

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

**“PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA
CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN EL MODELO
SERVPERF EN LA EMPRESA EXPRESO DE
TRANSPORTES DE PASAJEROS Y SERVICIOS
NACIONAL PERU S.A.C., TRUJILLO 2023”**

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

Autores:

Jhany Jhaylin Stephanie Cruzado Alvarez
Luis Enrique Medina Flores

Asesor:

Mg. José Roberto Huamán Tuesta
<https://orcid.org/0000-0001-7700-9116>

Trujillo - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	OMAR FABRICIO MAGUIÑA RIVERO	17821620
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	CARLOS FELIPE CULQUICHICON CACERES	07795890
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	SARAI NELLY SAMAN CHINGAY	45650843
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

“PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN EL MODELO SERVPERF EN LA EMPRESA EXPRESO DE TRANSPORTES DE PASAJEROS Y SERVICIOS NACIONAL PERU S.A.C., TRUJILLO

INFORME DE ORIGINALIDAD

5%

INDICE DE SIMILITUD

5%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

1%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

2%

★ www.sunat.gob.pe

Fuente de Internet

DEDICATORIA

A Dios, por haberme dado la sabiduría y fuerza para culminar esta etapa de mi vida. A mis padres César y Violeta, quienes están siempre apoyándome en todo y han sido la motivación para dar lo mejor de mí. A mi hermano Jonathan que ha sido mi mayor apoyo en los momentos alegres como también en los difíciles. A mis niños bellos Cesítar y Sebastián, que gracias a su paciencia y amor he sabido salir adelante con mucha fuerza junto a mi esposo Ruly y su amor incondicional que es un gran soporte en mi vida.

Jhany Jhaylin Stephanie Cruzado Alvarez

Dedico el presente trabajo a mis padres, por todo el apoyo que me han brindado y el impulso a seguir mejorando como profesional y como persona. Todo se los debo a ellos y mis logros serán la forma de honrarlos y mostrarles mi eterna gratitud. A mi hermano Julio por ser mi principal referente, mi guía que siempre supo aconsejarme con el ejemplo. A mi novia Karol porque ha sido siempre un apoyo valioso en mi vida, la artífice de mi felicidad y una compañera de experiencias incomparable.

Luis Enrique Medina Flores

AGRADECIMIENTO

Agradecemos en primer lugar a Dios, porque la fe nos genera fortaleza para luchar por nuestros sueños, ánimo en momentos de incertidumbre y alegría en tiempos donde se dificulta encontrar motivos para ser feliz.

Queremos agradecer a nuestros padres porque sin ellos no hubiéramos tenido la posibilidad de culminar esta etapa universitaria. Han significado más que un apoyo económico, un apoyo moral que nos ha permitido ser perseverantes y dar lo mejor de nosotros para cumplir con nuestras metas.

Agradecemos el apoyo de nuestros docentes que se dieron el tiempo de resolver nuestras dudas y apoyarnos en el desarrollo del presente informe. Asimismo, estamos agradecidos con nuestro asesor, el Ing. José Roberto Huamán Tuesta, por la inmensa paciencia ante nuestros errores y por su constante intención de mejorar el presente proyecto de investigación.

Finalmente, agradecemos a todas las personas que han formado parte de nuestra vida universitaria, que han significado una amistad pasajera o que continúan siendo parte de nuestras vidas. Gracias a todos por ser parte del final de una etapa y del inicio de una etapa más desafiante y prometedora.

Tabla de contenido

Jurado evaluador	2
Informe de similitud	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento.....	5
Tabla de contenido	6
Índice de tablas	7
Índice de figuras	8
Resumen	9
Capítulo I: Introducción	10
Capítulo II: Metodología	22
Capítulo III: Resultados	28
Capítulo IV: Discusión y Conclusiones	33
Referencias	40
Anexos	44

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Validación del Instrumento</i>	24
Tabla 2 <i>Estadístico de Fiabilidad</i>	25
Tabla 3 <i>Correlación de Spearman entre la planificación y calidad de servicio según el modelo SERVPERF en la empresa Expreso de Transportes de pasajeros y Servicios Nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.</i>	28
Tabla 4 <i>Correlación de Spearman entre la organización y la calidad de servicio según el modelo SERVPERF en la empresa Expreso de Transportes de pasajeros y Servicios Nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.</i>	29
Tabla 5 <i>Correlación de Spearman entre la dirección y la calidad de servicio según el modelo SERVPERF en la empresa Expreso de Transportes de pasajeros y Servicios Nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.</i>	30
Tabla 6 <i>Correlación de Spearman entre el control y la calidad de servicio según el modelo SERVPERF en la empresa Expreso de Transportes de pasajeros y Servicios Nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.</i>	31
Tabla 7 <i>Correlación de Spearman entre la percepción de la gestión administrativa y la calidad de servicio según el modelo SERVPERF en la empresa Expreso de Transportes de pasajeros y Servicios Nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.</i>	32

Índice de figuras

Figura 1 <i>Percepción de los clientes sobre la Gestión Administrativa de la empresa</i>	44
Figura 2 <i>Percepción de los clientes sobre la Calidad de Servicio de la empresa</i>	44

RESUMEN

La presente investigación se realizó en la Empresa Expreso de Transportes de Pasajeros y Servicios Nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023. El objetivo fue determinar la relación que existe entre la percepción de la gestión administrativa y la calidad de servicio según el modelo Servperf. El diseño utilizado fue descriptivo correlacional, la muestra fue probabilística constituida por 374 clientes que usaron los servicios de la empresa el último año. Como instrumento para medir las variables se utilizó el cuestionario validado por 3 expertos en la materia. Los resultados concluyeron que según el coeficiente Rho de Spearman, entre las variables Percepción de Gestión Administrativa y Calidad de Servicio existe una relación positiva alta ($\rho=0.752$) y altamente significativa al nivel de 0.01 ($0.00 < 0.05$), así mismo se encontró que la percepción de la gestión tiene administrativa tiene una relación buena con las dimensiones de la Calidad de Servicio según el modelo SERVPERF tales como elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía teniendo los siguientes coeficientes $\rho= 0.411, 0.416, 0.390, 0.386$). Sin embargo, se percibió una calificación regular de la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la empresa por lo que este trabajo sirve de diagnóstico para propuestas de mejora que serán materia de siguientes proyectos de investigación.

PALABRAS CLAVES: Gestión, Calidad, Percepción, Transporte

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

En la actualidad, ante los constantes cambios en el escenario empresarial, las empresas se han visto obligadas a adaptarse a los nuevos requerimientos que el mercado exige. La gestión administrativa cumple un rol importante porque de ello surge la competitividad de una organización. Dicha competencia se puede observar en todos los rubros que existen dentro de la economía de un país, en este caso nos enfocaremos en el rubro de transportes. El transporte terrestre representa el principal medio de movilización dentro de una sociedad. (Narcizo, 2019)

En el Ecuador, la mayor parte de empresas que ofrecen servicios de transporte, tienen problemas para cumplir con las expectativas de sus clientes, existiendo inseguridad, maltrato e incomodidad que genera como resultado una baja calidad del servicio. A nivel internacional existen problemáticas relacionadas a infraestructura, costos, manejo de procedimientos, gestión de la documentación, entre otros. Es decir que no existe una clara identificación entre su rendimiento esperado y obtenido, esto genera que las empresas se limiten a improvisar y que actúen de manera ineficiente al aplicar procesos administrativos que no guardan relación con la calidad de un buen servicio. (Ministerio de Transporte de Ecuador, 2017)

En el caso del Perú, las empresas de transportes con buena gestión y calidad de servicio son muy pocas, mayormente están acostumbradas a trabajar por jerarquías o según funciones estructuradas, es común pensar que ésta es la mejor manera de trabajar para manejar una empresa, es decir, cada quién en su función, ya sea marketing o ventas, recursos humanos, administración entre otros. (SUTRAN, 2017)

El gran aumento de la competencia nos lleva a la necesidad de brindar calidad de servicio, sin embargo, las empresas no priorizan esto y es allí donde se centra el problema porque los usuarios exigen cada vez más, piden ser escuchados y que se dé algo más de lo que exigen. (Chumioque, 2018)

Actualmente a nivel local existen muchas empresas, cuyo único propósito es generar ganancias, y obvian lo más importante, que es su gestión administrativa y poder brindar un servicio de calidad, la cual conlleva a no establecer de manera apropiada una estructura administrativa, con respecto a la planeación, organización dirección y control. Una buena gestión se transmite a los clientes a través de la percepción que ellos tienen al momento de usar el servicio, temas como el correcto mantenimiento de unidades, efectiva comunicación de incidentes o noticias mediante redes o durante el servicio, el respeto del tarifario, el respeto de los horarios establecidos para el traslado de personas y encomiendas, la rápida atención y solución de problemas son indicadores que los clientes logran notar y percibir sobre una correcta o deficiente gestión administrativa. (Becerra, 2019)

El problema que actualmente presenta la empresa en estudio es la deficiente percepción gestión administrativa que tienen los clientes sobre las actividades realizadas en la empresa de transporte, esto se verifica con la opinión recibida de clientes sobre temas como los protocolos de acción, la atención de dudas y quejas, la falta de asignación de labores y responsabilidades, ineficiente promoción de la empresa, etc. Todo esto genera que la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio brindado se vea mermado a raíz que se sigue optando por manejar a la empresa de manera empírica, sin ningún modelo de planificación o herramientas que busquen mejorar los planes de acción a través de planteamiento de objetivos y seguimiento de estos para optar por acciones correctivas en situaciones que lo amerite. Esto produce una disminución en la cartera de clientes,

insatisfacción del cliente y mala imagen de la empresa, causando una baja rentabilidad a la compañía afectando en forma negativa al proceso de servicio de transporte interprovincial en la ruta Tayabamba – Trujillo. Ya que, la calidad del servicio es un elemento clave en el éxito de cualquier empresa de servicios (Paraskevas, 2018). La preocupación por la calidad del servicio y la percepción del cliente es un tema relevante y actual, y es necesario conocer la realidad de la situación en la empresa Expreso de Transportes de pasajeros y Servicios Nacional Perú S.A.C. para poder identificar posibles áreas de mejora y garantizar la satisfacción de sus clientes (Chen, 2020). Por este motivo, antes de plantear un plan de mejora, es necesario tener un diagnóstico de la empresa en dos pilares como son la Percepción que tienen los clientes sobre Gestión Administrativa y la Calidad de servicio percibido. Esto se logra determinar mediante el presente estudio debido a que no solo obtendremos resultados de percepciones según cada dimensión, sino que se podrá observar la correlación que tienen ambas variables. Esto servirá a la organización para poder poner en marcha acciones correctivas que busquen mejorar la percepción de la gestión administrativa para poder aumentar la calidad de servicio que perciben los clientes de la empresa en estudio.

Para un mejor entendimiento del problema planteado, tenemos los antecedentes:

Reyes (2017), en su investigación “Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la cooperativa interprovincial de transporte de pasajeros “La Maná” tuvo como objetivo analizar la Gestión Administrativa y su influencia en la calidad del servicio brindada a los usuarios. La investigación fue de tipo exploratoria, descriptiva y correlacional. Los instrumentos utilizados en la recolección de datos fueron la ficha de observación y cuestionario de encuesta. Los hallazgos revelaron que la cooperativa de transporte no contaba con un organigrama estructural, ni filosofía corporativa, en tal

circunstancia se diseñó un Manual de Gestión Administrativa que les permitiera mejorar el desarrollo de las actividades inmersas a la institución.

Rocafuerte Cruz (2019) en su investigación “Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la Cooperativa de transporte Mar Azul, parroquia Anconcito, Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2017” menciona que en Ecuador, las cooperativas que prestan servicio de transporte en autobuses, escasamente aplican un modelo de Gestión Administrativa que promueva la realización de sus actividades de manera eficiente, repercutiendo de esta manera, en la calidad del servicio que ofrecen a sus usuarios. Tuvo como objetivo evaluar la gestión administrativa que incide en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte “Mar Azul”. Aplicó la metodología de investigación correlacional, documental y de campo; empleando los métodos inductivo, deductivo y analítico. En el levantamiento de información aplicó la entrevista y encuesta, obteniendo como resultado que la Gestión Administrativa en la cooperativa de transporte no es adecuada y, por lo tanto, la calidad del servicio percibida por los usuarios no satisface sus expectativas.

Chumioque (2018), en su investigación “Gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A.- Pachacamac”-Lima, buscó determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa mencionada. El tipo de investigación es no experimental de corte transversal, con un diseño descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 32 colaboradores, con una muestra de 32 personas, los datos se obtuvieron de manera censal. Los instrumentos aplicados presentan una alta confiabilidad mediante el estadístico de alfa de Cronbach, 0,967 para el cuestionario de gestión administrativa y 0,976 para el cuestionario calidad de servicio. En la prueba de hipótesis se obtuvo una R de Pearson de 0.596, con un p valor de 0.000, por lo cual se concluye que existe una correlación moderadamente positiva entre

gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A. - Pachacamac.

Espinola (2020), en su investigación “El nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio según el modelo SERVPERF aplicado a la empresa de transporte público urbano Libertad S.A., Trujillo 2019” tuvo como objetivo investigar la percepción de los pasajeros sobre la calidad de servicio. La metodología utilizada es de tipo no experimental, con diseño transaccional y con enfoque cuantitativo. La muestra utilizada fue de 100 pasajeros de la ruta, la escala de la encuesta fue tipo Likert. Se obtuvo como resultado que la percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio es eficiente en un 39%, regular 36% y deficiente en un 25%. La dimensión menos valorada fue la seguridad, porque los pasajeros consideran que los buses exceden la capacidad de pasajeros especialmente en horas punta.

Gestión Administrativa: Proceso en el cual, de manera consciente, se elige y se desarrolla el mejor camino de acción para lograr un objetivo. Requiere tener un claro conocimiento de la meta, evaluar adecuadamente la realidad para tener en cuenta las acciones pertinentes que deban ejecutarse. (Chiavenato, 2018)

Planeación: “La planeación es un proceso donde conscientemente elegimos y desarrollamos el mejor medio de acción para alcanzar un objetivo”. Para esto, se debe tener pleno conocimiento de la meta, evaluar correctamente la realidad para tener en cuenta qué acciones deben realizarse. (Chiavenato, 2018)

Organización: “Un factor referido al establecimiento e implantación de distintas formas de trabajo”. Por lo tanto, el encargado de la organización debe poner énfasis en la acción y

encausar a que las cosas se den de manera que el personal sepa qué hacer, cuándo y de qué manera. (Chiavenato, 2018)

Dirección: “La dirección es una función que debe cumplir el área administrativa, encargada de dirigir el accionar de los sujetos hacia la consecución de sus objetivos”. Esta tarea demanda comunicación óptima, motivación constante y liderazgo, pues se orienta al manejo del personal. (Chiavenato, 2018)

Control: “Es una función que compete al ámbito administrativo, que busca lo planeado, organizado y dirigido se encuentre encaminado hacia las metas propuestas por la entidad”. De acuerdo con ello, debe existir un control pertinente, inspeccionando y haciendo auditorías regularmente a los sistemas de trabajo, esto se lleva a cabo verificando la calidad de los productos, servicios y procesos, a la vez haciendo un riguroso análisis de las finanzas, costos y productividad; todo ello para evitar errores y en su lugar ir hacia la dirección correcta. (Chiavenato, 2018)

La calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada una de las empresas; sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, deben de demostrar la capacidad que tienen para desempeñarse en esta área, ya que al ser la primera imagen que se da a los clientes ayuda a mantenerse en la preferencia de los mismos, y si se llega a alterar pueden convertirse en una amenaza. (Lopez, 2018)

La calidad excelente de un servicio se obtiene cuando los colaboradores tienen el perfil correcto, les gusta lo que hacen, están bien entrenados, tienen un salario con el cual cubren sus necesidades básicas y más, están conscientes de la importancia de sus actividades tienen en la aportación que hacen al dar un servicio, perciben cómo el cliente ve y aprecia el

servicio, y la dirección general orienta, dirige sus acciones y sabe motivarlos. (Martínez, 2017)

Ramos (2020) considera que las dimensiones del modelo SERVPERF propuestas por autores Cronin & Taylor las cuales van a permitir evaluar la calidad del servicio desde la perspectiva de los clientes, estos son: aspectos tangibles se entiende como el estado en que se encuentra la infraestructura física del establecimiento así como también los materiales de comunicación que intermedian en el servicio, todo ello proyecta una imagen que el cliente tendrá en cuenta para evaluar si el servicio que se les brinda es tal como lo esperan. La siguiente dimensión es confiabilidad pues en ella se evalúa la habilidad de los trabajadores al momento de realizar una actividad; es decir brindar un buen servicio desde el primer momento, respuesta rápida se valora el interés en ayudar a los consumidores y la disposición que emplean en realizar un servicio oportuno, la cuarta dimensión es Seguridad se evalúa el reconocimiento del servicio brindado y cortesía de los empleados esta dimensión abarca fundamentalmente el conocimiento y la actitud que proyecta el personal y como última dimensión esta Empatía se evalúa el deseo del empleado en ayudar a los clientes, es decir brindar una atención personalizada.

Requiere de menos tiempo para la administración del cuestionario, pues solo se pregunta una vez por cada ítem o característica del servicio; las medidas de valoración predicen mejor la satisfacción que las medidas de la diferencia y el trabajo de interpretación y el análisis correspondiente es más fácil de llevar a cabo, ya que se fundamenta solo en las percepciones, eliminando las expectativas y reduciendo con ello el 50% de las preguntas planteadas por el método SERVQUAL. (Ibarra & Casas, 2018)

Por tal motivo, lo que diferencia al modelo elegido (SERVPERF) es que este trata sobre medir la percepción que el cliente tiene sobre el servicio brindado, no medir la expectativa que el usuario tiene al momento de usar el servicio de transporte.

En el ámbito local, ante la falta de transporte que cubre la ruta Trujillo-Tayabamba el Sr Cruzado propietario actual de la empresa, vio en ésta carencia de transporte una muy buena oportunidad de negocio y es así como hace 12 años atrás crea la empresa Expreso de transportes de pasajeros y servicios nacional Perú S.A.C, La empresa actualmente brinda servicio de transporte de pasajeros y/o encomiendas, su oficina principal se encuentra en la Prolongación Cesar Vallejo N° 1364-Trujillo y en el jirón Bolognesi N°455, en la ciudad de Tayabamba; cuenta con 8 oficinas más de venta de pasajes y encomiendas. La gestión administrativa en esta empresa se realiza de forma empírica e improvisada. Se apela a la intuición y buena voluntad del dueño para la toma decisiones y muchas veces se improvisa cuando se presentan problemas o inconvenientes, lo cual lleva a tener reclamos y rechazos por parte de los clientes ya que sienten la que el servicio no satisface sus necesidades. Según la teoría anteriormente desarrollada, toda organización prestadora de servicios que busque ser rentable, debe enfocarse en mantener satisfechos a sus clientes a través de un servicio de calidad. Sin embargo, esto es el resultado de la gestión de toda la empresa como conjunto, no se puede brindar un buen servicio si antes no se tienen bien definidas todos los procesos o funciones que cada colaborador debe realizar, tampoco se puede lograr dar un servicio de calidad si se descuidan temas como el correcto mantenimiento de los buses, la limpieza de las áreas de trabajo, el correcto establecimiento del tarifario mediante una estructura de costos que considere algo más que el precio estimado de la competencia; todos estos puntos son atendidos y solucionados mediante una correcta gestión administrativa. Es por esa razón, que antes de plantear un cambio en lo que respecta a la gestión empírica que se viene

manejando en la empresa, es preciso realizar un diagnóstico de la misma para conocer cuál es la percepción que tienen nuestros clientes sobre la gestión administrativa actual y sobre la calidad de servicio que ellos perciben. Esta necesidad de refuerza con el hecho que la competencia cada vez se incrementa más con organizaciones que cubren la misma ruta ofreciendo un precio similar pero que se vienen enfocando en mejorar el servicio brindado, contando con un MOF y con una administración eficiente que se apoya en una planificación estructurada.

Con respecto a la originalidad de la propuesta, podemos mencionar el uso de un modelo ya validado como el SERVPERF que se enfoca en 5 dimensiones que pueden ser aplicadas a cualquier rubro de negocio, en nuestro caso, tuvimos que adaptar estos ítems al rubro de transporte. Por esa razón, tocamos temas relacionados al estado de los buses que trasladan a los clientes, el respectivo cuidado de todas las encomiendas recibidas, la limpieza en todos los ambientes, el respeto del tarifario y las rutas establecidas, la rápida y correcta atención a todas las dudas y consultas por parte de los clientes, la oportuna comunicación sobre algún imprevisto o contratiempo, el respeto a los límites de velocidad, capacidad máxima en buses y asientos preferenciales, entre otros. Este modelo fue elegido luego de revisar otros modelos similares como el SERVQUAL pero que consideramos que no era el indicado ya que habla sobre expectativas de los clientes con respecto a un servicio.

Teniendo en cuenta todo lo anterior mencionado, considerando que no existe una gestión administrativa estructurada puesto que se sigue administrando el negocio de manera empírica y que la calidad de los servicios se considera deficiente por parte de los clientes, se plantea realizar el presente estudio donde podremos medir la relación que existe entre la percepción de los clientes sobre la gestión administrativa de la empresa con la calidad de

servicio brindado a sus clientes a través del modelo Servperf y sus dimensiones, para poder realizar acciones de mejora en pro del bienestar de la organización.

Por esta razón nos planteamos la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la percepción de la gestión administrativa y la calidad de servicio brindada por la empresa Expreso de transportes de pasajeros y servicios nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023?

La presente investigación se justifica de manera metodológica porque se desarrolla mediante un proceso sistemático para que una vez demostrado su validez y confiabilidad, sirva de referencia para próximos trabajos que tengan una de nuestras variables. Asimismo, se justifica de manera teórica porque se tiene como objetivo el aportar al conocimiento sobre el uso del modelo Servperf y cómo este instrumento sirve para medir la calidad de servicio y cuyos resultados podrán demostrar el nivel o tipo de relación que tiene esta variable con la percepción de la gestión administrativa en una empresa de transportes. A su vez, se justifica de manera práctica porque se busca atender la necesidad de medir la relación de la percepción gestión administrativa con la calidad de servicio en las organizaciones, mostrar cómo un modelo (Servperf) puede determinar el nivel de calidad de una organización a través de sus 5 dimensiones. Finalmente se justifica de manera aplicada debido a que tanto los clientes como la empresa tendrán un beneficio con los resultados que se obtengan con la aplicación del instrumento, evitando así, los problemas derivados de una mala gestión administrativa.

Formulación del problema

¿En qué medida la percepción de la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio según el modelo Servperf en la empresa Expreso de transportes de pasajeros y servicios nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023?

Objetivo general

Determinar en qué medida la percepción de la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio según el modelo Servperf en la empresa Expreso de transportes de pasajeros y servicios nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.

Objetivos específicos

Determinar en qué medida la planificación se relaciona con la calidad de servicio según el modelo SERVPERF en la empresa Expreso de transportes de pasajeros y servicios nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.

Determinar en qué medida la organización se relaciona con la calidad de servicio según el modelo SERVPERF en la empresa Expreso de transportes de pasajeros y servicios nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.

Determinar en qué medida la dirección se relaciona con la calidad de servicio según el modelo SERVPERF en la empresa Expreso de transportes de pasajeros y servicios nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.

Determinar en qué medida el control se relaciona con la calidad de servicio según el modelo SERVPERF en la empresa Expreso de transportes de pasajeros y servicios nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.

Hipótesis

H1: La percepción de la gestión administrativa se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de servicio según el modelo Servperf en la empresa Expreso de transportes de pasajeros y servicios nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.

Ho: La percepción de la gestión administrativa no se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de servicio según el modelo Servperf en la empresa Expreso de transportes de pasajeros y servicios nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.

Hipótesis específicas

H1: Existe relación directa y significativa entre la planificación y la calidad de servicio según el modelo Servperf en la empresa Expreso de transportes de pasajeros y servicios nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.

H2: Existe relación directa y significativa entre la organización y la calidad de servicio según el modelo Servperf en la empresa Expreso de transportes de pasajeros y servicios nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.

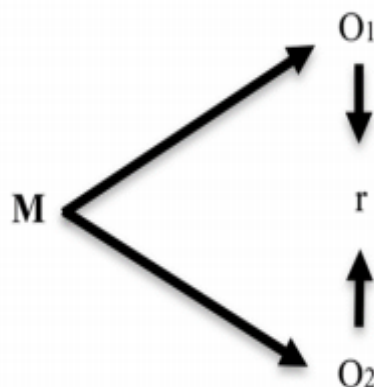
H3: Existe relación directa y significativa entre la dirección y la calidad de servicio según el modelo Servperf en la empresa Expreso de transportes de pasajeros y servicios nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.

H4: Existe relación directa y significativa entre el control y la calidad de servicio según el modelo Servperf en la empresa Expreso de transportes de pasajeros y servicios nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

El diseño planteado pertenece a una investigación no experimental, porque no se manipulan las variables, únicamente se observan e interpretan a estas, sin intervenir en su desarrollo (Hernández, 2018).

El estudio es de corte transversal, el cual recaba la información o datos de un momento determinado, en un único instante sin elección a aplazarse o extenderse ya que su propósito es realizar una descripción de la realidad de las variables en un tiempo único (Hernández, 2018). Presenta un enfoque cuantitativo debido a que los datos son producto de mediciones, se representan mediante números (cantidades) y se deben analizar con métodos estadísticos. (Hernández, 2018). Es de nivel descriptivo con diseño correlacional porque se determinó la relación que existe entre las variables de estudio. (Hernández, 2018). Esto debido a que tiene como objetivo principal describir la relación entre la percepción de la gestión administrativa y la calidad del servicio. Asimismo, trata de describir las propiedades, características de las personas, procedimientos, diversos fenómenos que se proponen para el análisis, así como la relación entre dos o más categorías, variables en un tiempo determinado.



Dónde:

M: Muestra de clientes

O1: Es la primera variable de estudio: Percepción de la Gestión Administrativa

O2: Es la segunda variable de estudio: Calidad de Servicio

r : Coeficiente de correlación

La población de la presente investigación estuvo conformada por los clientes de la empresa Expreso de Transportes de pasajeros y servicios nacional Perú S.A.C. que en su mayoría son personas entre varones y mujeres de 18 a 50 años que hicieron uso del servicio de transporte en el último año (Marzo 2022 – Febrero 2023) el total fue de 15,600 clientes, promedio mensual de 1,300 clientes; esta información fue consultada a la encargada de la organización que hizo uso de su base de datos para obtener este dato.

Dado el tamaño de la población la muestra se calculó de manera probabilística mediante la aplicación de la fórmula de cálculo de tamaño de muestra para poblaciones finitas. La selección de la muestra fue de manera aleatoria.

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

Donde:

N: Tamaño de la población finita

n: Tamaño de muestra

p: probabilidad de que ocurra el evento estudiado (50%)

q: probabilidad de que no ocurra el evento estudiado ($q = 1 - p$)

z: parámetro de nivel de confianza (95%, $z=1.96$)

e: margen de error (5%)

Desarrollo: muestra obtenida, 296 clientes a ser encuestados.

$$n = \frac{15,600 \times 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}{(15,600 - 1) \times 0.050^2 + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}; n \approx 374$$

Se utilizó la encuesta, debido a que es una herramienta para recolectar datos de determinados hechos. Esta técnica consiste en recopilar información de manera directa entre el entrevistador y el entrevistado, (Hernández, 2018). Con relación al instrumento, se crearon 2 cuestionarios donde podrán medirse las dimensiones de ambas variables. Como se mencionó en las definiciones conceptuales, a diferencia del modelo SERVQUAL que se basa en medir la calidad de servicio en base a las expectativas del cliente, el modelo SERVPERF busca medir el nivel de la calidad brindada por la empresa en base a la percepción de sus clientes.

En relación a la validez del instrumento, se realizó a través del juicio de tres expertos, fue analizado y evaluado para desaprobación o aprobación. La adecuación de los juicios de expertos se midió con una pregunta cerrada de aprobación (sí) o desaprobación (no) según criterios predefinidos. Asimismo, se consideraron sus observaciones para que los expertos puedan aprobar este instrumento con sus firmas. Los resultados se muestran en la tabla de abajo.

Tabla 1

Validación del Instrumento

Nº	Experto	Especialidad	Calificación instrumento
1	Mg. Alan Enrique García Gutti	Economía	Aplicable
2	Mg. Oscar Vilela Seminario	Contabilidad	Aplicable
3	Mg. Luis Quiroz Veliz	Ingeniería	Aplicable

Nota. Elaboración propia

Confiabilidad del instrumento

La prueba de confiabilidad se realizó mediante el coeficiente Alpha de Cronbach, antes de aplicada a la muestra respectiva, asegurando así que los resultados sean confiables y seguros. Se obtuvo un factor de 0,729, calificándose como muy bueno en el rango de confiabilidad.

Tabla 2

Estadístico de Fiabilidad

Alfa de Cronbach		
Alfa de Cronbach	basada en los	N de elementos
elementos tipificados		
,729	,729	30

Nota. Para hallar el coeficiente se utilizó el software SPSS

Procedimiento de recolección de datos

Como primer paso se realizó la búsqueda e implementación del cuestionario, donde se optó por la plataforma SurveyMonkey porque nos facilitará el uso a través de una tableta o computadora para que los clientes puedan responder las preguntas de manera más cómoda y evitar la necesidad de imprimir 374 encuestas para luego transferir manualmente toda esa información a una base de datos. Además, esta herramienta se utiliza porque cumple con criterios de seguridad y confianza, es utilizada por instituciones y empresas de todo el mundo y brinda una herramienta de consolidación de respuestas que ayuda en el procesamiento de datos.

Como segundo paso, para recopilar información, se creó un enlace de encuesta y se envió al responsable de las dos oficinas de la empresa (Trujillo – Tayabamba) en un momento determinado para evitar el congestionamiento al momento de atender a los clientes porque se tratan de 374 usuarios que realizarán la encuesta.

Como tercer paso, los resultados consolidados fueron monitoreados en la plataforma web, y una vez completadas las 374 respuestas, se realizó una primera validación para asegurar que las respuestas estén libres de errores técnicos (encuestas vacías o valores fuera). Se descargó la base de datos de respuestas para continuar con el proceso. Finalmente, se utilizó la base de datos descargada en formato Excel para crear una hoja de cálculo del mismo software para análisis de estadística descriptiva y una copia para ser procesada con el software SPSS que permitiera un mejor análisis de estadística inferencial.

Procedimiento de tratamiento y análisis de datos

Como primer punto para analizar los datos que se obtuvieron con relación a las variables del presente estudio, se cuantificaron los resultados obtenidos con la herramienta que representa las percepciones de los clientes.

Para el análisis de datos, se utilizó el método del análisis descriptivo, debido a que este análisis es adecuado para ordenar y representar gráficamente los datos recogidos de manera de que puedan ser analizados haciendo uso de gráficos, tablas de frecuencia y representaciones de medidas de tendencia central. Para dicho fin se utilizaron las herramientas del software Microsoft Excel. Por otra parte, el análisis de estadística inferencial se utilizó con el fin deducir o inferir las propiedades y conclusiones de la data recolectada que a su vez es la muestra representativa de la población de este estudio, mediante estas técnicas estadísticas se busca también la validación total del instrumento mediante el estadístico alfa de Cronbach.

Sin embargo el fin principal es llevar a cabo la prueba de hipótesis que darán respuesta a los objetivos del estudio, dado que median su procedimiento se busca tomar la decisión si aceptar o rechazar las hipótesis planteadas, ya que de acuerdo con Cazares (2018) sostiene que una prueba de hipótesis es fundamental para evaluar dos posturas que se

excluyen mutuamente sobre una población y con ello determinar cuál es mejor admitida por los datos de la muestra tomada; para ello se deben plantear las hipótesis alternativa como la afirmación que se aceptará si los datos muestrales proporcionan amplia evidencia que la hipótesis nula es rechazada.

Consideraciones éticas: El desarrollo del presente trabajo de investigación acata las normas éticas decretadas según el manual de ética en investigación para la participación y la gestión de los trabajos de investigación científica o de innovación de UPN. De igual manera, se cumple con las normas APA séptima edición para su respectiva redacción, y se mantiene en confiabilidad la información recolectada de la muestra encuestada, sin alterar dichos resultados. Cabe resaltar que, para la presente investigación se ha tomado en cuenta lo siguiente: La veracidad, pues se cumplió con citar a los autores de las fuentes de información acorde a normatividad APA séptima edición. La transparencia al momento de informar el motivo de nuestra investigación y los objetivos dentro de la empresa en estudio. La confidencialidad, pues se mantuvo como anónimo la identidad de los encuestados (clientes). La honestidad, ya que la información obtenida se procesó adecuadamente sin llegar a adulterar los datos o resultados. Para el desarrollo del presente trabajo, se solicitó la autorización del dueño de la empresa, a fin de intervenir en el recojo de la información, así como para prevenir y cautelar la confidencialidad de los datos.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

OE1.- Determinar en qué medida la planificación se relaciona con la calidad de servicio según el modelo SERVPERF en la empresa Expreso de transportes de pasajeros y servicios nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.

Tabla 3

Correlación de Spearman entre la planificación y la calidad de servicio según el modelo SERVPERF en la empresa Expreso de Transportes de pasajeros y Servicios Nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.

			Planificación	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1.000	0.411**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	374	374
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0,411	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	374	374

**La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

Nota. Esta tabla muestra el coeficiente de correlación que tiene la Planificación con la Calidad de servicio.

Según el coeficiente Rho de Spearman, entre la Planificación y la Calidad de servicio tiene una correlación positiva moderada ($\rho=0.411$) y altamente significativa al nivel de 0.01 ($0.00 < 0.05$). Por lo cual sí existe relación positiva y significativa entre la planificación y la calidad de servicio en la empresa Expreso de Transportes de pasajeros y Servicios Nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.

OE2.- Determinar en qué medida la organización se relaciona con la calidad de servicio según el modelo SERVPERF en la empresa Expreso de transportes de pasajeros y servicios nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.

Tabla 4

Correlación de Spearman entre la organización y la calidad de servicio según el modelo SERVPERF en la empresa Expreso de Transportes de pasajeros y Servicios Nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.

			Organización	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1.000	0.416**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	374	374
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0,416	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	374	374

**La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

Nota. Esta tabla muestra el coeficiente de correlación que tiene la Organización con la Calidad de servicio.

Según el coeficiente Rho de Spearman, entre la Organización y la Calidad de servicio tiene una correlación positiva moderada ($\rho=0.416$) y altamente significativa al nivel de 0.01 ($0.00 < 0.05$). Por lo cual sí existe relación positiva y significativa entre la organización y la calidad de servicio en la empresa Expreso de Transportes de pasajeros y Servicios Nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.

OE3.- Determinar en qué medida la dirección se relaciona con la calidad de servicio según el modelo SERVPERF en la empresa Expreso de transportes de pasajeros y servicios nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.

Tabla 5

Correlación de Spearman entre la dirección y la calidad de servicio según el modelo SERVPERF en la empresa Expreso de Transportes de pasajeros y Servicios Nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.

			Dirección	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1.000	0.390**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	374	374
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	0,39	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	374	374

**La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

Nota. Esta tabla muestra el coeficiente de correlación que tiene la Dirección con la Calidad de servicio.

Según el coeficiente Rho de Spearman, entre la Dirección y la Capacidad de respuesta de la Calidad de servicio tiene una correlación positiva baja ($\rho=0.390$) y altamente significativa al nivel de 0.01 ($0.00 < 0.05$). Por lo cual sí existe relación positiva y significativa entre la dirección y calidad de servicio en la empresa Expreso de Transportes de pasajeros y Servicios Nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.

OE4.- Determinar en qué medida el control se relaciona con la calidad de servicio según el modelo SERVPERF en la empresa Expreso de transportes de pasajeros y servicios nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.

Tabla 6

Correlación de Spearman entre el control y la calidad de servicio según el modelo SERVPERF en la empresa Expreso de Transportes de pasajeros y Servicios Nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.

			Control	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1.000	0.386**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	374	374
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0,386	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	374	374

**La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

Nota. Esta tabla muestra el coeficiente de correlación que tiene el Control con la Calidad de Servicio.

Según el coeficiente Rho de Spearman, entre el Control y la Calidad de servicio tiene una correlación positiva baja ($\rho=0.386$) y altamente significativa al nivel de 0.01 ($0.00 < 0.05$). Por lo cual sí existe relación positiva y significativa entre el control y la calidad de servicio en la empresa Expreso de Transportes de pasajeros y Servicios Nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.

OG.- Determinar la relación que existe entre la percepción de la gestión administrativa y la calidad de servicio según el modelo Servperf en la empresa Expreso de transportes de pasajeros y servicios nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.

Tabla 3

Correlación de Spearman entre la percepción de la gestión administrativa y la calidad de servicio según el modelo SERVPERF en la empresa Expreso de Transportes de pasajeros y Servicios Nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.

			Percepción de la Gestión Administrativa	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Percepción de la Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	0.752**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	374	374
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	0.752**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	374	374

**La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

Nota. Esta tabla muestra el coeficiente de correlación que tienen las variables de Percepción de la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio.

Según el coeficiente Rho de Spearman, entre las variables Percepción de la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio tienen una correlación positiva alta ($\rho=0.752$) y altamente significativa al nivel de 0.01 ($0.00 < 0.05$). De esta manera se puede afirmar que existe correlación positiva además de buena (mayor a 0.7 y menor que 0.9) entre las variables estudiadas, siendo directamente proporcional lo que significa a su vez que mientras mayor sea el nivel de la gestión administrativa, mayor será el impacto en la calidad de servicio de la empresa Expreso de Transportes de Pasajeros y Servicios Nacional Peru S.A.C., Trujillo 2023.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Con respecto al objetivo general: Determinar la relación que existe entre la percepción de la gestión administrativa y la calidad de servicio según el modelo Servperf en la empresa Expreso de transportes de pasajeros y servicios nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023. Los resultados obtenidos en la presente investigación a través de procesar la información recopilada mediante la técnica de encuestas, se logró determinar que la Percepción de la Gestión Administrativa tiene relación directa y significativa con la Calidad de Servicio; el resultado en mención es contrastable con los hallazgos de Reyes (2015) quien en su investigación tuvo como objetivo analizar la percepción de la Gestión Administrativa y su influencia en la calidad del servicio brindada a los usuarios. Los hallazgos revelaron que la cooperativa de transporte no contaba con un organigrama estructural, ni filosofía corporativa, en tal circunstancia se diseñó un Manual de Gestión Administrativa que les permitiera mejorar el desarrollo de las actividades inmersas a la institución.

Con respecto al primer objetivo específico: Determinar en qué medida la planificación se relaciona con la calidad de servicio según el modelo SERVPERF en la empresa Expreso de transportes de pasajeros y servicios nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023. Se encontró que existe una relación positiva moderada y altamente significativa entre la Planificación y la Calidad de servicio; los aportes de Rocafuerte (2017) coinciden con dicha relación debido a que esta dimensión es clave en la calidad de servicio ya que aseguran un buen servicio en relación a la forma en cómo se han planificado las actividades o el uso de recursos para la atención de los clientes teniendo en cuenta el contexto donde se desarrolla la organización.

Con respecto al segundo objetivo específico: Determinar en qué medida la organización se relaciona con la calidad de servicio según el modelo SERVPERF en la

empresa Expreso de transportes de pasajeros y servicios nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.

Se observó que existe relación positiva y significativa entre la Organización y la Calidad de servicio, sin embargo, se tuvo una valoración baja puesto que el 28% lo valoró a un nivel alto, 39% consideró un nivel regular mientras que el 33% lo ponderó a un nivel bajo. Esto se contradice con los resultados obtenidos por Izquierdo (2019) donde menciona que el 82% de los encuestados manifestó que el nivel de la calidad del servicio del Centro Médico CITAMEDIC-Cajamarca en la dimensión organización es “alto”, mientras que el 18% manifestó que el nivel es “medio”, lo que significa que la mayoría de los clientes encuestados perciben una alta calidad de servicio de este Centro Médico en relación a la atención, capacitación y confiabilidad que le brindan los empleados de este Centro Médico.

Con respecto al tercer objetivo específico: Determinar en qué medida la dirección se relaciona con la calidad de servicio según el modelo SERVPERF en la empresa Expreso de transportes de pasajeros y servicios nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023. Se observó que el 26% valoró esta dimensión a un nivel alto, 40% lo valoró como regular mientras que el 34% lo considera bajo o malo. Esto a su vez se diferencia con los resultados obtenidos por Bardales (2021) donde menciona que la dimensión dirección en relación al personal administrativo si conoce y transmite a sus usuarios las estrategias planteadas por la empresa a través de un trabajo en equipo eficiente, manejo del cambio y estrés y un liderazgo por parte del jefe o supervisor encargado de la gestión cuando se lleva a cabo cada servicio; el 54,3% de los encuestados estuvo satisfecho a diferencia de 6,5% en desacuerdo. Por otra parte, el 50,5% de estudiantes están satisfechos en cuanto a la capacidad y disposición para ayudar a resolver inconvenientes por parte del personal administrativo con una diferencia del 7,0% que se encontró en desacuerdo. Así mismo en

las encuestas 53,8 de estudiantes estuvieron de acuerdo con el servicio prestado por el personal que brinda de manera correcta desde la primera vez que realizan sus trámites.

Con respecto al cuarto objetivo específico: Determinar en qué medida el control se relaciona con la calidad de servicio según el modelo SERVPERF en la empresa Expreso de transportes de pasajeros y servicios nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023, se encontró que existe una relación positiva y significativa entre el Control y la Calidad de servicio en la empresa Expreso de Transportes de pasajeros y Servicios Nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023. Esto se diferencia con el estudio desarrollado por Izquierdo (2019) donde menciona que el 61% de los encuestados manifestó que el nivel de la calidad del servicio del Centro Médico CITAMEDIC-Cajamarca en la dimensión control, es “alto”, mientras que el 39% manifestó que el nivel es “medio”. La prevalencia es en el nivel “alto”, lo que significa que la mayoría de los clientes encuestados están satisfechos con la calidad del servicio, expresando fallas en cuanto a la capacidad de organización del servicio por parte de los empleados y no existir congruencia del servicio brindado con el que esperaban recibir, quiere decir, que su percepción del servicio se vio afectada por las expectativas que tenían sobre el mismo.

Como principales **limitaciones** en la investigación se tuvo la desconfianza de los clientes para llenar la encuesta dados los casos de fraudes digitales, sin embargo, se confirmaba por medios formales de la empresa para que los clientes puedan contestarla sin inconvenientes.

En relación a los **aportes e implicancias** de la presente investigación. Se menciona a los métodos y uso de los instrumentos como referencia para próximas investigaciones. Asimismo, se deja el antecedente que relaciona las variables de Percepción de la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio, lo que a su vez deja implicaciones prácticas como

servir de evidencia para mejorar la calidad de servicio en las variables que hayan sido menores calificadas y fortalecer aquellas que tienen mayor relación con la gestión administrativa. Asimismo, el presente trabajo de investigación fue desarrollado para servir de antecedente para los próximos estudios pues su aporte está aplicada en una muestra importante de clientes de una empresa perteneciente a un rubro que aún tiene mucho margen de mejora en nuestro país.

CONCLUSIONES

Existe correlación positiva además de buena entre las variables en estudio, siendo directamente proporcional lo que significa a su vez que mientras mayor sea el nivel de la percepción de la gestión administrativa, mayor será el impacto en la calidad de servicio de la empresa Expreso de Transportes de Pasajeros y Servicios Nacional Peru S.A.C., Trujillo 2023.

La Planificación y la Calidad de servicio tiene una correlación positiva moderada ($\rho=0.411$) y altamente significativa al nivel de 0.01 ($0.00 < 0.05$). Por lo cual sí existe relación positiva y significativa entre la planificación y la calidad de servicio en la empresa Expreso de Transportes de pasajeros y Servicios Nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.

La Organización y la Calidad de servicio tiene una correlación positiva moderada ($\rho=0.416$) y altamente significativa al nivel de 0.01 ($0.00 < 0.05$). Por lo cual sí existe relación positiva y significativa entre la organización y la calidad de servicio en la empresa Expreso de Transportes de pasajeros y Servicios Nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.

La Dirección y la Capacidad de respuesta de la Calidad de servicio tiene una correlación positiva baja ($\rho=0.390$) y altamente significativa al nivel de 0.01 ($0.00 < 0.05$). Por lo cual sí existe relación positiva y significativa entre la dirección y calidad de servicio en la empresa Expreso de Transportes de pasajeros y Servicios Nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.

El Control y la Calidad de servicio tiene una correlación positiva baja ($\rho=0.386$) y altamente significativa al nivel de 0.01 ($0.00 < 0.05$). Por lo cual sí existe relación positiva y significativa entre el control y la calidad de servicio en la empresa Expreso de Transportes de pasajeros y Servicios Nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.

Al analizar los datos de los cuestionarios de los pasajeros, se encuentra que la dimensión de confiabilidad es la más alta en relación con la calidad general del servicio que perciben los pasajeros de autobús, y la dimensión de seguridad es la más baja. Además, la dimensión tangible está fuertemente correlacionada con la dimensión de seguridad y confiabilidad. Los resultados muestran que es necesario fortalecer la gestión de la confiabilidad del servicio y aumentar la conciencia sobre el servicio del personal relacionado. Mientras tanto, también es útil mejorar la imagen de la empresa de transportes y fomentar medidas humanas, que tendrán un impacto positivo en la promoción de la percepción del servicio por parte de los pasajeros.

El presente trabajo buscó no solo determinar la relación de ambas variables en estudio, si no enfocarse en un diagnóstico de estas a través de la percepción que tienen los clientes con respecto a la gestión administrativa y calidad de servicio brindada por la empresa. Es por esa razón que se buscó medir la calidad del servicio a través de un modelo ya validado por los autores Cronin y Taylor, para de esta forma tener un mejor análisis de las dimensiones que engloba brindar un servicio de calidad. Finalmente, se obtuvieron resultados regulares que significan una oportunidad de aplicar estrategias de mejora, este trabajo sirve como antecedente para próximas investigaciones aplicativas que busquen mejorar las deficiencias encontradas durante la investigación. Esto se podría mejorar a través de un manual de operaciones y funciones (MOF) para determinar con mayor precisión las posiciones, sus actividades, responsabilidades y todo el proceso que conlleva brindar un servicio de transporte, a su vez, también se podría aplicar teorías sobre mejora continua para mejorar la eficiencia del trabajo realizado en esta organización. Otro ejemplo sería la aplicación de las 5S que pertenece a Lean Manufacturing que tiene origen japonés y define prácticas de mejoras en orden y limpieza, a la vez que crea estándares en procesos eficaces y eficientes

teniendo como objetivo mejorar efectivamente las áreas de trabajo y elevar la productividad de los procesos empresariales. Esto tendría un impacto directo y positivo en toda la organización porque se buscaría estandarizar procesos, desechar materiales y documentación innecesaria para poder así liberar espacio en oficinas, evitando ciertos contratiempos que surgen cuando hay un desorden en alguna zona de trabajo. Asimismo, el tema de la disciplina conlleva no solo a mantener todas estas acciones de mejora, si no que motiva a aquellos trabajadores a mantener la estrategia de la organización porque al tratarse de un trabajo en conjunto, son todos los empleados los llamados a cumplir con estos cambios. Si bien todo cambio es difícil de aplicar, más aún en una cultura como la nuestra donde nos cuesta mantener buenos hábitos, es necesario e importante empezar con el cambio y saber premiar a aquellas áreas o colaboradores que promuevan estas acciones para poder así, estimular y motivar a aquellos que aún les significa mayor esfuerzo el poder adaptarse a estas nuevas medidas.

Estas propuestas de mejora anteriormente mencionadas y desarrolladas pueden ser tomadas como temas de investigación aplicada para futuras investigaciones puesto que se podría hacer un contraste sobre la realidad de la organización antes y después de ser aplicada alguna herramienta o plan de mejora.

REFERENCIAS

- Bardales, J. (2021). *Calidad de servicio bajo el modelo Servperf en la escuela académico profesional de ingeniería de sistemas de la universidad nacional de cajamarca-2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Digital de la Universidad Privada del Norte.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29855/Bardales%20Membrillo%20Judith.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Becerra, K. (2019). *Gestión administrativa en las empresas de transporte de carga pesada del distrito de Pacasmayo-2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52305/Becerra_EKD_P-S%c3%a1nchez_HLDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cazares, S. (2018). Caracterización del razonamiento estadístico de estudiantes universitarios acerca de las pruebas de hipótesis. *Revista latinoamericana de investigación en matemática educativa*. 20(21), 40-45.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-24362013000200003
- Chiavenato, I. (2018). *Introducción a la teoría general de la administración* (10ma ed.). México: McGRAW-HILL.
https://www.academia.edu/43706386/INTRODUCCION_A_LA_TEORIA_GENERAL_DE_LA_ADMINISTRACION
- Chen, Y. (2020). Service quality and customer satisfaction in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*. (34), 12-22.

[https://www.sciencedirect.com/journal/international-journal-of-hospitality-
management](https://www.sciencedirect.com/journal/international-journal-of-hospitality-management)

Chumioque, S. J. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur s.a- Pachacamac*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Digital de la Universidad Autónoma del Perú.

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1225/Chumioq>

Espinola, C. (2020). *El nivel de percepción de los pasajeros sobre la calidad del servicio según el modelo Servperf aplicado a la empresa de transporte público urbano Libertad s.a., Trujillo 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Digital de la Universidad Privada del Norte.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25395/Espinola%20Vega%20Carlos%20Leny.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández. (2018). *Metodología de la investigación* (5ta ed.). México: Editorial Mc Graw Hill Education.

<https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

Ibarra, L., & Casas, E. (2018). *Aplicación del modelo SERVPERF en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Estatal de Sonora]. Repositorio Digital de la Universidad Estatal de Sonora.

[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-
10422015000100010](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422015000100010)

Izquierdo, T. (2019). *Nivel de calidad del servicio del centro medico Citamedic, Cajamarca-2019 según modelo Servperf*. [Tesis de Licenciatura, Universidad

Privada del Norte]. Repositorio Digital de la Universidad Privada del Norte.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23852/Izquierdo%20Gonzalez%20Teresita%20de%20Jesus%20-%20Leon%20Collantes%20Kymberli.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Jiaotong, Y. (2021). Factores que influyen en la calidad del servicio de autobuses urbanos según el modelo SERVPERF. *Revista de Ingeniería de Sistemas de Transporte y Tecnología de la Información*. (22), 12-18.

<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0->

López, M. (2018). *Importancia de la calidad de servicio al cliente*. El Buzón de Pacioli.

<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no82/pacioli-82.pdf>

Martinez, F. (2017). *Transformación Gerencial*. México: Patria.

Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas. *Revista científica Dominio de las Ciencias*.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>

Navarro, M. (2017). *Gestión de costes y calidad del servicio de transporte por carretera*.

Madrid: Editorial CEP.

Paraskevas, A. (2018) The impact of service quality on customer satisfaction and loyalty in the fast food sector. *International Journal of Contemporary Hospitality*

Management, 25(7), 1042-1062.

<https://www.emerald.com/insight/publication/issn/0959-6119>

Raffino, M. (2020). *¿Qué es gestión administrativa?* Scribd Online.

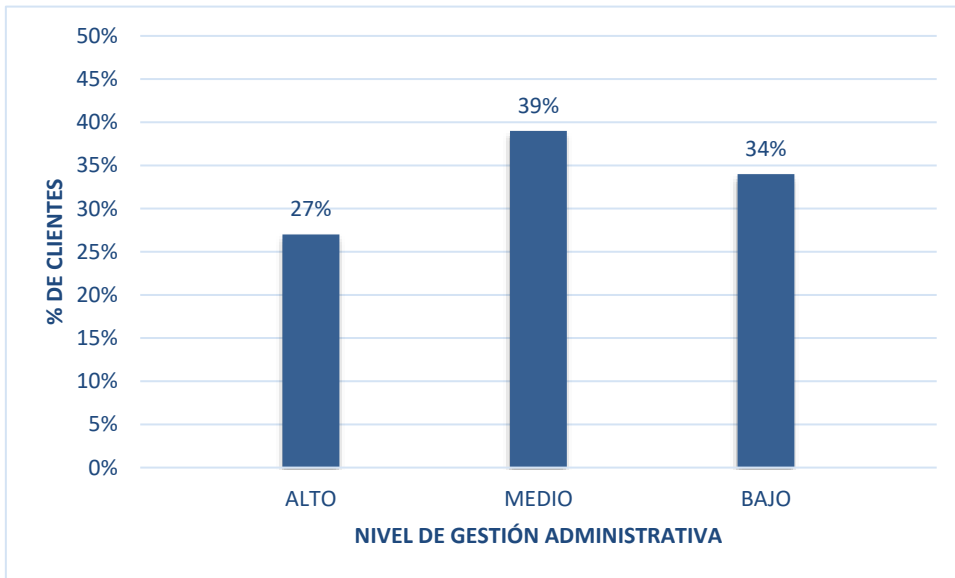
<https://es.scribd.com/document/453488307/Gestion-Administrativa-Concepto-funciones-y-caracteristicas>

- Ramos, E. (Marzo de 2020). *El modelo Servperf: herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa*. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo].
Repositorio Digital Institucional UCV.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>
- Reyes, T. (2017). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la cooperativa interprovincial de transporte de pasajeros la Maná*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Repositorio Digital de la Universidad Técnica de Cotopaxi.
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3449/1/T-UTC-00726.pdf>
- Rocafuerte, Á. (2019). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte Mar azul, parroquia Anconcito, cantón salinas, provincia de Santa Elena, año 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio Digital de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.
<https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/4652>
- Sanchez Delgado, M. (2017). *Administración I*. México: Patria.
- SUTRAN. (06 de 2017). *Manual de Procedimientos Administrativos. Dirección de Administración y Gerencia Operativa*. Lima. Perú.
<http://www.sutran.gob.pe/procedimiento-sancionador/transito/>
- Vargas, M., & Aldana, L. (2018). *Calidad y Servicio Conceptos y Herramientas (3° ed.)*. Colombia: ECOE EDICIONES.
- Veloso, C. (2022). Evaluación de la calidad del servicio percibido en contextos específicos de gestión de una empresa familiar. *Revista de Gestión de Empresas Familiares*
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0->

ANEXOS

ANEXO 1: Figura 1

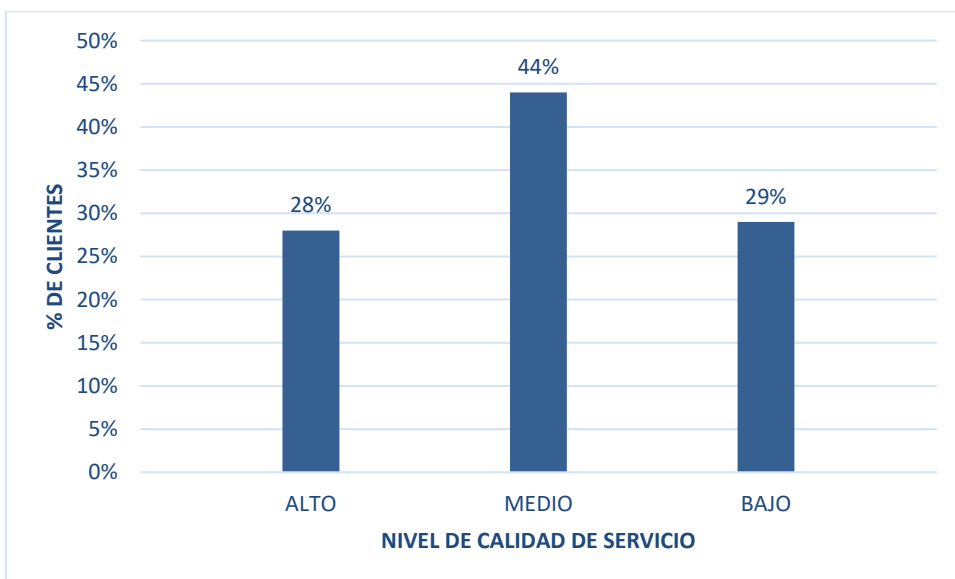
Percepción de los clientes sobre la Gestión Administrativa de la empresa



Nota. Esta figura muestra si la percepción que tienen los clientes sobre la gestión administrativa de la empresa es alta, media o baja.

Figura 2

Percepción de los clientes sobre la Calidad de Servicio de la empresa



ANEXO: MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TÍTULO: “PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN EL MODELO SERVPERF EN LA EMPRESA EXPRESO DE TRANSPORTES DE PASAJEROS Y SERVICIOS NACIONAL PERU S.A.C., TRUJILLO 2023”					
AUTOR (ES) : JHANY JHAYLIN STEPHANIE CRUZADO - LUIS ENRIQUE MEDINA FLORES					
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VAR. Y DIMENS.	METODOLOGÍA	
1. Problema General:	1. Objetivo General:	1. Hipótesis General:	V1	1. Tipo de Investigación Descriptivo 2. Diseño de Investigación No experimental 3.- Nivel de investigación Correlacional 4. Método de investigación Cuantitativo 5. Población: Clientes de la empresa en estudio 6. Muestra: 374 clientes 7. Técnicas: Encuestas 8. Instrumentos: Cuestionario	
¿En qué medida la percepción de la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio según el modelo Servperf en la empresa Expreso de transportes de pasajeros y servicios nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023?	Determinar en qué medida la percepción de la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio según el modelo Servperf en la empresa Expreso de transportes de pasajeros y servicios nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.	La percepción de la gestión administrativa se relaciona de manera directa y significativa con la calidad de servicio según el modelo Servperf en la empresa Expreso de transportes de pasajeros y servicios nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.	Planificación Organización Dirección Control		
2. Problemas Específicos:	2. Objetivos Específicos	2. Hipótesis Específicas:	V2		
1.¿En qué medida la planificación se relaciona con la calidad de servicio según el modelo Servperf en la empresa Expreso de transportes de pasajeros y servicios nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023?	1. Determinar en qué medida la planificación se relaciona con la calidad de servicio según el modelo SERVPERF en la empresa Expreso de transportes de pasajeros y servicios nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.	1. Existe relación directa y significativa entre la planificación y la calidad de servicio según el modelo Servperf en la empresa Expreso de transportes de pasajeros y servicios nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.	Elementos Tangibles Fiabilidad Capacidad de Respuesta Seguridad Empatía		
2.¿En qué medida la organización se relaciona con la calidad de servicio según el modelo Servperf en la empresa Expreso de transportes de pasajeros y servicios nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023?	2. Determinar en qué medida la organización se relaciona con la calidad de servicio según el modelo SERVPERF en la empresa Expreso de transportes de pasajeros y servicios nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.	2. Existe relación directa y significativa entre la organización y la calidad de servicio según el modelo Servperf en la empresa Expreso de transportes de pasajeros y servicios nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.			
3.¿En qué medida la dirección se relaciona con la calidad de servicio según el modelo Servperf en la empresa Expreso de transportes de pasajeros y servicios nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023?	3. Determinar en qué medida la dirección se relaciona con la calidad de servicio según el modelo SERVPERF en la empresa Expreso de transportes de pasajeros y servicios nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.	3. Existe relación directa y significativa entre la dirección y la calidad de servicio según el modelo Servperf en la empresa Expreso de transportes de pasajeros y servicios nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.			
4.¿En qué medida el control se relaciona con la calidad de servicio según el modelo Servperf en la empresa Expreso de transportes de pasajeros y servicios nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023?	4. Determinar en qué medida el control se relaciona con la calidad de servicio según el modelo SERVPERF en la empresa Expreso de transportes de pasajeros y servicios nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.	4. Existe relación directa y significativa entre el control y la calidad de servicio según el modelo Servperf en la empresa Expreso de transportes de pasajeros y servicios nacional Perú S.A.C., Trujillo 2023.			

ANEXO N° 3. Matriz de Operacionalización

ANEXO : MATRIZ DE OPERACIONALIZACION					
TÍTULO : “PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN EL MODELO SERVPERF EN LA EMPRESA EXPRESO DE TRANSPORTES DE PASAJEROS Y SERVICIOS NACIONAL PERU S.A.C., TRUJILLO 2023”					
AUTOR (ES) : JHANY JHAYLIN STEPHANIE CRUZADO - LUIS ENRIQUE MEDINA FLORES					
VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO DE MEDICION
Percepción de la Gestión Administrativa	Proceso en el cual, de manera consciente, se elige y se desarrolla el mejor camino de acción para lograr un objetivo. Requiere tener un claro conocimiento de la meta, evaluar adecuadamente la realidad para tener en cuenta las acciones pertinentes que deban ejecutarse. (Chiavenato,2018)	Medir la percepción que se tiene sobre el desempeño de la organización en 4 dimensiones: Planeación, organización, dirección y control.	Planificación	Toma de decisiones Planes de trabajo Actividades realizadas Estrategias administrativas	Encuesta
			Organización	Organización de áreas Designación de actividades Asignación de recursos Definición de responsabilidades	Encuesta
			Dirección	Comportamiento del personal Motivación Liderazgo y orientación Logro de objetivos	Encuesta

			Control	Mecanismo de control ante problemas Monitoreo de desempeño Desempeño Laboral Acciones correctivas	Encuesta
Calidad de Servicio	La calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada una de las empresas; sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones. (Lopez, 2018)	Medir la calidad de servicio centrada en las dimensiones de Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía, a través de un cuestionario.	Elementos Tangibles	Buses nuevos y/o buen estado Oficinas limpias y ordenadas Adecuado Uniforme	Encuesta
			Fiabilidad	Ruta establecida Paraderos Asignados Tarifario establecido	Encuesta
			Capacidad de Respuesta	Atención de dudas y consultas Respuesta oportuna Comunicación sobre rutas de desvío	Encuesta
			Seguridad	Protocolos para emergencias Respeto al límite de velocidad Respeto a la capacidad máxima de pasajeros	Encuesta
			Empatía	Trato amable Respeto a los asientos preferenciales	Encuesta

ANEXO N° 4. Validación de Instrumento

JUICIO DEL EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO
UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE NEGOCIOS

Objetivo: La siguiente validación tiene como objetivo conocer la opinión que tiene usted como experto acerca de los variables de investigación en la empresa Expreso de Transportes de Pasajeros y Servicios Nacional Perú S.A.C., sobre tesis “Percepción de la Gestión Administrativa y su relación con la Calidad de Servicio según el modelo Servperf”, para lo cual su aporte es de gran importancia para esta investigación, el cual le indicamos que marque con sinceridad las siguientes preguntas.

INSTRUMENTO DE MEDICION – VARIABLE 1: PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN	Muy Deficiente	Deficiente	Aceptable	Bueno	Muy Bueno
1	La toma de decisiones en la empresa es:					
2	Los planes de trabajo por cada área en la organización son:					
3	Las actividades realizadas para cumplir las metas en la compañía son:					
4	La aplicación de estrategias administrativas en la entidad laboral son:					
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN					
5	La organización de las áreas en la empresa es:					
6	La designación de actividades son:					
7	La asignación de recursos en la organización son:					
8	La definición de responsabilidades dentro de la compañía son:					

DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN						
9	El comportamiento del personal es:					
10	La motivación de los colaboradores es:					
11	El liderazgo observado en el equipo de trabajo es:					
12	El logro de objetivos percibido en la empresa es:					
DIMENSIÓN 4: CONTROL						
13	Los mecanismos de control ante problemas en la compañía son:					
14	El monitoreo de desempeño de las actividades realizadas dentro de la organización es:					
15	El desempeño laboral percibido es:					
16	Las acciones correctivas luego de la gestión son:					

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN – VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

N°	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	Los buses son nuevos o están en buen estado:					
2	Las oficinas están limpias y ordenadas:					
3	Existe un adecuado uso del uniforme:					
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD						
4	Existe una ruta establecida:					
5	Se respeta los paraderos asignados:					
6	Existe un tarifario establecido:					
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
7	Existe una rápida atención a las dudas y consultas:					
8	Existe una respuesta oportuna por parte de los colaboradores:					
9	Existe una comunicación efectiva sobre rutas de desvío:					
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD						

10	Existen protocolos de emergencia:					
11	Se respeta el límite de velocidad:					
12	Se respeta la capacidad máxima de pasajeros:					
	DIMENSIÓN 5: EMPATÍA					
13	Existe un trato amable por parte de los colaboradores:					
14	Se respetan los asientos preferenciales:					

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título de la investigación:	
Línea de investigación:	
El instrumento de medición pertenece a la variable:	

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:



Firma del Experto

Nombre completo: OSCAR VILELA SEMINARIO
DNI: 42929492
Profesión: CONTADOR PÚBLICO
Grado: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

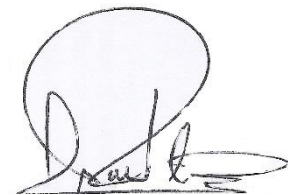
Título de la investigación:	
Línea de investigación:	
El instrumento de medición pertenece a la variable:	

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Nombre completo: LUIS ENRIQUE QUIROZ VELIZ
DNI: 17806730
Profesión: INGENIERO INDUSTRIAL
Grado: MAGISTER



Firma del Experto

ANEXO N° 5. Evidencias Fotográficas









