menos riesgo en los proyectos, no cuentan con niveles óptimos de operatividad y gestión; a lo que perjudica el mercado informal y no se cuenta con información exacta de los clientes.

Por lo anteriormente mencionado nace el interés de investigar la situación actual de la gestión empresarial y la calidad del servicio en las empresas de transporte de pasajeros del Distrito de Barranca 2022, planteándonos la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la gestión empresarial y la calidad del servicio en las empresas de transporte de pasajeros del distrito de Barranca, 2022?

Conceptualización y operacionalización de las variables.

Definición conceptual: Gestión empresarial

Suarez (2018) menciona que la gestión empresarial es aquella actividad empresarial que, por medio de los colaboradores, busca el mejoramiento de la productividad y la competitividad de una entidad o de un negocio. Además, es importante mencionar que el punto importante de toda entidad es la gestión empresarial u si se realiza correctamente hará mejoras en la entidad y sino será todo lo contrario.

Planeación, según Arguello et al. (2020) menciona que la planificación establece las políticas y procedimientos que rigen en el funcionamiento de la entidad. Así mismo, establecen las normas que deben de cumplir los colaboradores y en su modo de actuar. Además, el proceso de planificación se encuentra caracterizada por ser preciso donde establece los hitos a cumplir por la entidad en un cierto tiempo, de modo que la planificación realizada debe de encontrarse relacionado con los objetivos de la entidad.

Estrategias, para Orellana (2020) menciona que las estrategias de la empresa es una metodología que busca lograr los objetivo por medio de un plan de acción que se encuentra integrado por los objetivos estratégicos por cada departamento funcional de la entidad.

En cuanto a las Metas, Arguello et al. (2020) menciona que las metas describen la finalidad particular de una entidad. No obstante, estos se diferencian de los objetivos

en el espacio, tiempo y efecto. El éxito de las entidades se basa en el establecimiento de metas.

Organización, mencionamos a Munch (2014) menciona que la finalidad de la organización es de facilitar el trabajo, realizar coordinaciones y optimizar las actividades y recursos de la entidad. En otras palabras, la entidad logra que las funciones que se realizan en la entidad sean fáciles y los procesos fluidos para quienes laboren en ella. En la misma línea, se puede decir que la organización radica en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, métodos y sistemas y procesos tendientes a la simplificación y optimización de los trabajos.

División de trabajo lo define Patiño (2013) menciona que la división de trabajo se conceptualiza como la separación y delimitación de las labores, con la finalidad de que las actividades se realicen con mayor precisión eficiencia y el poco esfuerzo, donde se da lugar a la especialización y perfeccionamiento del trabajo.

Coordinación, Munch (2014) menciona que es indispensable que la división de los trabajos se sustente en la coordinación, lo que consiste en que se logre las unidades de esfuerzos de tal manera que las funciones y los resultados no se dupliquen, no exista el tiempo ocio y las fugas de responsabilidades. Además, la coordinación es muy importante en la empresa debido a que como ejemplo tenemos que si un equipo especialista en remo, no tienen definidos sus posiciones además no existe armonía, sincronización y coordinación entre los integrantes, los esfuerzos serán inútiles debido a que no existe la coordinación.

Diseño de estructura organizacional, Patiño (2013) menciona que se conceptualiza como una cadena de mando. Es la disposición de las funciones de una entidad donde se ordena por rangos, grado o importancia.

Corrección de fallas, Gonzales et al. (2020) menciona que consiste en medir los productos y realización de los planes por medio de las unidades definidas a los estándares, así mismo a corrección es donde los administradores corrigen ciertos planes que son deficientes.

Prevención de fallas, Gonzales et al. (2020) explica que la prevención de las fallas o errores consiste en aprovechar el conocimiento que ocurrieron para que se eliminen o se reduzca en el futuro.

Para la Calidad de servicio, mencionamos a Solórzano et al. (2017) explica que la calidad de servicio se define como la percepción total sobre la calidad de la entidad que presta el servicio, en la misma línea los consumidores se basan en ciertos atributos que considera que son importantes. Además, para cada atributo ellos diferencian y califican la calidad recibida y la calidad que esperaban recibir. Además, la calidad del servicio se encuentra compuesto por varios atributos que son importantes los cuales son: Disponibilidad o respuesta, accesibilidad, cortesía, Agilidad, confianza, competencia, comunicabilidad, empatía, tangible.

Confiabilidad, Torres y Vásquez (2015) conceptualiza a la confiabilidad como una habilidad para que se realice el servicio de forma fiable y de manera cuidadosa, en la misma línea se encuentra caracterizado por cumplir con lo que se promete, se resuelven los problemas, se realiza la prestación del servicio en el momento prometido y se realizan el servicio correctamente.

Intereses e solucionar algún problema, Acosta et al. (2018) explica que el interés e solución de problema consiste en que el cliente cuenta con un problema por el cual la entidad, sobre todos los colaboradores muestran mucho interés en resolverlo para que su perspectiva de los clientes sean mayores

Tiempo de servicio prometido, Muñoz (2015) menciona que radica en el cumplimiento a tiempo de las promesas que se realizó al consumidor. Así mismo, se puede definir como ofrecer un servicio seguro, exacto y conciso.

Servicio Rápido, Muñoz (2015) explica que el servicio al cliente consiste en una serie de actividades que tienen lugar en los lugares de antes, durante y después de las adquisiciones por los consumidores, por lo que la empresa debe de otorgar un servicio rápido para que el cliente tenga expectativas altas sobre el servicio que se brindó.

Seguridad, Mejías et al. (2018) explica que es el sentimiento que tienen los consumidores debido a que sienten que se encuentran en buenas mano. Sabiendo el

nombre y la imagen de la entidad lo que origina estas sensaciones a los clientes. Así mismo, es la habilidad que tiene la entidad para realizar el servicio prometido de forma confiable y cuidadosa.

Profesionalidad, Martín y Díaz (2017) menciona que la profesionalidad consiste en un grado levado de contacto con el cliente, así mismo son servicios únicos que se encuentran adaptados a las necesidades de los clientes, con colaboradores especializados en sus puestos laborales.

Cortesía, Jiménez (2011) menciona que la cortesía es entendida como la amabilidad cordialidad, atención y presto que es mostrado por los colaboradores que prestan el servicio a los clientes, así mismo el objetivo de la cortesía es hacer que todos los participantes en un momento se encuentren relajados y cómodos.

Elementos tangibles, Gil (2020) indica que los elementos tangibles consisten en los aspectos físicos de las instalaciones de la organización, los equipos, trabajadores y los materiales de comunicación. Debido a que el cliente realiza una evaluación de calidad del servicio en base de lo que la espera recibir.

Apariencia moderna de los equipos.

Cora (2012) explica que la entidad que presta servicios, se debe de caracterizar por equipos que tenga apariencia moderna, que sea atractivo para el cliente y así poder brindar una mayor satisfacción.

Apariencia de los colaboradores pulcra. Consol (2021) explica que los trabajadores de una entidad son los representantes al momento de atender un cliente, es por ello que el colaborador debe de encontrarse pulcro debido a que es la imagen personal de la entidad, ayudando así al cliente a valorar el servicio de calidad que se le brinda.

Materiales de comunicación atractivas (carta, publicidad).

Muñoz (2011) se conceptualiza como los materiales que emplea la entidad para su comunicación como es las facturas, folletos, entre otros. Que son visualmente atractivos a los ojos del cliente.

Definición operacional

Gestión empresarial La gestión empresarial es una actividad muy importante que a través del establecimiento de los planes, una adecuada organización, la capacidad de dirección y el control, se puede asegurar el funcionamiento de las organizaciones; la variable será medida con la planeación, organización, dirección y control, a través de la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario que estará regulado con la escala de Likert de 24 Items.

Calidad del servicio Lograr la calidad del servicio en una empresa se refiere a ofertar un producto o servicio que satisfaga la necesidad del cliente, asegurando su permanencia en la empresa, la variable será medida a través de las dimensiones confiabilidad, seguridad y elementos tangibles, para lo cual se utilizara como técnica la encuesta y el instrumento del cuestionario que estará regulado con la escala de Likert de 16 Items.

Hipótesis

H1: Existe relación entre la gestión empresarial y la calidad del servicio en las empresas de transporte de pasajeros del distrito de Barranca, 2022

Objetivos

Objetivo general

Establecer la relación entre la gestión empresarial y la calidad del servicio en las empresas de transporte de pasajeros del distrito de Barranca, 2022.

Objetivos específicos

Definir el nivel de gestión empresarial en las empresas de transportes de pasajeros del distrito de Barranca, 2022.

Precisar la calidad del servicio en las empresas de transportes de pasajeros del distrito de Barranca, 2022.

METODOLOGÍA

Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación según su finalidad fue básico porque buscó establecer nuevos conocimientos y teorías; según su alcance es relacional porque relacionaron dos conceptos y permitirá medir similitudes o diferencias.

Diseño de investigación

La investigación será descriptiva – correlativa, ya que se medirá la relación entre variables; no experimental ya que las variables se observarán en entornos reales sin manipulación; sección transversal (sección transversal) Porque los datos estarán disponibles en cualquier momento.

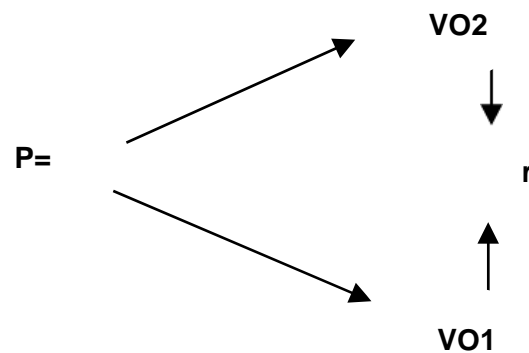
Dónde:

P = Población (450 usuarios)

O1 = observación de la Variable 1 : gestión empresarial

O2 = observación de Variable 2 : Calidad del servicio

r = correlación entre V.1. y V.2.



Población - muestra.

La población estuvo conformada por 450 usuarios y una muestra de 150 pasajeros de transporte del distrito de Barranca.

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d \times N - 1 + Z_{\alpha} \times p \times q}$$

Dónde:

- n : Es el tamaño de la muestra.
- Z² : Es el nivel de confianza: 1.96 (95% nivel de confianza).
- N : Es el tamaño de la población seleccionada: Población muestral 450 unidades de análisis.
- p=q : Es la probabilidad de éxito o no éxito: 50%.

- d^2 : Es el error muestral $(0.05)^2$

$$n = \frac{450 \times (1.96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{(450 - 1) \times (0,052) + (1,962 \times 0,5 \times 0,5)} = 28.812$$

$$N = 150$$

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de investigación

Encuesta:

El propósito de esta investigación es obtener información objetiva y veraz para que podamos comprender de manera objetiva y verdadera la situación actual de la empresa, la aplicación de la gestión empresarial y la calidad del servicio.

Instrumentos de investigación

Cuestionario

Nos permitirá obtener los datos de los encuestados para procesarlo analizarlo y mostrar los resultados

Validez y confiabilidad

Se medirá la validez a través del juicio de 3 expertos investigadores y conocedores de los conceptos que se están estudiando y la confiabilidad se medirá con el estadígrafo del Alfa de Cronbach.

Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de la información se utilizará análisis estadístico descriptivo de distribuciones de frecuencia. Se utilizará la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para proporcionar una comprensión de las estadísticas de prueba de hipótesis que se utilizarán. El software que se utilizará es Static Package for Social Sciences – SPSS V.26. Los resultados se mostrarán en forma tabular y gráfica.

RESULTADOS

Resultados descriptivos de variables y dimensiones

Tabla 03

Gestión administrativa en la gestión empresarial y la calidad del servicio

	Niveles	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel bajo	13	8.7	8.7
	Nivel medio	21	14	14
	Nivel alto	116	77.3	77.3
	Total	150	100	100

El cuadro muestra que el 8,7% de los trabajadores de la Empresa de Pasajeros de Barranca consideran el nivel de administración como bajo, el 14% como medio y el 77,3% como alto.

Tabla 04

La Planificación en la gestión empresarial y la calidad del servicio .

	Niveles	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel bajo	73	48,67	48,67
	Nivel medio	13	8,67	8,67
	Nivel alto	64	42,67	42,67
	Total	150	100,00	100,00

Observamos que el 8,67% de los empleados de Tránsito de Pasajeros de Barranca consideró el nivel de planificación bajo, el 42,67% medio y el 48,67% alto.

Tabla 5*La Organización en la gestión empresarial y la calidad del servicio*

	Niveles	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel bajo	87	58,00	58,00
	Nivel medio	13	8,67	8,67
	Nivel alto	50	33,33	33,33
	Total	150	100,00	100,00

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 8,67% de los trabajadores de la Empresa de Transporte de Pasajeros de Barranca consideró el nivel de organización como bajo, el 33,33% como medio y el 58% como alto.

Tabla 06*La Dirección en la gestión empresarial y la calidad del servicio .*

	Niveles	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel bajo	132	88,0	88,0
	Nivel medio	13	8,67	8,67
	Nivel alto	5	33,33	33,33
	Total	150	100,00	100,00

De acuerdo con las observaciones, entre los empleados de la Empresa de Transporte de Pasajeros de Barranca, el 8,67% de los empleados cree que el nivel de gestión es bajo, el 3,30% de los empleados cree que el nivel de gestión es medio y el 88% de los empleados cree que el nivel de gestión es bajo. es bajo. es alto.

Tabla 07*El Control en la gestión empresarial y la calidad del servicio .*

	Niveles	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel bajo	116	77,3	77,3
	Nivel medio	13	8,7	8,7
	Nivel alto	21	14,0	14,0
	Total	150	100,00	100,00

Los resultados mostraron que entre los empleados de la Empresa de Transporte de Pasajeros de Barranca, el 8,67% de los empleados cree que el nivel de control es bajo, el 14% de los empleados cree que el nivel de control es medio y el 77,33% de los empleados cree que el nivel de control es bajo. el nivel de control era bajo. el nivel de control era alto.

Tabla 8*La Calidad de servicio la gestión empresarial .*

	Niveles	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel bajo	115	76,7	76,7
	Nivel medio	32	21,3	21,3
	Nivel alto	3	2,0	2,0
	Total	150	100,0	100,0

De acuerdo con los resultados obtenidos por Barranca Pasajero, el 2% de los colaboradores de Barranca Pasajero consideró que la calidad del servicio es baja, el 21,3% - media y el 76,7% - alta.

Tabla 9

La Confiabilidad en la gestión empresarial y la calidad del servicio .

	Niveles	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel bajo	87	58,0	58,0
	Nivel medio	5	3,3	3,3
	Nivel alto	58	38,7	38,7
	Total	150	100,0	100,0

De todos los encuestados de Barranca Transit, el 3,3 % de los empleados de Barranca Transit calificó la confiabilidad como baja, el 38,7 % la calificó como media y el 58 % la calificó como alta.

Tabla 10

La Tangibilidad en la gestión empresarial.

	Niveles	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel bajo	89	59,3	59,3
	Nivel medio	11	7,3	7,3
	Nivel alto	50	33,3	33,3
	Total	150	100,0	100,0

De acuerdo con los resultados de la encuesta de tangibilidad, el 7,33% de los

colaboradores de la Empresa de Transporte de Pasajeros de Barranca consideró el nivel de tangibilidad bajo, el 33,3% de los colaboradores consideró el nivel de tangibilidad medio y el 59,3% de los colaboradores consideró el nivel de tangibilidad sea alto. ser alto.

Tabla 11

La Seguridad en la gestión empresarial .

	Niveles	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel bajo	112	74,7	74,7
	Nivel medio	10	6,67	6,67
	Nivel alto	28	18,7	18,7
	Total	150	100,0	100,0

Del total de encuestados de Barranca Transit, el 6,67% consideró que el nivel de seguridad de los empleados de Barranca Transit es bajo, el 18,7% medio y el 74,7% alto.

Tabla 12

La Empatía en la gestión empresarial

	Niveles	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel bajo	82	54,7	54,7
	Nivel medio	60	5,3	5,3
	Nivel alto	8	40,0	40,0
	Total	150	100,0	100,0

De todos los encuestados de Barranca Passenger, el 5,3 % de los empleados de Barranca Passenger calificó su empatía como baja, el 40 % como media y el 54,7 % como baja a alta.

Prueba estadística

Tabla 13

Correlación de Spearman de hipótesis

Rho de Spearman		Calidad de servicio (Agrupada)
Gestión administrativa (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,650
	Sig. (bilateral)	,000
	N	150
Planificación (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,589
	Sig. (bilateral)	,000
	N	150
Organización (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,658
	Sig. (bilateral)	,000
	N	150
Dirección(Agrupada)	Coefficiente de correlación	,531
	Sig. (bilateral)	,000
	N	150
Control (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,650
	Sig. (bilateral)	,000
	N	150

Coeficiente de		,605 Sig.
correlación	(bilateral)	,000
	N	150

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Según los resultados obtenidos: a) HG: Se puede comprobar que existe una correlación positiva significativa entre la gestión administrativa de la empresa de investigación y la calidad del servicio, siendo el coeficiente de Rho Spearman de 0,650; existe una relación positiva significativa y el nivel de significancia es $p=0.000<0.05$, por lo que nuestra hipótesis de investigación está justificada. b) HE1: Existe una correlación positiva significativa entre el diseño de la empresa de investigación y la calidad del servicio, el coeficiente de Ro Spearman es 0.589, nuestro estudio muestra que existe una correlación positiva significativa, nivel de significancia $p=0.000<0.05$. Se propone una hipótesis. c) HE2: Existe una correlación positiva significativa entre la estructura organizacional de la empresa de investigación y la calidad del servicio, el coeficiente de Ro Spearman es 0,658; existe una correlación positiva significativa, nivel de significancia $p=0,000<0,05$ por lo que nuestro estudio es válido. (d) HE3: Existe una relación positiva significativa entre la gestión de la empresa de investigación y la calidad del servicio, el coeficiente de Ro Spearman es 0,531; existe una correlación positiva significativa, nivel de significancia $p=0,000<0,05$, por lo que se acepta la hipótesis. (e) HE4: Existe una relación positiva significativa entre el poder de control de la empresa de investigación y la calidad del servicio, y el coeficiente de Spearman Ro es 0,605; Como lo muestra nuestra investigación, existe una correlación positiva significativa, el nivel de significancia es $p =0,000<0,05$. Las condiciones se aplican. En cuanto a los supuestos generales y específicos, se basan en Hernández (2018), es decir, si el valor de correlación de Spearman está entre 0.9 y 1, la correlación existente es fuertemente positiva, si el valor de correlación de Spearman está entre 0.5 y 0.9, la correlación existente El género es moderado. Positivo; un valor entre 0 y 0,5 indica una correlación positiva débil o baja. Hernández (2018) afirmó que la correlación de Spearman es una prueba no paramétrica que se utiliza para medir la interdependencia o relación entre dos variables cualitativas o categóricas, lo que significa que si el valor del dato es mayor que el coeficiente de correlación, significa que la correlación es normal dividida. si es menos. que coeficiente; En resumen, sus

valores oscilan entre -1 y 1, donde una puntuación cercana a 1 indica una fuerte correlación positiva y una muy cercana a -1 indica una fuerte correlación negativa. Este estudio determina la relación entre variables administrativas y la calidad del servicio en una empresa de transporte de pasajeros de Barrancas. El análisis de inferencia puede probar si existe una relación positiva significativa entre la gestión administrativa de la empresa de investigación y la calidad del servicio, y el coeficiente de Spearman R_o es 0,650; existe una correlación positiva significativa y el nivel de significancia es $p=0,000<0,05$. Se asumió una relación significativa entre la calidad del servicio. Los resultados se comparan con otros estudios de Munch (2014) recomienda que el control es la evaluación y control de la fase del proceso de administrativo por medio del se establecen los estándares para que se miden los resultados con la finalidad de subsanar errores que mayormente son desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente el desempeño de la entidad. Lo más importante es que la alta dirección es una herramienta útil para que las empresas mejoren la ejecución de la estrategia en diversas áreas. Por otro lado encontramos a Carrillo (2021) “Gestión de Jinotega Copro Abbas en Nicaragua y su interacción en los procesos empresariales”. La gestión administrativa se correlaciona positivamente con la calidad del servicio. El Rho de Spearman fue de 88,9, o un índice de correlación del 88,9%. La aplicación del gobierno se considera moderada y parcial. Compárese esto con la primera hipótesis específica basada en la relación entre planificación y calidad del servicio para la Empresa de Pasajeros de Barranca. Utilizando el programa estadístico SPSS para analizar los resultados de la investigación, se puede confirmar que existe una relación positiva significativa entre la planificación de la empresa de investigación y la calidad del servicio, el coeficiente R_o de Spearman es de 0.589, existe una relación positiva significativa y el nivel de significancia. es $p= 0.000 < 0.05$ aceptando así nuestra hipótesis de investigación de que existe una relación significativa entre planificación y planificación. Un resultado para comparar con otro resultado. A diferencia de otras hipótesis específicas, ésta se relaciona con la relación entre la organización y la calidad del servicio de la Empresa de Transporte de Pasajeros de Barranca. Al

analizar los resultados, utilice p.e. Hernández (2017) también es objeto del plan estratégico

Además, los resultados de las pruebas de hipótesis mostraron que la relación entre calidad del servicio y satisfacción fue aceptada significativamente en la Corporación Comercial de Lima, ya que la calidad del servicio osciló entre media (35,0%) y alta (55,2%) y los empleados indicaron que en general estaban satisfechos. la proporción es del 34,4%. El 55,2% de la población está satisfecha. Existe una correlación positiva alta y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Rho es 889, es decir, el índice de correlación es 88,9%. Conclusión – Cuanto mayor es la calidad del servicio, mayor es el nivel de satisfacción de los empleados de las empresas en Lima, Perú. Contraste esto con la cuarta hipótesis específica sobre la relación entre control y calidad del servicio en Barrancas Pasajeros. Al analizar los resultados de la encuesta con el programa estadístico SPSS, se puede verificar si existe una correlación positiva significativa entre la gestión de la empresa de investigación y la calidad de los servicios. Hipótesis de investigación de que existe una relación significativa entre la gestión del transporte de pasajeros empresas y calidad del servicio. Como resultado, observando la tabla de correlación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario, el Rho de Spearman muestra que el nivel de significancia de las variables estudiadas es menor a 0.05 es decir. $< 0,05$ lo que rechaza la hipótesis nula. Dado que la correlación entre las dos variables es 0,774, indica que están altamente correlacionadas positivamente. Por tanto, se aceptó la hipótesis alternativa. Los resultados muestran que existe una correlación altamente positiva entre las variables de calidad del servicio de la empresa y las variables de satisfacción del cliente. También está Maturrano, J. A. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de empleo del gobierno regional de Lima, sede Huacho, 2019, el resultado del coeficiente de correlación es 0.255 y su nivel de significancia es 0.000 que es menor a 0.05 por lo que se acepta la hipótesis alternativa. En cuanto a la calidad del servicio, 67 encuestados así lo afirmaron. Están calificados. En lo que respecta al desempeño laboral, en general el 76% estaba insatisfecho y el 24% estaba satisfecho. Se concluyó que existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y el desempeño laboral.

CONCLUSIONES

Se concluyó que existe una relación significativa entre la administración y la calidad del servicio en la empresa de estudio Lima 2021. ($\alpha=0.05$; p_valor 0.000; $rs=0.650$)

Se concluyó que existe una relación significativa entre la planificación de la empresa de transporte de pasajeros de Barranca y la calidad del servicio. ($\alpha=0.05$; p_valor 0.000; $rs=0.589$)

Se concluyó que en el 2021 existe una relación significativa entre la organización y la calidad del servicio para las empresas encuestadas en Lima. ($\alpha=0.05$; p_valor 0.000; $rs=0.658$)

Se concluye que existe una relación significativa entre la gestión de las empresas de investigación y la calidad de los servicios en Lima 2021. ($\alpha=0,05$; p-valor 0,004; $rs=0,531$).

Se concluyó que existe una relación significativa entre la gestión de las empresas de transporte de pasajeros en Barranca y la calidad de los servicios. ($\alpha=0,05$; p_valor 0,000 ; $rs= 0,531$)).

RECOMENDACIONES

Para la gerencia general, facilitar la capacitación para optimizar el desempeño de los coordinadores, gerentes y operadores. En consecuencia, mejorar la infraestructura, los materiales y el equipamiento técnico para garantizar la buena calidad de los servicios.

Un área administrativa que desarrolla estrategias y soluciones a los riesgos que se presentan a diario en la industria del transporte, para que los clientes se sientan más seguros al momento de recibir los servicios de la empresa.

El dominio de gestión define las funciones que están enfocadas a los objetivos de la empresa y que llevan a cabo responsabilidades ejecutivas y operativas.

Se recomienda que la gerencia comparta metas a largo plazo y balances mensuales con todos los gerentes en reuniones mensuales, aumentando así el enfoque en las mismas metas. De esta manera, se enfatiza la eficiencia y la responsabilidad.

Se recomienda a la gerencia general y al área administrativa de la Empresa de Pasajeros Barranca fortalecer mensualmente su estrategia y retroalimentar diariamente las deficiencias para brindar un excelente servicio al cliente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta , A. M., Gutierrez , H., Duque , D., Armas , M., & Cannarozzo , M. (2018). *Gestión de la calidad una herramienta para la sostenibilidad de la entidad*. Universidad de Carabobo. Obtenido de <https://www.ustavillavicencio.edu.co/images/ing-industrial/eventos/gestin-de-la-calidad-mejas-et-al-2018-isbn-978-980-233-724-8.pdf>
- Alvarez, S. S. (2018). *Gestión empresarial y competitividad para el desarrollo sostenible de las pequeñas y medianas empresas del ambito alimentos en el centro arqueologico de la ciudad de Cusco*. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4076/TESIS%20-%20ALVAREZ%20MANTILLA%20SHIRLEY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Andrade , N. (2020). *Calidad de servicio y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de Transportes Vipusa S.A.C. Ancón, 2020*. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración , Universidad César Vallejo , Lima-Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53101/Andrade_ONS-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Aquilano, N. J., Jacobs , R. F., & Chase , R. B. (2013). *Administración de operaciones producción y cadena de suministros* (Duodécima Edición ed.). Mexico. Obtenido de https://www.achttps://www.academia.edu/7208363/Administracion_de_Operaciones_libro?auto=download
- Aquino, A. C. (2019). *Arrenamiento financiero y la gestion empresarial en las empresas de transporte de carga de la ciudad de Huancayo-2017*. Para optar el título profesional de contador público , Universidad Peruana los Andes , Huancayo-Perú. Obtenido de

https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2443/T037_70306010_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Arguello, A. M., Llumiguano, M. E., Gavilanez, V. C., & Torres, H. L. (2020). *Administración de empresas*. Pons Publishing house / Pons Asbl. Obtenido de <http://fs.unm.edu/Administracion-de-Empresas.pdf>
- Bendermacher, J. (2017). Auditoria interna y auditoria externa. En J. Bendermacher, *Auditoria interna y auditoria externa*. Países Bajos. Obtenido de <https://na.theiia.org/translations/PublicDocuments/GPI-Distinctive-Roles-in-Organizational-Governance-Spanish.pdf>
- Bernal, O. R. (2020). *Modelo de gestión empresarial para mejorar la calidad de los servicios de la empresa de transporte de Huacho Carquin S.A. año 2019*. Para optar el grado académico de maestro en administración estratégica, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho- 2020. Obtenido de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/4228/ORLANDO%20RAUL%20BERNAL%20DIAZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Blandez, G. M. (2014). *Proceso Administrativo*. Universidad del Tercer Milenio. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=TYHDCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+el+proceso+administrativo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKewil9rqt0sj9AhUZJ7kGHXAuCxcQ6AF6BAGHEAI#v=onepage&q=que%20es%20el%20proceso%20administrativo&f=false>
- Cabrera, K. S., & Mendoza, C. J. (2020). *La calidad de servicio y su influencia en las relaciones con los clientes de la empresa de transportes pinos de la Plata-Chiclayo, 2018*. Para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Señor de Sipán, Pimentel-Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7459/Cabrera%20Rojas%20Katherine%20%26%20Mendoza%20Rivas%20Christian.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cano, A. C. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Obtenido de <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Capelo, S. M. (2020). *Propuesta de un plan estratégico para mejorar la calidad del servicio que oferta el transporte público masivo intraprovincial de pasajeros en el Cantón Chambo*. Para obtener el título de magister en transporte y logística, Escuela superior politécnica de Chimborazo, Riobamba-Ecuador. Obtenido de <http://dspace.epoch.edu.ec/bitstream/123456789/13592/1/20T01298.PDF>

- Carbajal, J. A. (2022). *El plan estrategico y la gestión empresarial de la empresa comercial J&S casa & estilos generales S.A.C. en el distrito de Huacho*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho - Perú. Obtenido de <https://repositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7087/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carillo, R. (2021). *Gestión empresarial y su incidencia en la calidad de servicio de las compañías de transporte escolar en la Provincia de Santa Elena, año 2019*. Tesis para optar el grado de magister en administracion de empresas con mension en Pymes, Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena , Libertad-Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/6602/1/UPSE-MAE-2021-0006.pdf>
- Castillo , A. M., & Cárdenas, F. O. (2019). *Factores determinates de la morosidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en el Perú*. Trabajo de investigación presentado para optar el Grado Académico de Magíster en Finanzas, Universidad del Pacifico, Lima. Obtenido de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1933/Ana_Tesis_maestria_2016.pdf?sequence=1
- Champi , L. T., & Garcia , N. (2021). *Gestión empresarial y competitividad en la Empresa de transportes viajes & turismo Tunki Chaski S.R.L., Cusco, 2021*. Tesis para obtener el título prfesional de Licenciada en Administración , Universidad César Vallejo , Lima-Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71844/Champi_AL T-Garcia_AN-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Chase , B. R., & Jacobs , F. R. (2011). *Administración de operaciones producción y cadena de suministros*. México. Obtenido de <https://ucreanop.com/wp-content/uploads/2020/08/Administracion-de-Operaciones-Produccion-y-Cadena-de-Suministro-13edi-Chase.pdf>
- Chávez, J. A., & Rodriguez , E. M. (2013). La auditoria interna como herramienta de gestión de las organizaciones públicas y privadas. *Ciencia y Tecnologia*. Obtenido de <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/199/205#:~:text=La%20auditor%C3%ADa%20interna%20moderna%20bajo,y%20competitividad%20en%20su%20producci%C3%B3n%2C>
- Coaquira, F. R. (2019). *Gestión empresarial y su influencia en la competitividad de las empresas de la Asociación de Agentes de Aduana del Perú, Callao, 2018*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en International Business, Universidad San

- Ingancio de Loyola, Perú. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/090a21e6-9a6f-4bdd-865c-2118c695c3cd/content>
- Condori , E. J. (2017). *Guía de gestión empresarial*. Obtenido de <https://formaciontecnicabolivia.org/sites/default/files/publicaciones/guiadegestionambientalweb.pdf>
- Consol Vilar & CO. (31 de Mayo de 2021). *comunicación corporativa* . Obtenido de La imagen profesional en la atención al cliente : <https://www.consolvilar.com/imagen-profesional-atencion-cliente/>
- Cora , R. (2012). *Información y atención al visitante*. Editorial Elearning S.L. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=37NWDwAAQBAJ&pg=PA18&dq=equipos+con+apariciencia+moderna&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwignJbG9775AhVGkZUCHbKTBBcQ6AF6BAgLEAl#v=onepage&q=equipos%20con%20apariciencia%20moderna&f=false>
- Cruz, R. I. (2018). *Importancia de la calidad del Servicio al cliente un pilar en la gestión empresarial*. Instituto Tecnológico de Sonora. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no82/pacioli-82.pdf>
- De Barrón, I. (06 de 02 de 2018). El modelo de las cajas de ahorros no fue el problema de la crisis, sino la mala gestión. *El País*. Recuperado el 02 de 05 de 2022, de https://elpais.com/economia/2018/02/06/actualidad/1517918362_555245.html
- Diaz, S. P., & Valladoilid, J. F. (2022). *Calidad de servicio y satisfaccion del cliente en la empresa de transporte "Señor del gran poder" S.A. Ferrañafe*. Para optar el titulo profesional de licenciado en administracion , Universidad Señor de Sipan , Pimentel-Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9964/Diaz%20Llagu%20ento%2c%20Silvia%20%26%20Valladolid%20Piscoya%2c%20Juan.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Dueñas, J. (2014). *Calidad y servicio de proximidad en el pequeño comercio*. IC Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=E1YpEAAAQBAJ&pg=PT75&dq=que+es+la+fiabilidad+en+la+calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjR0dqJtrv5AhUFFrkGHX-jD8s4ChDoAXoECAkQAg#v=onepage&q=que%20es%20la%20fiabilidad%20en%20la%20calidad%20de%20servicio&f=false>

- Espinoza, V. E., & Urrutia, J. A. (2018). *Modelo de gestión empresarial y la incidencia en la productividad de las empresas Diamante Negro del Cantón Pelileo de la provincia de Tungurahua*. Tesis para obtención del título de Ingeniera en Empresas y Administración de Negocios, Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7526/1/PIUAADM002-2018.pdf>
- Gil, V. J. (2020). *Fundamentos de atención al cliente* (Primera edición ed.). España: Editorial Elearning, S.L. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=VGzoDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- González, S. S., Vieteri, A. D., Izquierdo, M. A., & Verdezoto, O. G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel barro en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Gutierrez, I., Rivas, G. G., Yapez, C., & Quintero, N. N. (2017). *Desarrollo Participativo y equitativo cuaderno de capacitación*. CATIE. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=VdQOAQAIAAJ&pg=PA15&dq=cualidades+de+una+persona+que+presta+servicios&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj_oPHN8ZX1AhVnILkGHW0YBv0Q6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=cualidades%20de%20una%20persona%20que%20presta%20servicios&f=false
- Hernandez, M. J. (2018). *Administración de empresas*. Madrid : Ediciones Pirámide S.A. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1244/1/Hern%C3%A1ndez-administraci%C3%B3n%20de%20empresas%20da%20edici%C3%B3n.pdf>
- Jimenez, D. (13 de Enero de 2011). *Pymes y Calidad, eficiencia, eficacia, agilidad*. Obtenido de Cómo utilizar la cortecía en el servicio al cliente en Pyme: <https://www.pymesycalidad20.com/como-utilizar-la-cortesia-en-el-servicio-al-cliente-en-pymes.html>
- Luna, A. C. (2015). *Proceso administrativo*. Grupo editorial Patria S.A de CV. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=7c9UCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+el+proceso+administrativo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiI9rqt0sj9AhUZJ7kGHXAuCxcQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=que%20es%20el%20proceso%20administrativo&f=false>
- Martín, M. L., & Díaz, E. (2017). *Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios* (2° Edición ed.). Madrid, España: ESIC. Obtenido de

<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/38-Fundamentos-de-direccion-de-ope-Maria-Luz-Martin-Pena-Eloisa-Di.pdf>

- Martín, M. L., & Díaz, E. (2017). *Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios*. Madrid: Esic Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=ptMDwAAQBAJ&pg=PT83&dq=resoluci%C3%B3n+de+problemas+en+servicio+de+calidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKewipyST2Lz5AhUCG7kGHcq4DHg4ChDoAXoECAYQAg#v=onepage&q=resoluci%C3%B3n%20de%20problemas%20en%20servicio%20de%20calidad&f=f>
- Masaquiza, G. J. (2018). *Calidad de servicio al cliente y su incidencia en el mejoramiento de ingresos por las ventas en los locales de artesanía en Santa Cruz Galapagos*. Tesis para optar el título de Comercio y Administración, Universidad Central del Ecuador, Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15094/1/T-UCE-0018-CA006-2018.pdf>
- Maturrano, J. A. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de empleo del gobierno regional de Lima, sede Huacho, 2019*. Tesis para optar el grado académico de maestro en gestión pública, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. Obtenido de <https://repositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3701/TESIS%20FINAL%20MATURRANO%20VILLANUEVA%20JOHAN%20ALEXANDER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mejías, A., Gutierrez, H., Duque, D., Armas, M., & Cannarozzo, M. (2018). *Gestión de la calidad una herramienta para la sostenibilidad organizacional* (Primera edición ed.). Venezuela: Universidad de Carabobo. Obtenido de <https://www.ustavillavicencio.edu.co/images/ing-industrial/eventos/gestin-de-la-calidad-mejas-et-al-2018-isbn-978-980-233-724-8.pdf>
- Mejías, A., Gutierrez, H., Armas, M., & Cannarozzo, M. (2018). *Gestión de la calidad una herramienta para la sostenibilidad organizacional* (Primera edición ed.). Venezuela: Universidad de Carabobo. Obtenido de <https://www.ustavillavicencio.edu.co/images/ing-industrial/eventos/gestin-de-la-calidad-mejas-et-al-2018-isbn-978-980-233-724-8.pdf>
- Munch, L. (2014). *Administración gestión organizacional enfoques y proceso administrativo*. Pearson Education de México. Obtenido de

<https://profesorailleanasilva.files.wordpress.com/2015/10/administrac3b3n-lourdes-munch-2a-edic3b3n.pdf>

- Muñoz, V. (2015). *Gestión, control y calidad en el servicio de transporte de viajeros por carretera* (Primera edición ed.). Elearning S.L. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=WF5WDwAAQBAJ&pg=PA160&dq=servicio+r%C3%A1pido&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwibn9Wc9471AhWfLLkGHRdfD_cQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=servicio%20r%C3%A1pido&f=false
- Muñoz, F. (2011). *Marketing Financiero*. España: Cpicentro Granada S.L. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=vX5kAwAAQBAJ&pg=PA106&dq=la+seguridad+elemento+de+la+calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiHmNvMtrz5AhW8pZUCHW26D5o4ChDoAXoECAsQAg#v=onepage&q=la%20seguridad%20elemento%20de%20la%20calidad%20de%20servicio&f=false>
- Naranjo, R. G. (2020). *La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS*. Tesis para obtener el Grado Académico de Magister en Administración Pública, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/31521/1/04%20ADP.pdf>
- Núñez, G. A. (2019). *Impacto social, económico, legal y sobre la calidad del servicio de transporte individual urbano de pasajeros presentado por parte de la STARTUP UBER en la Ciudad de Bogotá*. Universidad EAN, Bogotá. Obtenido de <https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/9739/LezamaNatalia2019?sequence=1&isAllowed=y>
- Orellana, P. (19 de Enero de 2020). *Estrategia empresarial*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/estrategia-empresarial.html>
- Pascal, J. A. (28 de Febrero de 2020). *Userlike*. Obtenido de Las 8 habilidades y características que deberás considerar para el servicio de atención al cliente: <https://www.userlike.com/es/blog/habilidades-servicio-al-cliente>
- Patiño, F. (2013). *Administración gestión organizacional, enfoques y procesos administrativo*. México: Pearson Educación de México S.A. Obtenido de <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n.-Gesti%C3%B3n-organizacional-enfoques-y-proceso-administrativo-1ed-Lourdes-M%C3%BCnch.pdf>
- Pérez, J. F. (2013). *Control de gestión empresarial*. Madrid: ESIC EDITORIAL. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=06ptFLzbjMC&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+empresarial&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

- Ramirez , A. (11 de 2019). Diferencias en las actividades de control de las cajas municipales del Norte del Perú. *Quipukamayoc*, 23(43). Recuperado el 02 de 05 de 2022
- Rivera, S. J. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador*. Tesis para obtener el Grado Académico de Magister en Administración de Empresas, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>
- Sanchez, M. E. (2019). *Endomarketing y su relación con la identidad corporativa del centro de preparación para entrevistas de trabajo, Chiclayo, 2018*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración, Universidad Señor de Sipán, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7101/Sanchez%20Burga%2C%20Maria%20Elita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sigueñas, D. R. (2019). *Gestión empresarial y la competitividad de las empresas comerciales en la asociación de propietarios Acomerced, Huacho, 2019*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho. Obtenido de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe:8443/bitstream/handle/20.500.14067/3079/DIEGO%20ROLY%20SIGUE%C3%91AS%20BRAVO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Solórzano , M. C., Fernandez , I., & Cevallos , D. (2017). *La calidad del servicio*. (1° Edición ed.). Manta-Manatí-Ecuador: Mar Abierto. Obtenido de https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest
- Suarez, J. M. (2018). Gestión Empresarial: una paradigma del siglo XXI. *Revista Científica Ciencias económicas y empresariales*. Obtenido de <https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/download/57/66>
- Torres, M., & Vásquez, C. L. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio caracterización y análisis. *Universidad Centroccidental Lisandro*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
- Tschohl, J. (2014). *Servicio al cliente Técnicas, Estrategias y una verdadera Cultura para Generar Beneficios* (Décima edición ed.). EE.UU: Service Quality Institute Latin América. Obtenido de <http://www.servicequality.net/ftp/servicio-al-cliente.pdf>
- Vega , G. F. (2022). *El Endomarketing y su incidencia en el Engagement de los trabajadores para el desarrollo de sus funciones en las Mypes del sector imprenta de la Galería Wilson Cercado de Lima, 2021*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad San Martín de Porres, Lima - Perú. Obtenido de

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10504/alfaro_mij-condor_zjb.pdf?sequence=1

Ydrogo, J. K., & Naval, J. E. (2022). *Calidad de servicios y satisfaccion de los clientes de la empresa Transportes Pasamayo S.R.L-Chiclayo*. Para optar el titulo profesional de licenciado en administración, Universidad Señor de Sipán, Pimentel-Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9496/Ydrogo%20Barahona%20Jhelin%20%26%20Naval%20Avellaneda%20Jhon.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXO

Anexo 1: Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
Gestión empresarial	Suarez (2018) menciona que la gestión empresarial es aquella actividad empresarial que, por medio de los colaboradores, buscara el mejoramiento de la productividad y la competitividad de una entidad o de un negocio.	Se debe entender que para lograr la gestión de las empresas optima se debe desarrollar de manera adecuada las etapas como la planeación, organización, dirección y control	Planeación	Estrategias	1 – 2	Escala ordinal
				Metas	3 – 4	
			Organización	División del trabajo	5 – 6	
				Coordinación	7 – 8	
				Diseño de estructura	9 – 10	
			Dirección	Motivación	11 – 12	
				Toma de decisiones	13 – 14	
				Comunicación	15 – 16	
				Liderazgo	17 – 18	
			Control	Corrección de fallas	19 – 20	
Toma de decisiones	21 – 22					

				Prevención	23 -24	
Calidad del servicio	Solórzano et al. (2017) explica que la calidad de servicio se define como la percepción total sobre la calidad de la entidad que presta el servicio, en la misma línea los consumidores se basan en ciertos atributos que considera que son importantes	la calidad del servicio se encuentra compuesto por varios atributos que son importantes los cuales son: Disponibilidad o respuesta, accesibilidad, cortesía, Agilidad, confianza, competencia, comunicabilidad, empatía, tangible	Confiabilidad	Interés en solucionar algún problema	25 – 26	Escala Ordinal
				Tiempo de servicio	27 – 28	
			Seguridad	Profesionalidad	29 – 30	
				Cortesía	31 – 32	
				Paciencia	33 – 34	
			Elementos tangibles	Apariencia moderna	35 – 36	
				Materiales de comunicación atractivas	37 – 38	
				Apariencia de los colaboradores	39– 40	

Apéndice y anexos 01

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE GESTION EMPRESARIAL

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
ADMINISTRACION DE OPERACIONES	Suarez (2018) menciona que la gestión empresarial es aquella actividad empresarial que, por medio de los colaboradores, buscara el mejoramiento de la productividad y la competitividad de una entidad o de un negocio.	Se debe entender que para lograr la gestión de las empresas optima se debe desarrollar de manera adecuada las etapas como la planeación, organización, dirección y control	Planeación	Estrategias	1. Se establecen adecuadamente las estrategias 2. Se socializa las estrategias establecidas
				Metas	3. Se establecen adecuadamente las metas 4. Se socializa las metas establecidas
			Organización	División del trabajo	5. Existe división del trabajo 6. Se designa las tareas de acuerdo a las competencias del personal
				Coordinación	7. Se coordina entre todas las áreas las actividades a desarrollar 8. La coordinación se realiza con los diferentes niveles jerárquicos
				Diseño de estructura	9. La estructura de la empresa está debidamente establecida 10. Existen instrumentos de gestión que permitan el desarrollo de las actividades
			Dirección	Motivación	11. Se aplica estímulos motivacionales tangibles por el esfuerzo del personal 12. Se aplica estímulos motivaciones intangibles por el esfuerzo del personal
				Toma de decisiones	13. Las decisiones que se toman son meditadas 14. Se toma adecuadamente las decisiones

				Comunicación	15. Existe comunicación asertiva en la empresa 16. Existe comunicación empática en la empresa
			Control	Corrección de fallas	17. Se utiliza mecanismos para corregir las fallas 18. El personal corrige las fallas cuando estas se presenten
				Prevención	19. Existe actitud proactiva en el personal 20. Se establecen mecanismos para prevenir las fallas.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
CALIDAD DEL SERVICIO	Solórzano et al. (2017) explica que la calidad de servicio se define como la percepción total sobre la calidad de la entidad que presta el servicio, en la misma línea los consumidores se basan en ciertos atributos que considera que son importantes	la calidad del servicio se encuentra compuesto por varios atributos que son importantes los cuales son: Disponibilidad o respuesta, accesibilidad, cortesía, Agilidad, confianza, competencia, comunicabilidad, empatía, tangible	Confiabilidad	Interés en solucionar algún problema	1. El personal se preocupa por solucionar los problemas de los clientes cuando estos se presenten
				Tiempo de servicio	2. El personal cuenta con el tiempo de servicio idóneo para desarrollar sus actividades. 3. El personal cuenta con el conocimiento practico para dar respuesta a las inquietudes de los clientes
			relevamiento	Profesionalidad	4. El personal cuenta con los conocimientos teóricos y prácticos 5. Las actividades que desarrolla el personal lo hacen de manera profesional
				Cortesía	6. El personal tiene un trato amable con los clientes 7. El personal es cortes al momento de tratar a los clientes
				Paciencia	8. Mantienen el equilibrio emocional en momentos tensos 9. Son pacientes ante los reclamos de los clientes
				Materiales de comunicación	10. Los accesorios para comunicarse son los adecuados 11. Los implementos les permite una comunicación adecuada

				atractivas	
				Apariencia de los colaboradores	12. Muestran una apariencia agradable con los clientes 13. Conservan la pulcritud de manera permanente

Anexo 02

Gestión empresarial y la calidad del servicio en las empresas de transporte de pasajeros del distrito de Barranca, 2022.

Agradecemos de antemano la gentil participación en la presente investigación, su información será valiosa para conocer de manera científica el nivel de aplicación de la gestión empresarial y la calidad del servicio en las empresas de transporte de pasajeros del distrito de Barranca, 2022, con la cual podremos plantear alternativas para dar solución a los problemas identificados

INSTRUCCIONES:

En las siguientes proposiciones marque con una “X” en valor del casillero que corresponde.

Totalmente satisfecho	Satisfecho	Algo satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
5	4	3	2	1

Variable de estudio: Gestión empresarial.

Items		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Planeación						
1	Se establecen adecuadamente las estrategias					
2	Se socializa las estrategias establecidas					
3	Se establecen adecuadamente las metas					
4	Se socializa las metas establecidas					
Dimensión 2: Organización						
5	Existe división del trabajo					
6	Se designa las tareas de acuerdo a las competencias del personal					
7	Se coordina entre todas las áreas las actividades a desarrollar					
8	La coordinación se realiza con los diferentes niveles jerárquicos					
9	La estructura de la empresa está debidamente establecida					
10	Existen instrumentos de gestión que permitan el desarrollo de las actividades					
Dimensión 3: Dirección						

11	Se aplica estímulos motivacionales tangibles por el esfuerzo del personal					
12	Se aplica estímulos motivaciones intangibles por el esfuerzo del personal					
13	Las decisiones que se toman son meditadas					
14	Se toma adecuadamente las decisiones					
15	Existe comunicación asertiva en la empresa					
16	Existe comunicación empática en la empresa					
Dimensión 4: Control						
17	Se utiliza mecanismos para corregir las fallas					
18	El personal corrige las fallas cuando estas se presenten					
19	Existe actitud proactiva en el personal					
20	Se establecen mecanismos para prevenir las fallas.					

Variable: Calidad del servicio

Items		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Confiabilidad						
01	El personal se preocupa por solucionar los problemas de los clientes cuando estos se presenten					
02	El personal cuenta con el tiempo de servicio idóneo para desarrollar sus actividades					
03	El personal cuenta con el conocimiento practico para dar respuesta a las inquietudes de los clientes.					
Dimensión 2: Relevamiento						
04	El personal cuenta con los conocimientos teóricos y prácticos					
05	Las actividades que desarrolla el personal lo hacen de manera profesional					
06	El personal tiene un trato amable con los clientes					
07	El personal es cortés al momento de tratar a los clientes					
08	Mantienen el equilibrio emocional en momentos tensos					
09	Son pacientes ante los reclamos de los clientes					

Dimensión 3: Elementos tangibles					
10	Los accesorios para comunicarse son los adecuados				
11	Los implementos les permite una comunicación adecuada				
12	Muestran una apariencia agradable con los clientes				
13	Conservan la pulcritud de manera permanente				

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION.
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I. Información General:

Nombres y apellidos del validador : Carlos Andrés Vallejo Collantes
 Fecha : 02 de junio del 2023
 Especialidad : Docencia universitaria
 Nombre del instrumento evaluado : Gestión empresarial y la calidad del servicio
 Autor del instrumento: Giuliana Brissette Dávila Romero.

Teniendo como base los criterios que a continuación se presentan, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“GESTIÓN EMPRESARIAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LAS
 EMPRESAS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS DEL DISTRITO DE
 BARRANCA 2022”**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II. Aspectos a evaluar:

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			16		
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				18	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?			14		
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?			16		
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?			16		

Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				17	
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				16	
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				16	
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial					90	70
Sumatoria Total		160				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0.80				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

muy aceptable

III. Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez buena

Coeficiente de Validez

$$\boxed{160} = \boxed{0.80}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



Mg. Carlos A. Vallejo Collantes

DNI N°15848768

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION.

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

IV. Información General:

Nombres y apellidos del validador : Luis Alberto Lázaro Dávila

Fecha : 02 de junio del 2023

Especialidad : Mg. Administración estratégica

Nombre del instrumento evaluado : Plantilla de Juicio de Expertos

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Autor del instrumento: Giuliana Brissette Dávila Romero.

Teniendo como base los criterios que a continuación se presentan, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

“Gestión empresarial y la calidad de servicio en las empresas de transporte de pasajeros del distrito de Barranca 2022”

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

I. Aspectos a evaluar:

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				17	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				17	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				17	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?			14		
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?			15		
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				17	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico			15		

	científico del tema de estudios?					
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				18	
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?			16		
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				17	
Sumatoria parcial					90	73
Sumatoria Total				163		
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)				0.82		

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

muy aceptable

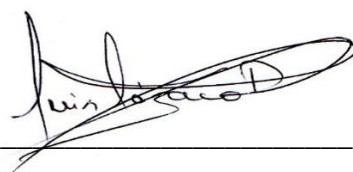
Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez buena

Coeficiente de Validez

$$\boxed{163} \div \boxed{200} = \boxed{0.82}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



LUIS ALBERTO LAZARO DAVILA

Contador Público colegiado

DNI: 15859343

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION.

VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

V. Información General:

Nombres y apellidos del validador : Pedro Gustavo Castro Burgos

Fecha : 02 de junio del 2023

Especialidad : Mg. Administración estratégica

Nombre del instrumento evaluado : Plantilla de Juicio de Expertos

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Autor del instrumento: Giuliana Brissette Dávila Romero.

Teniendo como base los criterios que a continuación se presentan, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

“Gestión empresarial y la calidad de servicio en las empresas de transporte de pasajeros del distrito de Barranca 2022”

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II. Aspectos a evaluar:

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				18	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?			15		
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?			15		
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico			16		

	científico del tema de estudios?					
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?			16		
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?			16		
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial				70	95	
Sumatoria Total				163		
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)				0.82		

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

muy aceptable

Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80- 0,89	Validez buena
0,90-1,00	Validez buena

Coefficiente de Validez

$$\boxed{163} \div \boxed{195} = \boxed{0.82}$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



Pedro G. Castro Burgos
CPC N° 41013

Dr. Pedro G. Castro Burgos

DNI: 09474845

Base de datos

Análisis de Confiabilidad de los Instrumentos

Análisis de Fiabilidad

Gestión empresarial

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

Escala	Alfa de Cronbach
	0.7773

Estadísticas de Fiabilidad de Elemento

	Si se descarta el elemento
	Alfa de Cronbach
XAP01	0.7763
XAP02	0.7817
XAP03	0.7814
XAP04	0.7633
XAP05	0.7471
XAP06	0.7638
XAP07	0.7746
XAP08	0.7734
XAP09	0.7671
XBP10	0.7678
XBP11	0.7819
XBP12	0.7777
XBP13	0.7696
XBP14	0.7696
XCP15	0.7770
XCP16	0.7772
XCP17	0.7699
XCP18	0.7887
XCP19	0.7749
XDP20	0.7646
XDP21	0.7762
XDP22	0.7720
XDP23	0.7616
XDP24	0.7626
XDP25	0.7771
XDP26	0.7621
XDP27	0.7787
XEP28	0.7787
XEP29	0.7772
XEP30	0.7777
XEP31	0.7794

Análisis de Fiabilidad

Calidad de servicio

Estadísticas de Fiabilidad de Escala

Escala	Alfa de Cronbach
	0.8248

Estadísticas de Fiabilidad de Elemento

	Si se descarta el elemento
	Alfa de Cronbach
YAP01	0.7881
YAP02	0.8199
YAP03	0.8074
YAP04	0.7983
YAP05	0.8084
YBP06	0.7708
YBP07	0.7781
YBP08	0.8088
YBP09	0.7878
YBP10	0.7868
YCP11	0.7286
YCP12	0.7813
YCP13	0.8378
YCP14	0.8327

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicóde:ACTIVADO Clásico

Visible: 66 de 66 variables

N	XAP01	XAP02	XAP03	XAP04	XAP05	XAP06	XAP07	XAP08	XAP09	XBP10	XBP11	XBP12	XBP13	XBP14	XCP15	XCP16	XCP17	XCP18	XCP19	XDP20	XDP21
1	1	3	2	1	4	4	3	5	4	2	5	2	5	2	5	5	1	2	1	2	3
2	4	5	5	3	2	2	5	1	2	2	4	4	2	5	1	4	3	2	2	3	5
3	3	3	3	3	4	3	4	4	1	4	2	3	2	3	2	1	5	5	4	1	1
4	2	3	1	4	5	1	2	2	2	3	1	5	5	5	4	5	3	1	2	2	1
5	4	1	1	2	1	3	2	4	3	2	4	2	3	4	2	1	2	1	1	3	3
6	3	5	3	4	3	5	3	2	2	4	1	4	4	1	3	5	2	5	2	2	4
7	3	3	4	3	2	3	2	2	2	1	3	2	1	3	2	1	1	2	3	1	1
8	4	1	4	1	5	1	4	3	1	4	4	2	4	5	3	1	3	2	4	1	5
9	3	2	1	5	1	2	2	3	4	4	1	3	4	4	2	4	2	2	2	1	2
10	5	3	3	5	4	3	1	5	1	1	4	3	3	5	2	2	1	3	2	2	2
11	4	5	1	4	4	4	5	3	2	2	4	3	4	2	3	4	5	3	1	2	4
12	3	1	4	4	2	3	2	4	4	1	3	3	5	2	5	1	5	1	4	5	2
13	3	5	5	1	4	2	5	3	2	5	2	3	5	1	3	5	5	1	4	3	3
14	2	4	3	3	1	2	3	1	2	3	2	3	1	1	3	1	4	2	3	5	1
15	4	3	3	3	1	2	3	4	3	1	5	5	5	2	1	2	1	2	3	1	2
16	4	3	2	4	2	1	4	2	3	4	3	5	1	1	2	5	4	6	4	4	5
17	1	1	1	2	1	1	1	5	3	1	5	4	5	3	4	4	3	4	1	3	1
18	5	2	1	3	5	5	4	3	4	3	3	2	4	4	1	4	4	1	5	4	4
19	1	2	3	1	2	3	2	5	4	1	3	2	2	4	1	1	3	3	2	1	5
20	1	3	2	4	5	3	2	5	5	3	3	2	3	1	5	3	2	3	1	2	2
21	2	2	3	4	4	4	1	5	2	1	3	5	1	1	4	2	4	5	1	3	3
22	5	1	2	3	3	3	5	3	5	1	5	1	1	5	5	4	3	1	3	2	5
23	5	4	1	4	1	1	3	2	5	1	4	1	2	5	2	5	3	3	4	2	4
24	2	1	4	4	4	3	2	4	3	4	1	4	5	3	2	4	5	4	4	4	4
25	3	4	2	2	1	3	1	3	1	2	2	2	2	3	1	2	3	4	1	5	5
26	3	5	2	1	1	3	1	3	3	2	5	1	1	1	5	3	5	3	2	2	5
27	4	1	5	4	1	1	5	3	1	4	5	2	4	1	1	4	1	1	1	1	1
28	2	2	3	5	4	5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	5	4	2	4
29	3	3	2	1	5	3	2	4	2	3	2	2	3	4	5	2	3	1	5	4	5
30	1	4	3	3	2	1	1	2	1	2	3	1	2	2	1	2	1	2	3	3	1
31	2	5	5	4	3	3	3	2	4	3	3	5	4	3	3	3	4	3	5	4	4
32	5	2	2	1	5	2	4	2	5	4	2	1	3	3	3	4	4	3	2	2	1
33	1	2	4	2	1	1	1	5	4	1	3	4	1	1	1	3	5	1	5	1	2
34	4	1	3	4	2	2	2	5	3	4	1	5	4	2	2	5	4	1	3	2	3
35	4	5	4	3	1	3	3	3	1	2	3	1	1	1	1	3	1	4	3	2	5
36	2	4	3	2	1	3	3	3	2	2	1	3	2	4	2	4	1	3	2	2	3
37	2	4	2	3	3	3	4	5	5	3	3	3	5	5	3	4	2	4	3	4	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicóde:ACTIVADO Clásico

Visible: 66 de 66 variables

	XDP22	XDP23	XDP24	XDP25	XDP26	XDP27	XEP28	XEP29	XEP30	XEP31	YAP01	YAP02	YAP03	YAP04	YAP05	YBP06	YBP07	YBP08	YBP09	YBP10	YCP11	YCP12
1	5	3	3	4	2	3	2	3	5	1	5	3	4	5	2	3	5	4	5	5	5	4
2	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	2	5	1	3	1	1	1	2	3	2	4
3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	5	2	1	4	3	2	1	3	3	2	4
4	5	1	3	5	3	3	5	3	3	3	4	5	2	4	4	5	1	4	4	1	1	3
5	1	2	2	5	1	5	4	4	3	1	2	4	1	2	4	5	1	4	5	5	2	3
6	4	4	5	1	3	5	4	4	3	2	1	5	3	5	5	3	5	1	5	5	4	3
7	3	4	4	2	1	5	2	2	1	4	5	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2
8	4	4	3	2	2	5	3	2	4	5	2	2	2	2	2	4	1	1	2	1	2	1
9	3	5	1	5	5	2	3	1	4	2	5	2	5	2	4	1	1	3	5	2	3	1
10	1	3	3	4	4	2	3	2	3	4	3	5	4	5	2	3	3	3	5	2	3	1
11	3	4	2	2	5	3	3	1	4	1	1	2	4	5	3	3	1	1	1	2	1	3
12	4	1	3	4	1	4	3	1	5	3	2	2	3	4	1	1	1	1	4	2	2	2
13	5	4	5	4	3	4	3	3	5	2	5	2	3	2	1	5	2	3	1	5	5	5
14	4	3	2	3	5	1	1	1	4	5	3	4	3	2	1	3	1	4	4	2	2	2
15	5	2	4	3	2	3	1	1	5	4	2	3	4	4	4	5	2	5	4	2	4	3
16	5	1	3	5	1	2	1	1	3	2	2	1	2	2	3	4	3	5	1	2	4	1
17	1	2	3	2	3	3	4	2	2	5	3	5	1	5	4	4	3	5	2	1	5	5
18	3	4	1	5	3	4	3	4	4	5	1	3	2	5	1	5	2	2	1	4	4	5
19	3	4	1	1	3	3	4	3	5	1	1	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	4
20	2	5	1	5	3	5	3	1	5	2	3	4	5	5	3	5	4	4	2	5	3	4
21	1	3	1	5	1	1	5	1	1	1	3	4	1	2	4	1	5	3	5	2	1	1
22	3	4	1	5	2	5	2	4	1	4	1	3	4	4	4	1	3	4	1	2	3	5
23	4	2	3	2	5	2	1	3	4	2	4	2	5	5	1	2	3	2	2	4	1	1
24	5	3	5	3	5	4	4	4	3	5	3	2	1	2	5	1	4	3	4	3	1	2
25	3	5	3	3	4	1	5	5	5	1	3	5	3	2	3	2	1	3	1	2	2	1
26	1	3	5	2	1	4	2	5	4	5	4	2	5	5	2	4	4	4	5	3	1	1
27	1	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	5	4	4	3	2	2	1	3	1	1
28	5	2	4	3	2	3	1	1	5	3	4	5	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4
29	5	1	3	5	1	2	1	1	3	2	2	4	4	1	3	3	2	5	3	2	4	3
30	1	2	3	2	3	3	4	2	2	5	2	3	3	3	2	1	1	3	2	3	1	2
31	3	4	4	5	3	4	3	4	4	5	3	5	3	4	4	3	4	3	5	5	3	4
32	3	4	1	1	3	3	4	3	5	1	5	3	5	5	3	2	4	3	1	5	2	2
33	2	5	1	5	3	5	3	1	5	2	1	4	5	5	1	5	1	1	5	4	5	3
34	1	3	1	5	1	1	5	5	1	1	3	2	5	4	1	2	2	2	4	5	4	2
35	3	4	1	5	2	5	2	4	1	4	3	4	1	3	3	3	1	2	1	2	1	3
36	4	2	3	2	5	2	1	3	4	2	3	3	4	1	4	3	3	1	3	5	4	2
37	5	3	5	3	3	5	4	4	3	5	4	1	3	5	5	3	4	3	3	3	3	4

Visita de datos

Visita de variables

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor				
DAVILA ROMERO GIULIANA BRISSETTE		45761650	giuliana_davila@hotmail.com	
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico	
2. Tipo de Documento de Investigación				
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	Trabajo Académico	<input type="checkbox"/>
3. Grado Académico o Título Profesional¹				
<input type="checkbox"/>	Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/>	Título Profesional	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	Título Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/>
			Maestría	<input type="checkbox"/>
			Doctorado	<input type="checkbox"/>
4. Título del Documento de Investigación				
Gestión Empresarial y la Calidad de servicio en las Empresas de Transporte de Pasajeros del distrito de Barranca 2022				
5. Programa Académico				
Administración				
6. Tipo de Acceso al Documento				
<input checked="" type="checkbox"/>	Abierto o Público ² (info.eu-repo/semantics/openAccess)		<input type="checkbox"/>	
			Acceso restringido ³ (info.eu-repo/semantics/restrictedAccess) ^(*)	
(*) En caso de restringido sustentar motivo				

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS⁵

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.⁶




Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	15	12	2023

Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2.
- Ley N° 30035 Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2015-PCM.
- Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se puede hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital, Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2019-GD/CD/TEC-DEEG (Numerales 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 12.2, del artículo 12º del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI, Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA.

Nota: - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, núm. 32.3).

Gestión empresarial y la calidad de servicio en las empresas de transporte de pasajeros del distrito de Barranca 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

28%

INDICE DE SIMILITUD

28%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
4	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	issuu.com Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unab.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unesum.edu.ec Fuente de Internet	1%
8	Submitted to American Public University System Trabajo del estudiante	1%

9	repositorio.unaj.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1 %
13	repositorio.unamba.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
16	dspace.esPOCH.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	www.pymesycalidad20.com Fuente de Internet	<1 %

21	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to Cliffside Park High School Trabajo del estudiante	<1 %
24	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
25	Submitted to Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac Trabajo del estudiante	<1 %
26	dspace.utb.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
27	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to Universidad Rafael Landívar Trabajo del estudiante	<1 %
29	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	<1 %
31	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %

32	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
33	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	revistas.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	<1 %
36	Submitted to Universidad Senor de Sipan Trabajo del estudiante	<1 %
37	Submitted to Universidad de Piura Trabajo del estudiante	<1 %
38	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
39	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
40	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
41	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	<1 %
42	biblioteca.udenar.edu.co:8085 Fuente de Internet	<1 %

43	publicaciones.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
44	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
45	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
46	catalonica.bnc.cat Fuente de Internet	<1 %
47	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
48	repositorio.upp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
49	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
50	todosobrecomunicacion.com Fuente de Internet	<1 %
51	www.cepal.cl Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo